



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



EL TRABAJO REMOTO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO

LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA

DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN PUNO EN EL

PERIODO 2020

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. MILAGROS QUISPE TITO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PUNO - PERÚ

2023



NOMBRE DEL TRABAJO

**EL TRABAJO REMOTO DESEMPEÑO LA
BORAL DREP 2020**

AUTOR

MILAGROS QUISPE TITO

RECUENTO DE PALABRAS

20104 Words

RECUENTO DE CARACTERES

109587 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

104 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

7.9MB

FECHA DE ENTREGA

Jun 13, 2023 9:11 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 13, 2023 9:14 AM GMT-5

● **11% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)



Firmado digitalmente por BEDOYA
GONZALES Maria Antonieta FAU
20145496170 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13.06.2023 09:53:41 -05:00



Firmado digitalmente por:
ANCHAPURI QUISPE Manuel
FAU 20145496170 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 14/06/2023 10:07:42-0500



DEDICATORIA

Primeramente, a mis padres por el inmenso sacrificio y amor que me dieron desde el primer momento que llegue a sus vidas.

A mis dos queridos hermanos, por siempre cuidarme, protegerme y enseñarme a ser mejor persona cada día.

Finalmente, a mi guía en todo el proceso de investigación a la Dra. María Antonieta, Bedoya Gonzales.

Milagros Quispe Tito



AGRADECIMIENTOS

Primeramente, agradezco a Dios y a la vida por permitirme llegar y culminar esta maravillosa etapa universitaria; sin duda alguna siempre será la más bonita que me tocó vivir.

A la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, a la Escuela Profesional de Administración, a mis docentes y a mi asesora por sus valiosos conocimientos y por ser mi guía en este proceso de investigación.

Finalmente, a mis amigas por haberme permitido compartir bellos momentos en las aulas universitarias, por brindarme una amistad sincera y por siempre darme ánimos para seguir adelante.

Milagros Quispe Tito



INDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
INDICE GENERAL	
INDICE DE TABLAS	
INDICE DE FIGURAS	
INDICE DE ACRONIMOS	
RESUMEN	13
ABSTRACT.....	14
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.2.1 Problema general.....	19
1.2.2 Problema específico	19
1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.3.1 Hipótesis general	20
1.3.2 Hipótesis específico	20
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	20
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.5.1 Objetivo general	21
1.5.2 Objetivos específicos	22
CAPÍTULO II	
REVISIÓN DE LA LITERATURA	



2.1 ANTECEDENTES DE LA LITERATURA	23
2.1.1 Antecedentes internacionales	23
2.1.2 Antecedentes nacionales	24
2.1.3 Antecedentes locales	29
2.2 MARCO TEÓRICO.....	29
2.2.1 Trabajo remoto	29
2.2.2 Trabajo remoto en el sector publico	30
2.2.3 Indicadores del trabajo remoto.....	31
2.2.3.1 Factibilidad tecnológica	32
2.2.3.2 Comunicación interna	33
2.2.3.3 Carga laboral	35
2.2.4 Desempeño laboral	35
2.2.5 Desempeño laboral en el sector publico	36
2.2.6 Indicador del desempeño laboral.....	37
2.2.6.1 Cumplimiento de metas y objetivos.....	38
2.3 MARCO CONCEPTUAL	40
2.3.1 Administración publica	41
2.3.2 Aislamiento domiciliario.....	41
2.3.3 Desempeño	41
2.3.4 Covid-19.....	42
2.3.5 Herramientas tecnológicas	42
2.3.6 Institución publica	42
2.3.7 Metas	42
2.3.8 Objetivos	43
2.3.9 Personal administrativo	43



2.3.10 Teletrabajo	43
2.3.11 TIC	43

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	45
3.1.1 Descripción de la institución	45
3.2 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	46
3.3 PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO.....	46
3.3.1 Técnica de recolección de datos.....	47
3.3.2 Instrumento de recolección de datos	47
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	47
3.4.1 Población.....	47
3.4.2 Muestra.....	48
3.5 DISEÑO ESTADÍSTICO	49
3.6 PROCEDIMIENTO.....	49
3.6.1 Enfoque de la investigación	49
3.6.2 Alcance de la investigación.....	49
3.6.3 Diseño de la investigación	50
3.6.4 Escala de medición.....	50
3.6.4.1 Confiabilidad	50
3.6.4.2 Validez.....	51
3.7 VARIABLES.....	51
3.8 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	52

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN



4.1	RESULTADOS	53
4.1.1.	Factibilidad tecnológica asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno - 2020	53
4.1.2	Comunicación interna asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno - 2020	56
4.1.3	Carga laboral asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno – 2020	59
4.1.4	El trabajo remoto asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno – 2020	62
4.1.5	Proponer lineamientos de mejora en la Dirección Regional de Educación Puno.....	66
4.1.6	Contrastación de hipótesis.....	67
4.2	DISCUSIÓN.....	83
	CONCLUSIONES	86
	RECOMENDACIONES	88
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	89
	ANEXOS.....	95

LINEA DE INVESTIGACIÓN: Trabajo Remoto y Desempeño Laboral

AREA: Recursos Humanos

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 14 de julio del 2023



INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Cantidad total que conforma la muestra	48
Tabla 2.	Operacionalización de las variables	51
Tabla 3.	Factibilidad tecnológica asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno-2020	53
Tabla 4.	Distribución de frecuencias de la modalidad de factibilidad tecnológica en el personal administrativo de la DRE Puno-2020.....	55
Tabla 5.	Comunicación interna asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno-2020	56
Tabla 6.	Distribución de frecuencias según la modalidad de comunicación interna en el personal administrativo de la DRE Puno-2020.....	58
Tabla 7.	Carga laboral asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno	59
Tabla 8.	Distribución de frecuencias según la modalidad de carga laboral en el personal administrativo de la DRE Puno-2020.....	61
Tabla 9.	Resultados de trabajo remoto asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno.....	62
Tabla 10.	Distribución de frecuencias según la modalidad de trabajo remoto en el personal administrativo de la DRE Puno-2020.....	64
Tabla 11.	Distribución de frecuencias según la modalidad de desempeño laboral en el personal administrativo de la DRE Puno-2020.....	65
Tabla 12.	Plan de Capacitación.....	67
Tabla 13.	Análisis de varianza para los datos de la factibilidad tecnológica y el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno	68
Tabla 14.	Análisis de los Coeficientes	69



Tabla 15. Resumen del modelo de diagrama de dispersión de factibilidad tecnológica	70
Tabla 16. Análisis de varianza para los datos de la comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno	72
Tabla 17. Análisis de los coeficientes	73
Tabla 18. Resumen del modelo de diagrama de dispersión de Comunicación Interna	74
Tabla 19. Análisis de Varianza para los datos de la carga laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno	76
Tabla 20. Análisis de Coeficientes	77
Tabla 21. Resumen del modelo de diagrama de dispersión de carga laboral	78
Tabla 22. Análisis de Varianza para los datos en el trabajo remoto y el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno	80
Tabla 23. Análisis de Coeficientes	81
Tabla 24. Resumen del modelo de diagrama de dispersión de Trabajo Remoto	82
Tabla 25. Estadísticas de fiabilidad	98
Tabla 26. Estadísticas del total de elemento de trabajo remoto	99
Tabla 27. Estadísticas de fiabilidad de la variable de desempeño laboral	101
Tabla 28. Estadísticas del total de elemento de desempeño laboral	101



INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación de la DRE Puno	46
Figura 2. Factibilidad tecnológica asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno-2020	54
Figura 3. Distribución de frecuencias de la modalidad de factibilidad tecnológica en el personal administrativo de la DRE Puno-2020.....	55
Figura 4. Comunicación interna asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno-2020	57
Figura 5. Distribución de frecuencias según la modalidad de comunicación interna en el personal administrativo de la DRE Puno-2020.....	58
Figura 6. Carga laboral asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno	60
Figura 7. Distribución de frecuencias según la modalidad de carga laboral en el personal administrativo de la DRE Puno-2020.....	61
Figura 8. El trabajo remoto asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno-2020	63
Figura 9. Distribución de frecuencias según la modalidad de trabajo remoto en el personal administrativo de la DRE Puno-2020.....	64
Figura 10. Distribución de frecuencias según la modalidad de desempeño laboral en el personal administrativo de la DRE Puno-2020.....	65
Figura 11. Diagrama de dispersión de factibilidad tecnológica	70
Figura 12. Diagrama de dispersión de comunicación interna	74
Figura 13. Diagrama de Dispersión de carga laboral	78
Figura 14. Diagrama de Dispersión de trabajo remoto	82



INDICE DE ACRONIMOS

COVID-19	: Coronavirus del 2019
DRE	: Dirección Regional de Educación
ESAN	: Escuela de Administración de Negocios para Graduados
HE1	: Hipótesis Especifico 1
HE2	: Hipótesis Especifico 2
HE3	: Hipótesis Especifico 3
INEI	: Instituto Nacional de Estadística e Informática
MTPE	: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
OE1	: Objetivo Especifico 1
OE2	: Objetivo Especifico 2
OE3	: Objetivo Especifico 3
OIT	: Organización Internacional del Trabajo
OMS	: Organización Mundial de la Salud
PE1	: Problema Especifico 1
PE2	: Problema Especifico 2
PE3	: Problema Especifico 3
RUC	: Registro Único de Contribuyente
SARS COV-2	: Síndrome Respiratorio Agudo Severo Coronavirus 2
TIC	: Tecnología de la Información y las Comunicaciones



RESUMEN

La investigación titulada “El trabajo remoto y su influencia en el desempeño laboral de la Dirección Regional de Educación Puno en el periodo 2020”, tuvo por objetivo general determinar el grado de influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno periodo 2020, en un contexto de pandemia por la COVID-19 donde la mayoría de las instituciones públicas tuvo el desafío de mantener la productividad de sus funcionarios y el cumplimiento de sus objetivos. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, con un alcance de investigación descriptivo y explicativo, el diseño es no experimental-transversal, con un tamaño de muestra no probabilístico, conformado por la oficina de Administración y sus unidades de remuneración, abastecimientos, personal y contabilidad que suman un total de 22 trabajadores. La técnica que se utilizó fue una encuesta y el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario validado por dos docentes con especialidad en el tema, asimismo se aplicó la fiabilidad de Cronbach, dando como resultado para la variable de trabajo remoto 0.914 y para el desempeño laboral 0.793, lo cual determinó que se encuentra por encima del rango establecido. Los datos obtenidos fueron procesados utilizando el paquete estadístico SPSS y para medir el nivel de significancia de las dos variables se usó el modelo de regresión lineal simple, dando como resultado un P valor de 0.001 con un nivel de significancia de 0.05, lo que permitió señalar que existe influencia significativa del trabajo remoto en el desempeño laboral. Finalmente, con los resultados obtenidos se concluye que el trabajo remoto influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE-Puno.

Palabras clave: COVID-19, Desempeño laboral, Personal administrativo, Tecnología de la información y comunicación, Trabajo remoto.



ABSTRACT

The research entitled "Remote work and its influence on the work performance of the Puno Regional Education Directorate in the 2020 period", had the general objective of determining the degree of influence of remote work on the work performance of the administrative staff of the DRE Puno 2020 period, in a context of the COVID-19 pandemic where most public institutions had the challenge of maintaining the productivity of their officials and meeting their objectives. The methodology had a quantitative approach, with a descriptive and explanatory scope of research, the design is non-experimental-transversal, with a non-probabilistic sample size, made up of the Administration office and its remuneration, supply, personnel and accounting units that They add a total of 22 workers. The technique used was a survey and the data collection instrument was a questionnaire validated by two teachers specialized in the subject, Cronbach's reliability was also applied, resulting in 0.914 for the remote work variable and for performance. labor 0.793, which determined that it is above the established range. The data obtained were processed using the statistical package SPSS and to measure the level of significance of the two variables, the simple linear regression model was used, resulting in a P value of 0.001 with a level of significance of 0.05, which allowed to indicate that there is a significant influence of remote work on job performance. Finally, with the results obtained from the surveys carried out on the administrative staff, it is concluded that remote work significantly influences the work performance of the administrative staff of the DRE-Puno.

Keywords: COVID-19, Job performance, Administrative staff, Information and communication technology, Remote work.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Debido a la emergencia sanitaria que se vivió en el 2020 por motivos de la pandemia del COVID-19 declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Estado Peruano mediante Decreto de Urgencia N.º 026-2020 insto a las entidades públicas y privadas a realizar trabajo remoto como medida excepcional y temporal; en ese sentido se planteó que trabajadores o funcionarios tanto del sector privado como público puedan cumplir sus labores desde sus domicilios, a fin de preservar la estabilidad laboral, la productividad del empleador y sobre todo evitar mayores riesgos de contagio en el centro laboral o durante su traslado, es por eso que la implementación del trabajo remoto en el sector público se dio de manera masiva a partir de la coyuntura y la necesidad de aislamiento por la pandemia, si bien las herramientas y la tecnología existían; la función al tipo de trabajo y las herramientas con las que cuenta cada entidad se tuvo que hacer de manera progresiva.

Es así, que entre los desafíos más comunes que trajo el trabajo remoto, está la comunicación, el trabajo en equipo, trabajar con una cercanía más virtual que física y encontrar nuevas formas de trabajar e interrelacionarse a nivel personal y profesional, ya que el principal activo de las entidades públicas sigue y seguirá siendo los servidores o funcionarios públicos.

De modo que la presente investigación se presenta mediante capítulos para una mejor comprensión y visualización del contenido:

Capítulo I, Se da a conocer el planteamiento y la formulación del problema general y específicos, así como la hipótesis, justificación y objetivos de la investigación.



Capítulo II, Se presenta la revisión literaria de la investigación, que engloba los antecedentes, el marco teórico de las variables, dimensiones e indicadores de la investigación.

Capítulo III, Se detalla los materiales y métodos de la investigación, como la ubicación geográfica del estudio, periodo de duración y procedencia del material utilizado, así como la población y muestra del estudio, resaltando el diseño estadístico, procedimiento, variable y análisis de los resultados.

Capítulo IV, Presenta los resultados obtenidos, debidamente analizados, así como la contrastación de la hipótesis y la discusión de los resultados.

Finalmente, se muestra las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y los anexos pertinentes.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Durante el año 2020, millones de personas a nivel mundial experimentaron una modalidad diferente de trabajo, debido a que en diciembre del 2019, en China (Wuhan), se observó por primera vez casos de neumonía, denominado Síndrome Respiratorio Agudo Severo Coronavirus 2 (Sars-COV-2); y la enfermedad que provoca este virus es el COVID-19, es así que en marzo del 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS,2020) llega a la conclusión “que la COVID-19 se considera como una pandemia”, afectando especialmente a los adultos mayores y personas coexistentes con enfermedades graves, no obstante existían personas infectadas que eran asintomáticas y debido a que liberaban grandes cantidades de virus, los Gobiernos de cada país tuvieron que hacer un análisis exhaustivo de las diferentes medidas y acciones para contener la propagación y tener en cuenta el impacto socioeconómico (Díaz & Toro, 2020).



Una de las medidas que se tuvo que hacer para evitar la propagación del COVID-19 era que el trabajo presencial pase al ámbito digital; ya que gran parte de la fuerza laboral debía quedarse en casa y trabajar a distancia, siempre en cuando las funciones del puesto de trabajo lo permitiesen. Algunas instituciones estaban familiarizadas con trabajar a distancia como las que no, por ende se crearon condiciones para un experimento de trabajo a distancia, el cual fue el más extenso de la historia, si bien es cierto a lo largo de los años el trabajo a distancia se estaba aumentando gradualmente a nivel mundial ya sea a tiempo parcial o a tiempo completo, pero sin duda alguna la pandemia aceleró el proceso de adopción de esta modalidad por parte de los empleadores, aun sabiendo que no se tenía la preparación completa para realizar labores bajo esta modalidad, sin embargo el trabajo a distancia demostró ser una herramienta valiosa para garantizar la continuidad operativa de las instituciones (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020). Por lo cual el trabajo a distancia no hubiese sido posible sin el uso de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación), ya que en la actualidad muchas instituciones a nivel mundial han adoptado esta modalidad teniendo en cuenta; de cómo de la noche a la mañana mientras el mundo presencial se detenía totalmente, el digital aumentaba; permitiendo que las personas pudieran desempeñar su labor (García, 2020).

En ese contexto el Gobierno de cada país estableció políticas de respuesta para los desafíos que se estaba suscitando ante la crisis de la pandemia, una de esas estrategias que la mayoría tomó, fue facilitar el trabajo a distancia en todas sus instituciones u organizaciones de su territorio, donde se estableció que el trabajo remoto sería un nuevo patrón, cambiando un trabajo por horas de labor a uno por trabajos realizados. De modo que se utilizó más el término de trabajo no presencial, lo que intimó a las empresas e instituciones públicas a crear condiciones necesarias para que sus trabajadores y/o colaboradores pudieran cumplir eficaz y eficientemente con cada una de sus



responsabilidades y así no afectar la productividad ni las metas institucionales y organizacionales (Fernández, 2021).

En el ámbito nacional el Gobierno del Perú, mediante el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2020) dispuso el Decreto de Urgencia N°026-2020 que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus COVID-19 en el territorio nacional, en este decreto específicamente en el Título II establece la aplicación del trabajo remoto, obligaciones del empleador y trabajador, así como los equipos y medios para desarrollar esta modalidad y las personas quienes podían realizar el trabajo remoto; sin alterar el vínculo laboral, el salario y demás condiciones económicas que establece la ley. Sin embargo antes de la pandemia existía el teletrabajo que solo era usado por 2000 de 4.2 millones de trabajadores registrados en planilla, debido a que esta modalidad tenía que tener en cuenta lo siguiente: acuerdo con los trabajadores, la obligación de compensar los gastos del trabajador por parte del empleador y velar por la seguridad y salud en el trabajo; es por eso que era necesario contar con un régimen menos rígido que el teletrabajo y dada las circunstancias se creó el trabajo remoto que permitió a los empleadores modificar de modo unilateral el lugar de prestación de servicios sin ser compensados los gastos asociados (Cardenas,2021). Pero aun así se cuestiona si la aplicación de esta modalidad de urgencia es eficaz y eficiente en el sector público y privado y si representa una solución para enmendar el impacto de la pandemia por el COVID-19 en las relaciones de trabajo. De esta manera, a muchas organizaciones y/o instituciones les agarro en pleno proceso de implementación su transformación digital, mientras que otros no tenían en cuenta el trabajo remoto como una opción; sin lugar a duda aún se requiere el trabajo presencial dependiendo de la naturaleza de sus funciones.



En el ámbito local muchas entidades públicas no realizaban trabajo remoto y peor aún ni siquiera tenían un plan piloto para realizar esta modalidad, como es el caso de la Dirección Regional de Educación Puno, al ver que el estado peruano a través del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo público el decreto de urgencia N°026-2020, acerca de la realización del trabajo remoto y como este decreto identificaba y priorizaba a los trabajadores considerados en grupos de riesgo y factores clínicos, este se vio perjudicada ya que la mayoría de su personal era parte de ese grupo, además de que laboraban en la oficina de Administración; por ende les correspondía realizar trabajo remoto, pero lo que no se tenía en cuenta es que la mayoría de este personal no tenía la capacitación adecuada acerca del uso de las Tecnologías de la Comunicación y la Información (Dirección Regional de Educación Puno [DREP], 2020). Es por ello que es ventajoso identificar los inconvenientes que se tuvieron en el trabajo remoto y como este influye significativamente en el desempeño laboral, para ello planteamos las siguientes interrogantes:

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿De qué manera el trabajo remoto influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno en el periodo 2020?

1.2.2 Problema específico

- **PE1.** ¿De qué manera influye la factibilidad tecnológica en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno en el periodo 2020?



- **PE2.** ¿De qué manera influye la comunicación interna en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno en el periodo 2020?
- **PE3.** ¿Cómo influye la carga laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno en el periodo 2020?

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis general

El trabajo remoto influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno en el periodo 2020.

1.3.2 Hipótesis específico

- **HE1.** La factibilidad tecnológica influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno en el periodo 2020.
- **HE2.** La comunicación interna influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno en el periodo 2020.
- **HE3.** La Carga laboral influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno en el periodo 2020.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO



El presente trabajo de investigación se justifica porque permite conocer como el trabajo remoto influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno.

Las razones sociales por las cuales se escogió este tema es por la coyuntura que se vivió y que aún se sigue viviendo debido a la pandemia por la COVID-19, teniendo en cuenta que el trabajo remoto no se tenía previsto por ninguna organización y/o institución ya que era una modalidad de trabajo nueva, asimismo no se conocía como se iba a realizar el desempeño laboral.

La investigación permitirá a la unidad de personal de la Dirección Regional de Educación Puno a perfeccionar las estrategias o medidas de superación, ante debilidades y dificultades que se les pueda presentar en el logro de objetivos institucionales, en momentos de emergencia como los acontecidos durante la pandemia por la COVID-19, a fin de desarrollar una adecuada modalidad de trabajo remoto y un desempeño laboral bueno.

El uso de las distintas técnicas de investigación como encuestas o cuestionarios será de utilidad para posteriores trabajos relacionados al tema de trabajo remoto y desempeño laboral, ya que para la obtención de datos se elaboró cuestionarios que sirve de guía a otras investigaciones, asimismo se brinda información y sugerencias a la problemática detectada.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo general



Determinar el grado de influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno en el periodo 2020.

1.5.2 Objetivos específicos

- **OE1.** Determinar de qué manera influye la factibilidad tecnológica en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno en el periodo 2020.
- **OE2.** Determinar de qué manera influye la comunicación interna en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno en el periodo 2020.
- **OE3.** Determinar de qué manera influye la carga laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno en el periodo 2020.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA LITERATURA

2.1.1 Antecedentes internacionales

Cortés et al. (2020) en su tesis titulada: “Trabajo remoto en tiempos de Covid-19 y su impacto en el trabajador”; tuvo por objetivo de investigación: comprender como un grupo de trabajadores en la ciudad de Bogotá, interpretan y enfrentan la interacción que se presenta entre la vida laboral y la vida familiar en tiempos de COVID-19; el tipo de estudio es de enfoque cualitativo, respecto a la técnica e instrumento de investigación que utilizó fue una entrevista aplicada a 6 trabajadores quienes se encontraban en trabajo remoto debido a la emergencia sanitaria producida por la pandemia. Los autores luego del trabajo obtuvieron que los principales resultados se dan en relación a una serie de tensiones que surgen debido a las actividades del hogar y que los tiempos en familia interfieren con las demandas laborales, ocasionando que la jornada laboral se vea interrumpida o se extienda, asimismo concluyeron un aumento de carga laboral de parte de las organizaciones debido a los ajustes que los trabajadores tuvieron que hacer para asimilar las TIC.

Gutierrez & Solano (2020) en su artículo de investigación: “Teletrabajo: Motivación y desempeño laboral en Costa Rica en el contexto de la pandemia del Covid-19”; tuvieron por objetivo de investigación: el estudio de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores que teletrabajaban en Costa Rica; el tipo de estudio es de enfoque mixto con diseño descriptivo, respecto a la técnica e instrumento de investigación se utilizó la encuesta y análisis documental que fue



aplicado a 188 funcionarios que laboran en 10 instituciones públicas y 10 empresas privadas de Costa Rica. Los autores luego del trabajo de investigación obtuvieron que la modalidad laboral del teletrabajo realizada en tiempos de pandemia tuvo un resultado positivo en la motivación y desempeño, asimismo se indica que a los trabajadores se les implementó con equipos y suministros adecuados para realizar sus labores de teletrabajo quedando satisfechos, pero que hubo una deficiencia en la conectividad de internet para realizar su trabajo, por lo tanto hubo un 40,4% de personas que calificaron el nivel de satisfacción como muy positiva y un 44,1% como experiencia positiva y un 12,8% como regular y el restante como experiencia negativa. A la vez los autores identificaron otros hallazgos positivos como, por ejemplo: que los trabajadores tenían mayor tiempo con la familia, mayor tiempo de descansar y mejor alimentación, en cambio en el aspecto negativo encontraron que los trabajadores tenían mayor estrés laboral, mayor carga de trabajo y ampliación de la jornada laboral.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Aguilar et al. (2021) en su tesis titulada: “El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral”, tuvo por objetivo de investigación: estudiar la relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral de los trabajadores peruanos y el efecto de este en la satisfacción laboral, balance entre trabajo, familia y agotamiento laboral en el contexto de la COVID-19; el tipo de estudio de investigación es no experimental, con un corte transversal delimitado, con metodología exploratoria correlacional y con un análisis de las variables cuantitativo correlacional; y respecto a la técnica e instrumento de investigación se utilizó una encuesta y cuestionario que fue aplicado a 269 personas que teletrabajaban. Los autores



obtuvieron como resultado que existe una diferencia entre trabajadores a los que se les ha tomado en cuenta para la toma de decisiones y los trabajadores a los que no se les ha tomado en cuenta, además confirmaron que el teletrabajo obligado afecta negativamente el desempeño y satisfacción laboral, identificando como variables moderadoras la edad y la ubicación del individuo. Por último, no identificaron relación entre el trabajo obligado y el balance trabajo, familia y agotamiento laboral, pero que en esta última variable las mujeres que realizaban teletrabajo son las que muestran mayor agotamiento laboral.

Baldeon (2020) en su tesis titulada: “Trabajo remoto y su relación con la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020”; tuvo por objetivo de investigación: determinar la relación entre el trabajo remoto y la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín, 2020; el tipo de estudio es cuantitativo de tipo básico, con un nivel correlacional de diseño no experimental y corte transversal; y respecto a la técnica e instrumentos de investigación se utilizó cuestionarios que fue aplicado a 92 trabajadores de la Municipalidad. Se obtuvo como resultado que existe una relación moderada media positiva entre el trabajo remoto y la eficiencia del 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.

Edquen (2020) en su tesis titulada: “Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la Fiscalía Provincial de Cutervo durante el estado de emergencia –Covid19”, tuvo por objetivo de investigación: determinar como el trabajo remoto afecta el desempeño laboral en los colaboradores de la Fiscalía de Cutervo; el tipo de estudio es cuantitativa con diseño descriptivo simple; y respecto a la técnica e



instrumento de investigación se utilizó una encuesta y ficha de recolección de datos que fue aplicada a 10 profesionales. Los autores obtuvieron como resultado que la dimensión de condiciones laborales, la cantidad de trabajo, la calidad en relaciones interpersonales resultó un 100%, mientras que las políticas para los colaboradores alcanzó un 80% lo que significó que no era lo que se esperaba al igual que el desempeño, de igual forma el trabajo remoto evidenció que un 60% trabajó de manera individual y con equipos propios, llegando a la conclusión de que el trabajo remoto no contribuye en el desempeño laboral debido a las restricciones que ha tenido el personal de la fiscalía para continuar con los procesos pendientes de los usuarios, además de que el trabajo remoto ha tenido deficiencias, debido a las carencias de equipos tecnológicos y los servicios de internet que no contribuyeron en el desarrollo de las actividades diarias.

Zegarra (2021) en su tesis titulada: “Efectos de la implementación del trabajo remoto en el personal docente de la asociación cultural educativa Mendel de Arequipa, en el año 2021”, tuvo por objetivo de investigación: determinar los efectos de la implementación del trabajo remoto en el personal docente de la institución; el tipo de estudio en de enfoque no experimental, transversal, con un método hipotético-deductivo de tipo descriptivo comparativo; y respecto a la técnica e instrumento de investigación se utilizó una encuesta y cuestionario que fue aplicado a 96 docentes; se obtuvo como resultado que los efectos generados por la implementación del trabajo remoto en el personal docente de la Asociación Cultural Educativa Mendel, fueron con respecto a los recursos tecnológicos y la productividad; evidenciando que en relación a recursos tecnológicos fue inadecuada, en carga laboral fue regular, en productividad y ambiente laboral fue de inadecuado.



Quaglia & Gutiérrez (2020) en su artículo de investigación titulada: “Teletrabajo direccionado al desempeño laboral”, tuvo por objetivo de investigación: diagnosticar el teletrabajo direccionado al desempeño laboral en empresas del Perú; el tipo de estudio es teórico con método deductivo; y respecto a la técnica e instrumento de investigación se utilizó fuentes documentales, observables y de reflexión teórica, que fue aplicado en distintas fuentes bibliográficas respecto a las empresas peruanas. Los autores luego del trabajo obtuvieron que existe una relación directa entre el teletrabajo y el desempeño laboral, esto 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.

Rojas (2021) en su tesis titulada: “Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú-2020”; tuvo por objetivo de investigación determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y el desempeño laboral desde la percepción de los trabajadores de la Biblioteca Nacional del Perú en el 2020; el tipo de estudio es cuantitativo con diseño transaccional y transversal aplicando el método científico hipotético deductivo, con tipo básico de nivel descriptivo correlacional; y respecto a la técnica e instrumentos de investigación se utilizó cuestionarios que fue aplicada a 60 servidores que realizan trabajo remoto a tiempo completo. Se obtuvo como resultado que la gestión del trabajo remoto se correlaciona positiva y moderadamente con el desempeño laboral de los servidores de la Biblioteca Nacional del Perú.



Reque (2020) en su tesis titulada: “El trabajo remoto y las condiciones laborales en las entidades públicas de Piura, Peru-2020”, tuvo por objetivo de investigación: determinar las limitaciones que se presentan por el trabajo remoto y las condiciones laborales en las Entidades públicas del Perú; el tipo de estudio es un enfoque cuantitativo, con una investigación no experimental, descriptivo y transversal; y respecto a la técnica e instrumento de investigación se utilizó cuestionarios validados por juicio de expertos que fue aplicado a 67 trabajadores que corresponden al Ministerio Público en la Fiscalía Corporativa de Sullana-Piura. Se obtuvo como resultado que hay una contrariedad entre la Ley del Teletrabajo y el Decreto de Urgencia N°26-2020 sobre el Trabajo Remoto, así como la falta de preparación de los trabajadores estatales en el manejo de herramientas informáticas, asimismo la falta de transparencia en la ejecución de la actividad y la celeridad en los procesos que reciben en cada área de las entidades públicas, concluyendo que el trabajo remoto no les permite cumplir sus funciones.

Gonzales (2021) en su tesis titulada: “El trabajo remoto y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de Huaura,2021”); tuvo por objetivo de investigación: determinar la forma en que el trabajo remoto se relaciona con la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración de la Corte Superior de Justicia de Huaura; el tipo de estudio es cuantitativo, de tipo correlacional, diseño no experimental y de corte transversal; y respecto a la técnica e instrumento de investigación se utilizó una encuesta que fue aplicado a 46 colaboradores de la institución referida. Se obtuvo como resultado que existe una correlación positiva media entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de Huaura,2021.



2.1.3 Antecedentes locales

Cruz (2022) en su tesis titulada: “Trabajo remoto y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de Puno 2022”; tuvo por objetivo de investigación conocer la relación del trabajo remoto y la satisfacción laboral en trabajadores de la municipalidad provincial de Puno; el tipo de estudio es de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal, correlacional; y respecto a la técnica e instrumento de investigación que se utilizó fue un cuestionario que fue aplicado a 238 trabajadores de la municipalidad de Puno. Se obtuvo como resultado de que el trabajo remoto ha afectado de manera significativa en un valor superior al 0.05 a la satisfacción laboral, encontrándose una relación entre aquellas personas que hicieron un trabajo remoto alto con un bajo nivel de satisfacción laboral.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Trabajo remoto

El trabajo remoto es una particularidad de trabajo a distancia, que se desarrolla externamente de las instalaciones de una organización mediante el uso de la Tecnología de la Información y de las comunicaciones (TIC), y en este contexto de la pandemia se desarrolla desde el domicilio del trabajador o lugar de aislamiento. Para la implementación del trabajo remoto se tiene en cuenta la parte técnica-operativa de una organización; como la computadora, el acceso a internet y programas específicos, así como la organización del trabajo, las formas de comunicación y el periodo de entrenamiento; no obstante, la falta de herramientas dificulta el acceso a la información compartida e incluso la inexperiencia en la



gestión de equipos remotos pueden generar ansiedad o frustración (Bardauil & Peroche, 2021).

El trabajo remoto surgió como consecuencia de la pandemia de la COVID-19, con el fin de evitar contagios en la población, es así que el servicio que presta el trabajador lo realiza en su domicilio o lugar de aislamiento que es conocido por el empleador; con este plan se adoptaron las siguientes medidas orientadoras para el empleador y el trabajador; normas sobre seguridad y confidencialidad de la información, cumplimiento de medidas de seguridad y salud en el lugar de aislamiento y la disponibilidad durante la jornada de trabajo, así mismo se hace uso de las TIC para el cumplimiento de las funciones siempre en cuando que la naturaleza del trabajo lo permitiera (Uribe et al., 2021).

Por otro lado, un artículo de investigación de Colombia define el trabajo remoto según la ley que lo crea como un acuerdo voluntario entre el trabajador y la entidad empleadora, y que se aplica todas las garantías que tiene un contrato, resaltando que para realizar el trabajo remoto se debe hacer uso de tecnologías en su totalidad (Ávila & Sánchez, 2021).

Entonces se infiere que, para realizar un trabajo remoto, las organizaciones e instituciones públicas y en este caso la Dirección Regional de Educación Puno debe tener en cuenta la parte técnica- operativa, así como el uso de las TIC en sus trabajadores, con el objetivo de que puedan realizar sus funciones de manera eficiente y eficaz.

2.2.2 Trabajo remoto en el sector publico



El trabajo remoto es la asistencia de un servicio sometido a subordinación, esta debe ser con la presencia física de los servidores en el lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio de tecnología que facilite realizar sus labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza lo permita, por tanto, esto permitió a las entidades públicas a seguir funcionando, prestando los servicios y realizando las funciones sin salir de casa o lugar de aislamiento (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2020).

El trabajo remoto es la prestación de un servicio que puede realizar un trabajador que se encuentre físicamente en su lugar de aislamiento domiciliario como consecuencia de las medidas de aislamiento social obligatorio de la COVID-19, esta modalidad de trabajo se realiza a través de medios informáticos de telecomunicaciones y análogos; como el internet, telefonía u otros, siempre que la naturaleza del trabajo lo permita, es vigente esta modalidad durante el estado de emergencia sanitaria y es aplicable a trabajadores del sector público y privado (Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo, 2020).

Por tanto, el trabajo remoto en el sector público se dio a partir del estado de emergencia por la COVID-19 a través del Decreto de Urgencia N°026-2020, donde los trabajadores debían realizar sus funciones desde su lugar de aislamiento, haciendo uso de medios informáticos y teniendo en cuenta que esta modalidad solo es vigente durante el estado de emergencia por la COVID-19.

2.2.3 Indicadores del trabajo remoto



2.2.3.1 Factibilidad tecnológica

La factibilidad tecnológica es la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas, teniendo en cuenta los conocimientos técnicos, las herramientas y la capacidad inventiva para el desarrollo e implementación de un proyecto tecnológico dentro de una organización y/o institución. Asimismo, se señala que la factibilidad tecnológica evalúa si el equipo y el software están disponibles o si se pueden desarrollar (García et al., 2016).

Es así que la factibilidad tecnológica en la implementación del trabajo remoto en medio de una pandemia por el COVID-19 se convirtió en un factor determinante, ya que permitió tener acceso a la administración y a la información de una manera inmediata y efectiva debido a los canales de comunicación como las herramientas tecnológicas, herramientas de conectividad y un soporte técnico adecuado (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2021).

De este modo se puede decir que la factibilidad tecnológica es el uso y acceso que se tiene a herramientas tecnológicas, herramientas de conectividad y sobre todo si se tiene conocimientos necesarios para desarrollar un proyecto tecnológico dentro de una organización o institución pública.

Según Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR, 2020), las herramientas digitales que recomendó utilizar de manera distante y colaborativo, son:



En reuniones virtuales:

- Zoom
- Blue jeans
- Skype

Plataformas virtuales para compartir documentos en línea:

- WhatsApp
- Trello
- Google drive

2.2.3.2 Comunicación interna

La comunicación interna es una herramienta estratégica que contribuye en lograr mayor competitividad, retener a los mejores, identificar a los trabajadores con mayor cultura corporativa, por otro lado, se dice que, si los trabajadores conocen la misión, los valores, la estrategia empresarial, y además de eso existe una línea de comunicación eficaz entre la dirección, los diferentes departamentos y los empleados, el desempeño es superior (Oyarvide et al., 2017) ya que la comunicación interna es la que va dirigida directamente al trabajador, es por eso que con el pasar de los años ha adquirido un mayor protagonismo, por ende no se debe olvidar motivar al personal, vender la empresa, su filosofía, sus productos y servicios al trabajador, a todo el equipo humano, porque es el verdadero activo de las empresas, ya que se pasó del tradicional tablón de anuncios en los news a la intranet y a otras muchas herramientas que crean un flujo



continuo de información esencial entre la empresa y el trabajador (Oyarvide et al., 2017).

Entonces se puede decir que la comunicación interna es un proceso que consiste en transmitir información entre compañeros de trabajo y con jefes inmediatos; a través de intercambio de sentimientos y opiniones, para así lograr un desempeño laboral superior, es por eso que se dice que es una herramienta estratégica que contribuye a lograr mayor competitividad.

Es así que Murillo (2011) afirma que existen diferentes tipos de comunicación según la dirección del mensaje al interior de una organización, los cuales son:

- Comunicación descendente: Este tipo de comunicación se da cuando la información se transmite de las direcciones o mandos medios hacia abajo según la estructura jerárquica de la empresa, lo cual se realiza a través de: circulares, ordenes, anuncios, manuales de funciones, entrevistas, etc.
- Comunicación ascendente: Este tipo de comunicación se da cuando los mensajes son transmitidos de los empleados de base o mandos intermedios a niveles jerárquicos superiores, lo cual se realiza a través de: sugerencias, sondeos de opinión, etc.
- Comunicación horizontal: Este tipo de comunicación es la transmisión de información que se da entre empleados que se encuentran en el mismo nivel jerárquico.



2.2.3.3 Carga laboral

Calderón et al. (2018) define la carga laboral como la interacción entre el nivel de exigencia de la tarea asignada al trabajador y el grado de movilización de las capacidades del mismo para realizar su actividad laboral, y lo diferencia en:

Cuantitativa; referida al número de tareas a realizar en un tiempo determinado.

Cualitativa; referida a la complejidad del contenido de la tarea y los recursos para su realización.

Donde concluye que un nivel de carga de trabajo excelsa es fuente de estrés y un riesgo psicológico, lo que significa que es una característica del ambiente psicosocial laboral denominada sobrecarga de trabajo. Asimismo, una evidencia empírica ha demostrado que el estrés, el incremento de la presión sanguínea, el agotamiento emocional y el absentismo, está asociado a la sobrecarga laboral, por tanto, estos efectos presentan un impacto negativo en la salud del trabajador y en su labor.

2.2.4 Desempeño laboral

Son aquellas acciones o comportamientos observados en el trabajador y que son prescindibles para el cumplimiento de metas y objetivos de una organización y/o institución, estos pueden ser medidos a través de términos de las competencias de cada individuo y el nivel de contribución y compromiso que tienen a la organización; asimismo se dice que puede ser exitoso o no, ya que depende de un conjunto de características que se manifiesta en la conducta, es por



eso que se considera como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización (Pedraza et al., 2010).

Asimismo, Chiavenato (2011) define el desempeño laboral como el comportamiento de una persona que ocupa un puesto de trabajo, y este desempeño es situacional ya que varía de una persona a otra y va depender de factores condicionantes como: las recompensas y el desarrollo profesional y personal; por lo cual estos factores determinan la magnitud del esfuerzo que el trabajador esté dispuesto a hacer. Asimismo, se trata de una relación de costo beneficio, ya que su esfuerzo dependerá de las habilidades, capacidades y la percepción del rol que desempeña en la organización.

Por otra parte Robbins & Coulter (2010) definen como los resultados de todas las tareas laborales que son realizadas dentro de una organización, por lo que esto puede representar horas de prácticas intensas para llevar a cabo las responsabilidades laborales de manera eficiente y eficaz.

Entonces se puede decir que el desempeño laboral es la manifestación de las acciones y comportamientos que tiene el trabajador dentro de una organización y que el esfuerzo que realiza para desempeñar su puesto de trabajo, va a depender de las recompensas y el desarrollo profesional y personal que tiene, es por eso que el desempeño laboral se considera como pilar fundamental de toda organización, ya que a través de este se va a poder lograr con los objetivo y metas que se tiene planeado.

2.2.5 Desempeño laboral en el sector publico



El desempeño laboral en el sector público, se caracteriza al momento que un trabajador desarrolla sus funciones al interior de una entidad con el propósito de cumplir con los objetivos institucionales, resaltando que para un buen desempeño existen factores como el liderazgo de los directivos, la colaboración, el trabajo en equipo, la carrera profesional, etc., que contribuyen a que el trabajador alcance los objetivos, no obstante se considera también que en las instituciones públicas existe una deficiencia en el uso de la tecnología como herramienta para la mejora del desempeño laboral y de que posee una gestión escasa de recurso humanos (Lluncor et al., 2021). Por otro lado se debe resaltar que, dentro de las instituciones públicas, el personal debe poseer aptitudes y actitudes ajustadas a las exigencias sociales, como: la responsabilidad, el compromiso, la vocación de servicio, la lealtad, la honestidad y la corresponsabilidad en el cumplimiento de las funciones, ya que estos van dirigidas a un colectivo (Palmar & Valero, 2014).

Es así que el desempeño laboral en el sector público, como es el caso de la Dirección Regional de Educación Puno se realiza al momento que un trabajador o personal administrativo realiza sus funciones de acuerdo al puesto de trabajo que se le es asignado, donde se evidencia factores como el trabajo en equipo, la responsabilidad, el compromiso y la honestidad, ya que todo esto contribuye a que la institución pueda cumplir con sus objetivos.

2.2.6 Indicador del desempeño laboral

Toda organización surge para cumplir una finalidad y esta debe expresarse en objetivos y metas concretas. Algunos clásicos de la administración sostienen que gestionar o gerenciar es trabajar con y a través de personas y grupos para



alcanzar los objetivos de la organización, es imprescindible que todas las personas y grupos estén informados de cuáles son las razones que los convocan y que quieren lograr.

2.2.6.1 Cumplimiento de metas y objetivos

En un mercado global cada vez más competitivo la exigencia es enorme en cuanto al cumplimiento de metas y objetivos factor de diferenciación en los últimos años, en donde las empresas definen un camino seguro hacia la obtención de la excelencia; es así que los objetivos y metas se convirtieron en herramientas de ayuda en los altos directivos de las organizaciones, es por eso que muchos confunden ambos conceptos, si bien los objetivos y metas describen algo que una organización quiere completar y alcanzar, se encuentran separados en tres aspectos fundamentales como: el espacio, el tiempo y el efecto (Barcelo, 2019).

Según Businees ESAN (2019) diferencia el objetivo y la meta de la siguiente manera:

Los objetivos son pasos y acciones que realizan las organizaciones para conseguir un propósito en particular, mediante la asignación de tareas a los colaboradores o a las áreas que están inmersos en el proceso de producción de un proyecto, por lo cual están en la capacidad de cumplir dichas tareas a tiempo, teniendo en cuenta las fechas límites y restricciones presupuestales.

Mientras las metas son el resultado de una serie de situaciones que una organización anhela alcanzar en un determinado tiempo y espacio, es



por eso que se componen de acciones y objetivos, asimismo existen metas de corto, mediano y largo plazo, en donde las metas de corto plazo son medibles, en cambio las metas de mediano y largo plazo se identifican por ser intangibles y menos fáciles de medir.

Por otro lado Astuti et al. (2015) afirma que las metas son declaraciones de lo que se necesita realizar en el presente para alcanzar el futuro deseado, es decir, son todos los elementos que se necesitan para construir un puente entre el presente y el futuro, asimismo se dice que las metas son declaraciones muy desarrolladas, ya que permite la interacción al cien por ciento en las áreas que se está dando énfasis.

Criterios que pueden ser útil para el desarrollo de las metas:

- ¿Los valores y comportamientos de la organización son compatibles con la meta?
- ¿La meta ayuda a la organización en su movimiento hacia su visión?
- ¿Las personas de la organización comprende y acepta la meta?
- ¿La meta une el presente y el futuro de la organización?

Es así que las metas unen el hueco que existe de las declaraciones que se desea alcanzar en un futuro y no solo de eso, sino también del presente, ya que muchas organizaciones usan indicadores más específicos



y cuantificables para medir el progreso de la realización de las metas, estos indicadores de medición son los llamados objetivos.

Los objetivos describen como una organización determinara alcanzar una meta, expresando sus resultados finales en medición, enfocándose en los siguiente:

- En la realización y en el resultado específico, medible y cuantificable que prácticamente es expresado en porcentajes específicos y numéricos
- En el tiempo límite específicos para completar el resultado que normalmente se basa en fechas de calendario.
- En el costo de cada objetivo, incluyéndose los recursos financieros, humanos y materiales.

Por otro lado Aquilino et al. (2019) afirma que las metas articulan el nivel de desempeño a alcanzar y que estos deben ser dimensionado a partir de indicadores, asimismo presenta las principales características que debe tener una meta, cuales son:

Las metas deben especificar un desempeño medible, es decir deben expresar en unidades de medidas, tales como porcentajes, kilómetros, días promedios, etc.

Las metas deben especificar la fecha tope o el periodo de cumplimientos, por ejemplo; el trimestral, bimestral, anual, quincenal, etc.

2.3 MARCO CONCEPTUAL



2.3.1 Administración pública

Ente gubernamental que tiene el estado para prestar servicios en favor de la ciudadanía, utilizando como un medio a la gestión pública, y la organización pública. La gestión pública es la parte operativa de la administración pública, prácticamente es la que ponen en funcionamiento la entidad, a través de procesos, procedimientos y sistemas administrativos que se amparan en la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, por otro lado, la organización pública es la estructura de la administración pública, que se encarga de darle organización a los niveles estructurales (Dill'Erva, 2021).

2.3.2 Aislamiento domiciliario

Es la eliminación o restricción de las actividades que se realiza normalmente fuera del domicilio, esta restricción se puede aplicar voluntariamente en aquellas personas que estuvieron expuestas a un agente infeccioso y que actualmente no tienen síntomas, pero con el pasar de los días pueden desarrollar la enfermedad y por ende transmitir a otras personas, este aislamiento se da con la finalidad de prevenir la existencia de la epidemia (Organización Mundial de la Salud, 2020).

2.3.3 Desempeño

Es la forma de cumplir con una responsabilidad y hacer aquello que uno está obligado a realizar, de manera que se interrelaciona las actitudes, valores, saberes y habilidades, además de que influye según el contexto que se encuentre, por lo que afronta de manera efectiva sus retos cotidianos e incurre en la calidad de la tarea (Guartán et al., 2019).



2.3.4 Covid-19

Es una enfermedad causada por el coronavirus conocido como SARS – CoV-2, en donde la Organización Mundial de la Salud la OMS tuvo noticias por primera vez de la existencia de este virus el 31 de diciembre del 2019 en la República Popular de China exactamente en Wuhan, ya que se trataba de una neumonía vírica, es decir que se propagaba desde la boca o nariz de una persona infectada en pequeñas partículas líquidas cuando tose, estornuda, habla, canta o respira (Organización Mundial de la Salud, 2020).

2.3.5 Herramientas tecnológicas

Son instrumentos que ayudan en el manejo, búsqueda e intercambio de información y que facilitan mucho en los quehaceres de un trabajador o estudiante, asimismo se dice que es cualquier software o hardware que contribuye a realizar una tarea bien y que a partir de este se obtengan resultados esperados, con ahorro en tiempo y en recursos personales y económicos (García et al., 2021).

2.3.6 Institución pública

Es una organización que desempeña una acción de interés público en beneficio de la ciudadanía y que forma parte del gobierno nacional (Solano, 2014).

2.3.7 Metas

Las metas son amplias, definidas y claras, escritas en forma simple y breve, asimismo se afirma que no es un deseo, pero si una declaración destinada para ser realizable, por lo que las metas deben evitar la ambigüedad y al mismo tiempo retener una flexibilidad que les perdure grabado con el tiempo (Astuti et al., 2015).



2.3.8 Objetivos

Expresan los resultado o logros que se quiere alcanzar, articulando el propósito central de un proyecto, estos tienen que ser coherentes con la misión que se tiene y deben estar redactados de manera clara, realista, desafiantes y congruentes, se debe tener en cuenta que los objetivos señalan resultados concretos y medibles, determinando como se alcanzara cada meta (Aquilino et al., 2019).

2.3.9 Personal administrativo

Son aquellas personas que se encuentran laborando en una institución pública y cuyas labores se relacionan con tareas de oficinas como redacción de cartas, informes, oficios u otros documentos, además de la recepción y clasificación de correspondencia, archivo de documentación, mantención de registro de personal, esto según el clasificador Internacional Uniforme de Ocupaciones de la OIT (Dirección del trabajo, 2018).

2.3.10 Teletrabajo

Es una modalidad especial de prestación de labores de condición regular, se caracteriza por el desempeño subordinado y que realiza su trabajo sin presencia física del servidor civil en el centro de trabajo, pero mantienen vínculo laboral, y además hace uso de las plataformas y tecnologías digitales (Congreso de La República, 2022).

2.3.11 TIC



La Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC) son el conjunto de herramientas que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos como texto, imagen, sonido, etc., por ende, el elemento más representativo de las nuevas tecnologías es el ordenador y el internet, ya que estos dos suponen un salto cualitativo de gran magnitud, cambiando y redefiniendo los modos de conocer y relacionarse del hombre (Belloch, 2020).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El estudio de investigación se realizó en la Dirección Regional de Educación Puno (DREP), ubicado en el departamento y provincia de Puno, se encuentra ubicado al extremo sur este del Perú, entre los 13°00'00"y 17°17'30" de latitud sur y los 71°06'57" y 68°48'46" de longitud oeste del meridiano de Greenwich; cuenta con una extensión territorial de 71 999,0 km², es el quinto departamento más grande en el ámbito nacional. Limita por el norte con la región de Madre de Dios, por el este con la República de Bolivia, por el sur con la región Tacna y la República de Bolivia y por el oeste con las regiones de Moquegua, Arequipa y Cusco (INEI, 2019).

3.1.1 Descripción de la institución

La Dirección Regional de Educación de Puno, es una unidad que representa la autoridad educativa en la región, además de que supervisa y evalúa el cumplimiento de las políticas educativas y los resultados de la gestión educativa, de acuerdo a las características de su territorio

Razón social: Dirección Regional de Educación Puno

RUC : 20232544920

Representante legal: Rómulo Marcos Borda Ascencio

Condición : Activo

Dirección legal : Jr. Bustamante Dueñas Nro. S.N, urbanización
Chanu Chanu 2da Etapa

Distrito : Puno

Provincia : Puno

Región : Puno

Figura 1

Ubicación de la DRE Puno



Nota. Ubicación de la DRE Puno mediante Google maps.

3.2 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El proceso de la investigación se inició en forma empírica en el mes de marzo del 2021 y de manera formal desde el mes de agosto del 2022 (fecha de aprobación del proyecto) hasta marzo del 2023 realizando las respectivas investigaciones, asimismo se realizó encuestas y visitas a la Dirección Regional de Educación Puno.

3.3 PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

Para la realización de la presente investigación se utilizaron fuentes bibliográficas procedentes de repositorios digitales de universidades, así como revistas y artículos a nivel nacional e internacional.



3.3.1 Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos puede ser dividida en: observación, encuestas, entrevistas, observación sistemática, análisis de contenidos, etc., ya que el propósito de la recolección de datos es ayudar al investigador a obtener información necesaria para dar respuesta a la pregunta de su investigación (Hernández et al., 2014). Es por eso que en la presente investigación se utilizó la técnica denominada encuesta, que fue la base para la recopilación de datos.

3.3.2 Instrumento de recolección de datos

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue de dos cuestionarios, en donde el primer cuestionario es del trabajo remoto y el segundo del desempeño laboral; estos cuestionarios fueron validados por dos docentes con especialidad en Recursos Humanos y a su vez pasaron por la fiabilidad de Cronbach donde se encontraron por encima del rango establecido, ya que el instrumento de recolección de datos consiste en un conjunto de preguntas en relación a una o más variables que se pretende medir, por lo cual estas deben ser congruentes con el planteamiento del problema e hipótesis, es así que el cuestionario se utiliza en las encuestas con el fin de calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de la población y evaluar la percepción ciudadana sobre problemas como la inseguridad (Hernández et al., 2014).

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1 Población

La población es el conjunto de elementos que son posibles de ser analizados dentro de una situación problemática, por consiguiente, se debe

situarse de manera concreta las características de contenido, lugar y tiempo (Hernández et al., 2014). Es así que la investigación está constituida por 91 trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno.

3.4.2 Muestra

La muestra, de acuerdo a Hernández et al., (2014) “es un subgrupo o delimitación de la población, por lo que existen dos tipos de muestreos: probabilístico y no probabilístico” y en la presente investigación se utilizó el muestreo no probabilístico o dirigido, donde la elección no depende de la probabilidad sino de las características y contexto de la investigación, asimismo que el procedimiento no es mecánico o con base a fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones del investigador.

Es así que la muestra está conformada por todas las sub oficinas que conforman la oficina de administración, por lo cual se representa en el siguiente cuadro:

Tabla 1

Cantidad total que conforma la muestra

Cantidad del personal administrativo que conforma la Oficina de Administración	
Áreas	Cantidad
Administración	3 personas
Tesorería	3 personas
Abastecimientos	3 persona
Patrimonio	1 persona
Almacén	2 persona
Contabilidad	2 personas
Remuneraciones	4 personas
Personal	4 personas
Total	22 personas

Nota. Elaborado por el equipo de trabajo.



3.5 DISEÑO ESTADÍSTICO

Para la prueba de hipótesis de investigación general, se utilizó el modelo estadístico de regresión lineal simple, ya que es un modelo estadístico para estimar el efecto de una variable en otra, lo que representa una extensión de causalidad.

3.6 PROCEDIMIENTO

3.6.1 Enfoque de la investigación

Esta investigación utilizó el enfoque cuantitativo, definida por Hernández et al., (2014) como un conjunto de procesos sistemáticos para comprobar ciertas suposiciones, por lo que se debe respetar cada fase y no se puede eludir pasos, en donde se parte de una idea delimitada y se genera objetivos y preguntas de investigación, luego se revisa la literatura para construir el marco teórico; de las preguntas se llega a la determinación de la hipótesis y de las variables, de manera que se traza un plan para probar las primeras hipótesis y se selecciona casos para medir las variables en un contexto específico, es decir lugar y tiempo, de modo que se analiza y vincula las mediciones y se extrae una serie de conclusiones respecto a la hipótesis.

3.6.2 Alcance de la investigación

El alcance de la investigación fue descriptivo-explicativo, según Hernández et al., (2014) la investigación descriptiva recolecta datos para luego reportar información sobre las variables, dimensiones o componentes del problema a investigar, es decir, se selecciona una serie de cuestiones (variables), luego se recaba información sobre cada una de ellas y finalmente se representa lo que se investiga (describirlo o caracterizarlo). Por otra parte, la investigación



explicativa responde por las causas de los eventos y fenómenos de cualquier índole, es decir se centra en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta.

3.6.3 Diseño de la investigación

Según Hernández et al., (2014) afirma que el termino diseño es un plan o estrategia que se utiliza para obtener información y que pueda responder al planteamiento del problema, asimismo resalta que en la ruta cuantitativa, el investigador utiliza sus diseños para responder a las preguntas de su investigación, es así que existen dos clasificaciones de diseños que son: experimental y no experimental.

En la presente investigación se eligió la investigación no experimental, porque “se observó y midió los fenómenos y variables tal como se dio en su contexto natural, para luego realizar un análisis”(Hernández et al., 2014), asimismo se tiene una clasificación de diseños no experimentales, los cuales son: transversal y longitudinal. De manera que la investigación es de diseño transversal debido a que solo se recolecto los datos en un solo momento y en un tiempo único.

3.6.4 Escala de medición

3.6.4.1 Confiabilidad

Se aplicó la prueba estadística de fiabilidad de Cronbach para cada variable, es decir para el trabajo remoto y el desempeño laboral, dando como resultado para la primera variable un alfa de 0.914 y para la segunda variable un alfa de 0,793, donde estos resultados mostraron que se encuentran por encima del rango establecido y por lo tanto es buena; ya

que el objetivo de la confiabilidad de un instrumento de medición es el grado en que su aplicación repetida a un mismo individuo, caso o muestra produce resultados iguales, además de que sean consistentes y coherentes (Hernández et al., 2014).

3.6.4.2 Validez

Para la comprobación de la validez del instrumento, se tuvo la validación de dos expertos con especialidad en recursos humanos, donde tuvieron en cuenta tres aspectos: la relevancia, pertinencia y claridad del instrumento (anexo3), ya que la validez mide el grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que se pretende medir, reflejando el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos (Hernández et al., 2014).

3.7 VARIABLES

El estudio utilizó dos variables, una independiente y otra dependiente. La primera es el Trabajo Remoto y la segunda es el Desempeño Laboral.

Tabla 2
Operacionalización de las variables

Variable nominal	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Trabajo remoto	Factibilidad tecnológica	Uso de medios	Escala ordinal - habilidad personal
		Equipos tecnológicos	Principiante
		Soporte	Básico Intermedio
	Comunicación interna	Comunicación ascendente	Avanzado
		Comunicación descendente	Experto
		Comunicación horizontal	
Carga laboral	Presión	Escala de Likert - Valor	
	Sobrecarga laboral		
Desempeño laboral	Cumplimiento de metas y objetivos	Calidad de trabajo	Pésima
		Gestión del tiempo	Mala
		Nivel de respuesta de acciones cotidianas	Regular
			Buena
			Excelente

Nota. Elaborado por el equipo de trabajo.



3.8 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

De acuerdo con los resultados obtenidos, el instrumento que se utilizó para el procesamiento de datos es el SPSS, lo cual permitió la tabulación de tablas y figuras para una posterior interpretación de los resultados obtenidos mediante la encuesta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

A continuación, se da a conocer los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta en el personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno, partiendo de los objetivos específicos hasta llegar al objetivo general.

4.1.1 Factibilidad tecnológica asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno - 2020

Tabla 3

Factibilidad tecnológica asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno-2020

Factibilidad tecnológica	Desempeño laboral							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Básico	0	0.0	7	31.8	4	18.2	11	50.0
Medio	2	9.1	4	18.2	1	4.5	7	31.8
Avanzado	2	9.1	2	9.1	0	0.0	4	18.2
Total	4	18.2	13	59.1	5	22.7	22	100.0

Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

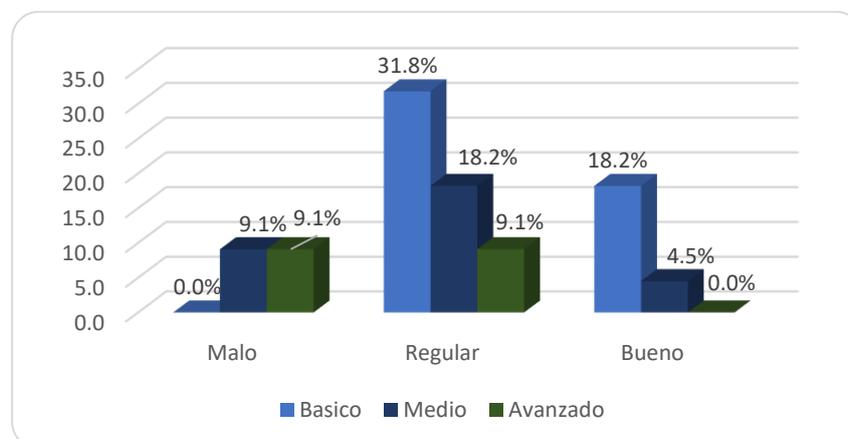
Los resultados que se muestran en la tabla N°3 en 22 administrativos de la Dirección Regional de Educación Puno se observa que al asociar la factibilidad tecnológica con desempeño laboral, el 31.8% del personal administrativo están en nivel básico en factibilidad tecnológica y regular en desempeño laboral; mientras que existe dos resultados con el porcentaje de 18.2%, que quiere decir que de 22 administrativos 4 personas del personal administrativo tienen un nivel de básico en factibilidad tecnológica y bueno en desempeño laboral, y las otras 4 personas del personal administrativo tiene un nivel medio en factibilidad tecnológica y

regular en desempeño laboral; de forma similar se tiene tres resultados con el porcentaje de 9.1 % los cuales son: se tuvo un nivel de medio y avanzado en factibilidad tecnológica y malo en desempeño laboral, y por último se tuvo un nivel de avanzado en factibilidad tecnológica y regular en desempeño laboral.

Es así que en la siguiente figura N°2, nos da como preponderancia que la factibilidad tecnológica ha sido de básico en el personal administrativo de la DRE Puno, teniendo como resultado un desempeño laboral regular, seguido de este resultado se tiene una factibilidad tecnológica de media con un desempeño laboral entre regular y bueno, por lo que se puede inferir que para que el desempeño laboral sea bueno, la institución debió facilitar los recursos necesarios como laptops, CPUs así como conectividad a internet y conocimientos básicos del uso de plataformas como anydesk, Google drive de manera adecuada y oportuna, esto para que el personal administrativo pueda cumplir con los objetivos y metas institucionales.

Figura 2

Factibilidad tecnológica asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno-2020



Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

Por otro lado, en la siguiente tabla N°4 y figura N°3 se muestra la distribución de frecuencia que resalto más en la modalidad de factibilidad tecnológica, teniendo como resultado que, de 22 administrativos de la Dirección Regional de Educación Puno, 11 de los encuestados representan el 50% tuvieron como modalidad de básico, 7 de los encuestados que representan el 31.8% tuvieron con modalidad de medio, finalmente 4 de los encuestados que representan el 18.2% tuvieron como modalidad de avanzado en factibilidad tecnológica.

Tabla 4

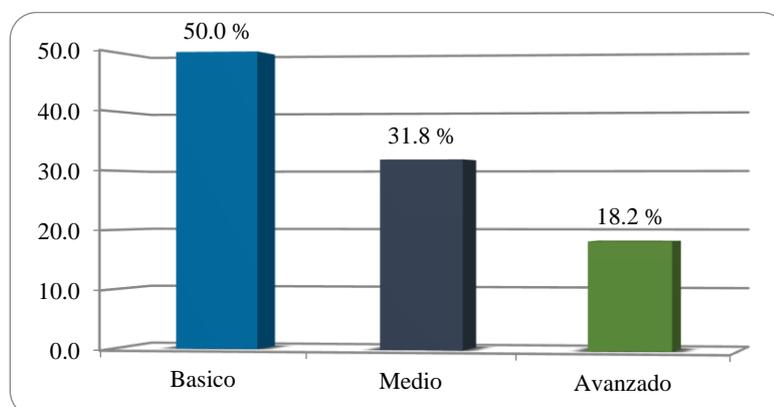
Distribución de frecuencias de la modalidad de factibilidad tecnológica en el personal administrativo de la DRE Puno-2020

Modalidad	Frec.	%
Básico	11	50.0
Medio	7	31.8
Avanzado	4	18.2
Total	22	100.0

Nota. Información obtenida y procesada del Software (versión 27).

Figura 3

Distribución de frecuencias de la modalidad de factibilidad tecnológica en el personal administrativo de la DRE Puno-2020



Nota. Información obtenida y procesada del Software (versión 27).

4.1.2 Comunicación interna asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno - 2020

Tabla 5

Comunicación interna asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno-2020

Comunicación interna	Desempeño laboral							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Básico	0	0.0	9	40.9	4	18.2	13	59.1
Medio	2	9.1	4	18.2	1	4.5	7	31.8
Avanzado	2	9.1	0	0.0	0	0.0	2	9.1
Total	4	18.2	13	59.1	5	22.7	22	100.0

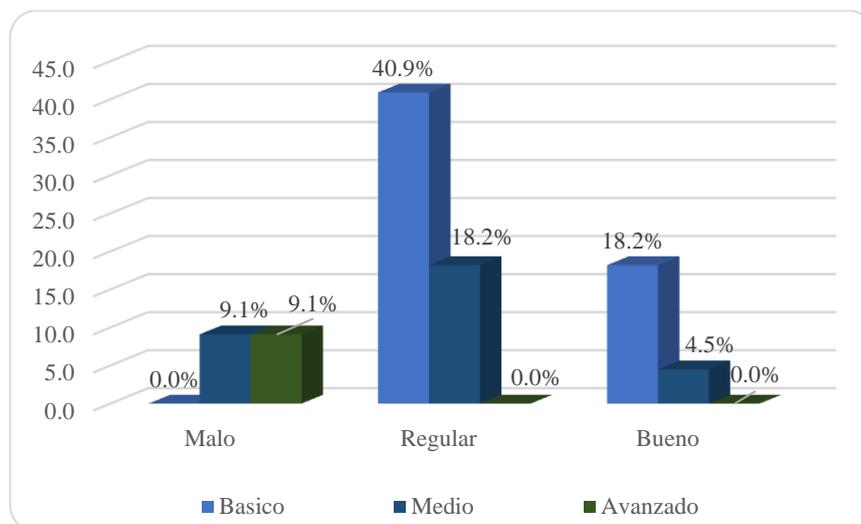
Nota. Información obtenida y procesada del Software (versión 27)

Los resultados que se muestran en la tabla N°5 en 22 administrativos de la Dirección Regional de Educación de Puno, se observa que al asociar la comunicación interna con el desempeño laboral el 40.9% del personal administrativo están en nivel básico en comunicación interna y regular en desempeño laboral, mientras que existe dos resultados con el porcentaje de 18.2% que quiere decir que de 22 administrativos 4 personas del personal administrativo tiene un nivel de comunicación interna medio y un desempeño laboral de regular, y los otros 4 personas del personal administrativo tienen un nivel de básico en comunicación interna y un desempeño laboral bueno; así mismo la tabla da a conocer que existe dos resultados de 9.1% en la variable de comunicación interna donde refleja que de 22 administrativos 4 tienen comunicación interna medio y avanzado pero con un desempeño laboral malo, finalmente el 4.5% del personal administrativo tiene un nivel de comunicación interna medio con desempeño laboral bueno.

Es así que en la siguiente figura N°4, nos da como preponderancia que la comunicación interna ha sido de básico y medio en el personal administrativo de la DRE Puno, teniendo como resultado un desempeño laboral regular, por lo que se puede inferir que para una comunicación interna sea buena, la institución debió comprender las necesidades del personal administrativo para realizar trabajo remoto a partir de entrevistas o consultas, para así tomar medidas favorables que contribuyen a que el personal administrativo pueda realizar sus tareas asignadas de manera eficiente.

Figura 4

Comunicación interna asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno-2020



Nota. Información obtenida y procesada del Software (versión 27).

Por otro lado, en las siguiente Tabla N°6 y figura N°5 se muestra la distribución de frecuencia que resalto más en la modalidad de comunicación interna, teniendo como resultado que, de 22 administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno, 13 de los encuestados representan el 59.1% tuvieron como modalidad de básico y 7 de los encuestados representan el 31.8% tuvieron

con modalidad de medio, finalmente 2 de los encuestados representan el 9.1% tuvieron como modalidad de avanzado.

Tabla 6

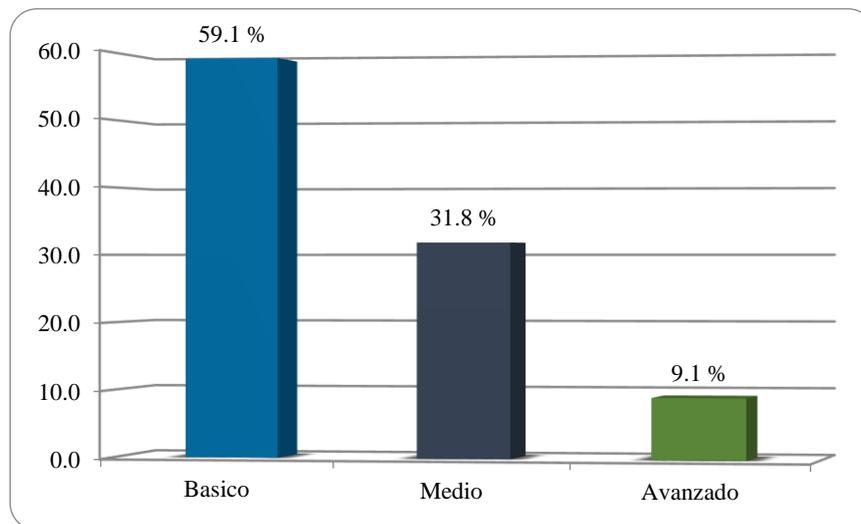
Distribución de frecuencias según la modalidad de comunicación interna en el personal administrativo de la DRE Puno-2020

Modalidad	Frec.	%
Básico	13	59.1
Medio	7	31.8
Avanzado	2	9.1
Total	22	100.0

Nota. Información obtenida y procesada del Software (versión 27).

Figura 5

Distribución de frecuencias según la modalidad de comunicación interna en el personal administrativo de la DRE Puno-2020



Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

4.1.3 Carga laboral asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno – 2020

Tabla 7

Carga laboral asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno

Carga laboral	Desempeño laboral							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Básico	2	9.1	8	36.4	5	22.7	15	68.2
Medio	1	4.5	5	22.7	0	0.0	6	27.3
Avanzado	1	4.5	0	0.0	0	0.0	1	4.5
Total	4	18.2	13	59.1	5	22.7	22	100.0

Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

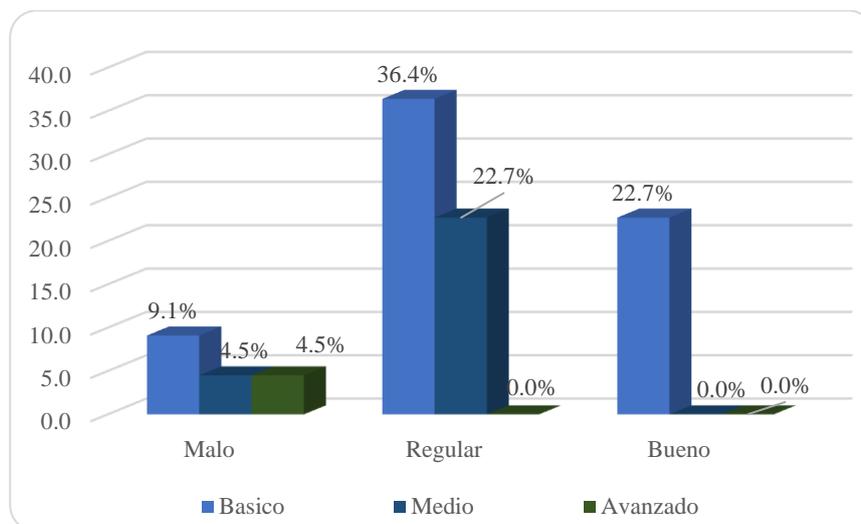
Los resultados que se muestran en la tabla N°7 en 22 administrativos de la Dirección Regional de Educación Puno se observa que al asociar la carga laboral con desempeño laboral, el 36.4% del personal administrativo están en nivel básico en carga laboral y regular en desempeño laboral, mientras que existe dos resultados con el porcentaje de 22.7%, que quiere decir que de 22 administrativos 5 personas del personal administrativo tienen un nivel de medio en carga laboral y regular en desempeño laboral, y los otros 5 personas del personal administrativo tienen un nivel de básico en carga laboral y bueno en desempeño laboral; por otro lado un 9.1% de los encuestados tiene carga laboral de básico y un desempeño laboral de malo, finalmente se evidencia que existe dos resultados con el porcentaje de 4.5% que refleja que tienen una carga laboral de medio y avanzado con un desempeño laboral malo.

Es así que en la siguiente figura N°6, nos da como preponderancia que la carga laboral ha sido de básico y medio en el personal administrativo de la DRE

Puno, teniendo como resultado un desempeño laboral regular, seguido de este resultado se tiene una carga laboral de básico con un desempeño laboral bueno, por lo que se puede decir que si la carga laboral es avanzado o más de lo normal que usualmente realiza el personal administrativo, el desempeño laboral será malo; pero no se puede afirmar que la carga laboral solo era un aumento de tareas por parte del jefe inmediato, sino que también había carga laboral por que al personal administrativo se le juntaba sus tareas de días anteriores debido a que no tenía los conocimientos necesarios para realizar un trabajo remoto adecuado.

Figura 6

Carga laboral asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno



Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

Por otro lado, en la siguiente tabla N°8 y figura N°7 se muestra la distribución de frecuencia que resalto más en la modalidad de carga laboral, teniendo como resultado que, de 22 administrativos de la Dirección Regional de Educación Puno, 15 de los encuestado representan el 68.2% tuvieron como modalidad de básico y 6 de los encuestados que representan el 27.3% tuvieron con

modalidad de medio, finalmente 1 de los encuestados representan el 4.5% tuvieron como modalidad de avanzado.

Tabla 8

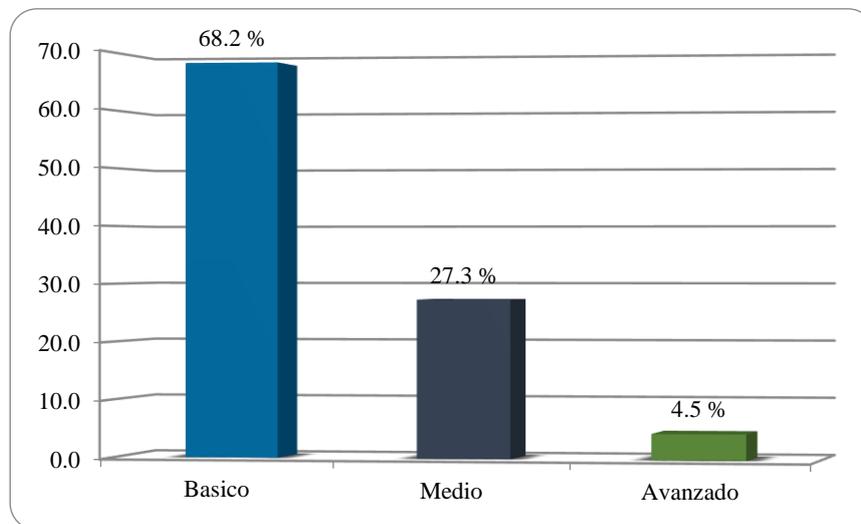
Distribución de frecuencias según la modalidad de carga laboral en el personal administrativo de la DRE Puno-2020

Modalidad	Frec.	%
Básico	15	68.2
Medio	6	27.3
Avanzado	1	4.5
Total	22	100.0

Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

Figura 7

Distribución de frecuencias según la modalidad de carga laboral en el personal administrativo de la DRE Puno-2020



Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

4.1.4 El trabajo remoto asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno – 2020

Tabla 9

Resultados de trabajo remoto asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno

Trabajo remoto	Desempeño laboral							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Básico	3	13.6	6	27.3	3	13.6	12	54.5
Medio	0	0.0	6	27.3	2	9.1	8	36.4
Avanzado	1	4.5	1	4.5	0	0.0	2	9.1
Total	4	18.2	13	59.1	5	22.7	22	100.0

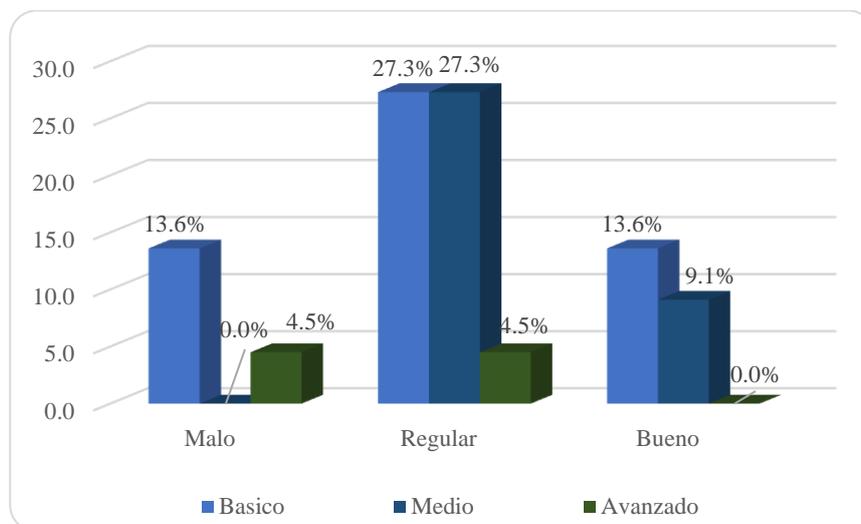
Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

Los resultados que se muestran en la tabla N°9 en 22 administrativos de la Dirección Regional de Educación Puno se observa que al asociar el trabajo remoto con desempeño laboral existe dos resultados con el mismo porcentaje de 27.3%, que quiere decir que de 22 administrativos 6 personas del personal administrativo tienen un nivel de básico y los otros 6 de medio en trabajo remoto, resultando que ambos tienen un desempeño laboral regular, asimismo existe dos resultados con el porcentaje de 13.6 % que quiere decir que 3 de los encuestados tienen trabajo remoto básico con un desempeño laboral malo y los otros 3 encuestado tienen trabajo remoto básico con un desempeño laboral bueno, del mismo modo el 9.1% tiene trabajo remoto medio pero el desempeño laboral es bueno, finalmente existe dos resultados con el porcentaje de 4.5% que quiere decir que de 22 administrativos 1 persona del personal administrativo tiene el trabajo remoto de nivel avanzado con un desempeño laboral malo y la otra persona tiene un nivel de avanzado en trabajo remoto con desempeño laboral regular.

Es así que la figura N°8, nos da como preponderancia que el trabajo remoto ha sido de nivel de básico y medio en el personal administrativo de la DRE Puno, teniendo como resultado un desempeño laboral regular, sin embargo, se observa que hay un desempeño laboral malo con un 18.1% teniendo en cuenta que el trabajo remoto ha sido de básico y avanzado, entonces se puede inferir que las dimensiones como: la factibilidad tecnológica, comunicación interna y la carga laboral determinan el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno, periodo 2020.

Figura 8

El trabajo remoto asociado al desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno-2020



Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

Por otro lado, en la siguiente tabla N°19 y figura N°9 se muestra la distribución de frecuencia que resalto más en la modalidad de trabajo remoto, teniendo como resultado que, de 22 administrativos de la Dirección Regional de Educación Puno, 12 de los encuestados representan el 54.5% tuvieron como modalidad de básico, 8 de los encuestados que representa el 36.4% tuvieron como

modalidad de medio, finalmente 2 de los encuestado que representa el 9.1% tuvieron como modalidad de avanzado.

Tabla 10

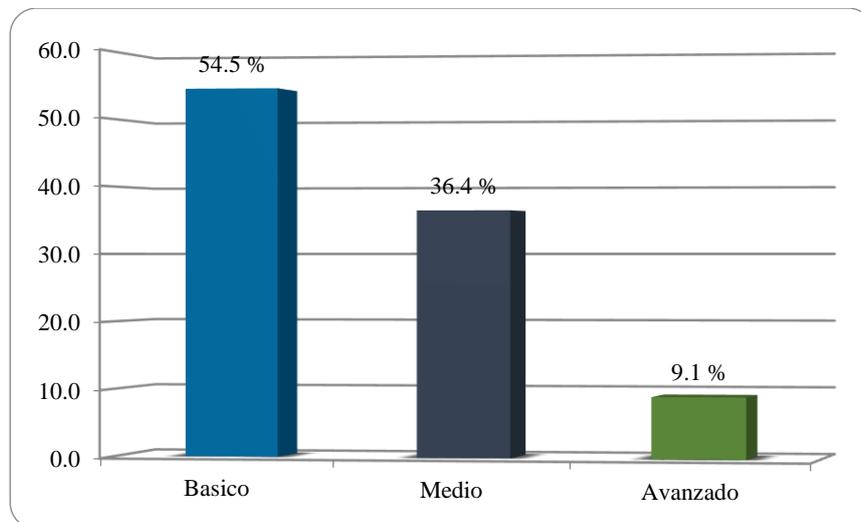
Distribución de frecuencias según la modalidad de trabajo remoto en el personal administrativo de la DRE Puno-2020

Modalidad	Frec.	%
Básico	12	54.5
Medio	8	36.4
Avanzado	2	9.1
Total	22	100.0

Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

Figura 9

Distribución de frecuencias según la modalidad de trabajo remoto en el personal administrativo de la DRE Puno-2020



Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

Mientras en la siguiente tabla N°11 y figura N°10 se muestra la distribución de frecuencia que resalto más en la modalidad de desempeño laboral, teniendo como resultado que, de 22 administrativos de la Dirección Regional de Educación de Puno, 13 de los encuestados representan el 59.1% tuvieron como desempeño

laboral regular, 5 de los encuestados que representan el 22.7% tuvieron como desempeño laboral bueno, finalmente 4 de los encuestados representan el 18.2% tuvieron como desempeño laboral de malo.

Tabla 11

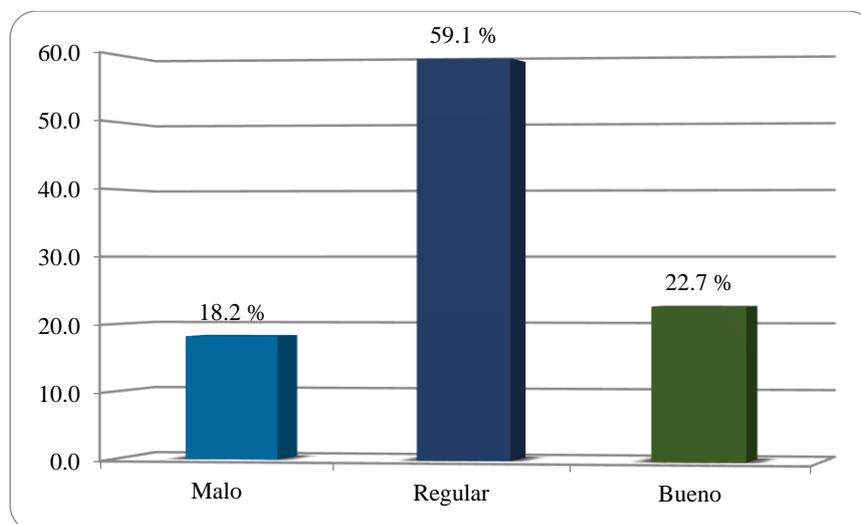
Distribución de frecuencias según la modalidad de desempeño laboral en el personal administrativo de la DRE Puno-2020

Modalidad	Frec.	%
Malo	4	18.2
Regular	13	59.1
Bueno	5	22.7
Total	22	100.0

Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

Figura 10

Distribución de frecuencias según la modalidad de desempeño laboral en el personal administrativo de la DRE Puno-2020



Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).



4.1.5 Proponer lineamientos de mejora en la Dirección Regional de Educación Puno

Luego de haber descrito el trabajo remoto y desempeño laboral, se encontró que el trabajo remoto en tiempos de pandemia por la covid-19 fue una modalidad de trabajo nueva para la gran mayoría del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno, es por eso que es pertinente presentar la siguiente propuesta que le permita mejorar las estrategias de la oficina de personal y por ende a la misma institución.

IMPLEMENTAR UN PLAN DE CAPACITACION, la Dirección Regional de Educación Puno, a través de la oficina de personal debería de implementar un plan de capacitación acerca de las plataformas digitales más usadas a raíz del trabajo remoto y la pandemia, con el objetivo de que el personal administrativo pueda desenvolverse mejor y pueda cumplir con las tareas asignadas en un tiempo establecido, asimismo se fortalece las habilidades de manejo y dominio de nuevas tecnologías necesarias para el desarrollo de las funciones del personal administrativo, comparado con el poco conocimiento que tenían sobre las mismas antes de la pandemia, ya que el uso de nuevas plataformas digitales es una herramienta fundamental para el desarrollo actual y futuro de toda institución pública, es así que en la siguiente tabla se presenta posibles contenidos de temas en los cuales se puede realizar capacitaciones:



Tabla 12

Plan de Capacitación

Herramientas para la organización del tiempo en el trabajo remoto	- Gmail - One note - Trello
Herramientas para el y trabajo colaborativo usando Google	- Google drive - Jamboard - Google docs - Hoja de calculo
Herramientas para el trabajo colaborativo con Microsoft	- One drive - Calendar - Outlook - Microsoft Word en línea - Microsoft Excel en línea

Nota. Información obtenida de la Autoridad Nacional del Servicio Civil

4.1.6 Contrastación de hipótesis

Contrastación de la hipótesis específica 1

La hipótesis específica afirma que “La factibilidad tecnológica influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE de Puno en el periodo 2020”.

Hipótesis Nula (Ho): No existe influencia directa y significativa entre la factibilidad técnica del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno - 2020.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe influencia directa y significativa entre la factibilidad técnica del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno - 2020

Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$



Estadístico de Prueba:

$$F = \frac{CMR}{CME} \text{ Que se distribuye según con 1 grado de libertad en el}$$

numerador y n-2 grados de libertad en el denominador

Región Crítica:

Para $\alpha = 0.05$, entonces (p – valor = $0.000 \leq 0.05$)

Cálculos:

Tabla 13

Análisis de varianza para los datos de la factibilidad tecnológica y el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno

<i>ANOVA^a</i>						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	100,162	1	100,162	10,189	,005 ^b
	Residuo	196,611	20	9,831		
	Total	296,773	21			

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

b. Predictores: (Constante), Factibilidad tecnológica

Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

El Anova nos muestra una Sig. de 0.005, resultado que indica que para nuestra investigación el modelo de regresión lineal elegido para la factibilidad tecnológica en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno es válido, con un nivel de significancia al 5% de margen de error y un 95 % de confiabilidad.

Tabla 14

Análisis de los Coeficientes

		<i>Coeficientes^a</i>				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
Modelo		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	23,861	2,346		10,170	,000
	Factibilidad tecnológica	-1,074	,337	-,581	-3,192	,005

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

Donde:

La variable dependiente es: Desempeño laboral

La variable independiente es: Factibilidad tecnológica

Los resultados obtenidos son:

$$\beta_0 = \text{Constante } 23.861$$

$$\beta_1 = \text{Factibilidad tecnológica } -1.074$$

Por lo tanto, el modelo de regresión lineal es el siguiente:

$$\hat{Y} = 23.861 - 1.074X_1 + \varepsilon_i$$

Respecto a la prueba t de Student se ha obtenido los siguientes resultados:

Constante = 10.170

Factibilidad tecnológica = -3.192

El resultado obtenido mediante la prueba t de Student nos indica que los coeficientes calculados para la constante y factibilidad tecnológica son estadísticamente diferentes de cero, lo que significa que el modelo es utilizable

para la factibilidad tecnológica en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno.

En cuanto a la Hipótesis alterna, el análisis de regresión lineal nos permite señalar que existe influencia significativa de la factibilidad tecnológica (X1) en el desempeño laboral (Y), de acuerdo al resultado obtenido encontramos un P valor de 0.005, lo cual determina que el coeficiente de regresión lineal es significativo al 0.05, esto significa que $P = 0.005 < 0.05$ por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 15

Resumen del modelo de diagrama de dispersión de factibilidad tecnológica

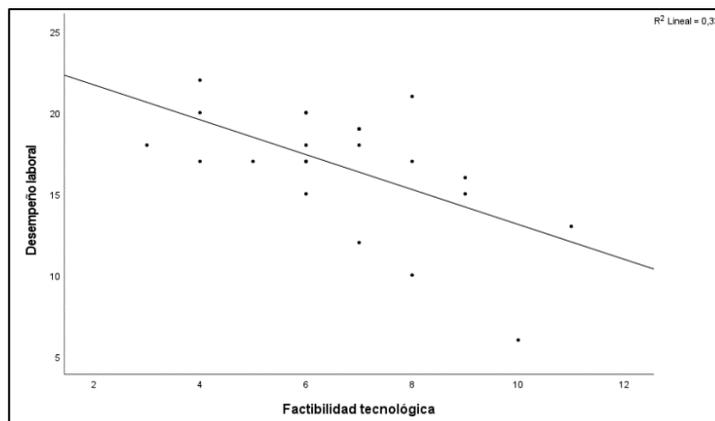
Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,581 ^a	,338	,304	3,135

a. Predictores: (Constante), Factibilidad tecnológica

Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

Figura 11

Diagrama de dispersión de factibilidad tecnológica



Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

Cabe indicar que el índice de eficiencia del modelo aplicado resulta aceptable, puesto que se ha obtenido un R^2 (R cuadrado) de 0.338. Así mismo R^2 nos permite realizar una explicación y predicción de las variables involucradas en la investigación. Por consiguiente, R^2 nos indica que la variable independiente factibilidad tecnológica (X1) explica el comportamiento de la variable dependiente (Desempeño laboral) en un 33.8%, para la factibilidad tecnológica en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Puno

Decisión: A un nivel de significación del 5% $F_{cal} = 10.189$ cae en la región de rechazo, debemos rechazar la Hipótesis Nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la factibilidad tecnológica, influye significativamente e inversamente en el desempeño laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Puno en el año 2020.

Contrastación de la hipótesis específica 2

La hipótesis específica afirma que “La comunicación interna influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE de Puno en el periodo 2020”.

Hipótesis Nula (Ho): No existe influencia directa y significativa entre la comunicación interna del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno - 2020.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe influencia directa y significativa entre la comunicación interna del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno - 2020

Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

Estadístico de Prueba

$$F = \frac{CMR}{CME} \text{ Que se distribuye según con 1 grado de libertad en el}$$

numerador y n-2 grados de libertad en el denominador.

Región Crítica

Para $\alpha = 0.05$, entonces (p – valor = $0.000 \leq 0.05$)

Cálculos:

Tabla 16

Análisis de varianza para los datos de la comunicación interna y el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno

<i>ANOVA^a</i>					
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	126,835	1	126,835	14,927	,001 ^b
Residuo	169,938	20	8,497		
Total	296,773	21			

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

b. Predictores: (Constante), Comunicación interna

Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

El Anova nos muestra una Sig. de 0.001, resultado que indica que para nuestra investigación el modelo de regresión lineal elegido para la comunicación interna en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno es válido, con un nivel de significancia al 5% de margen de error y un 95 % de confiabilidad.

Tabla 17*Análisis de los coeficientes*

Modelo	Coeficientes ^a			t	Sig.
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	27,169	2,785		9,757	,000
1 Comunicación interna	-1,088	,282	-,654	-3,864	,001

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

Donde:

La variable dependiente es: Desempeño laboral

La variable independiente es: Comunicación interna

Los resultados obtenidos son:

$$\beta_0 = \text{Constante } 27.169$$

$$\beta_1 = \text{Comunicación interna } -1.088$$

Por lo tanto, el modelo de regresión lineal es el siguiente:

$$\hat{Y} = 27.169 - 1.088X_1 + \varepsilon_i$$

Respecto a la prueba t de Student se ha obtenido los siguientes resultados:

$$\text{Constante} = 9.757$$

$$\text{Comunicación interna} = -3.864$$

El resultado obtenido mediante la prueba t de Student nos indica que los coeficientes calculados para la constante y la comunicación interna son estadísticamente diferentes de cero, lo que significa que el modelo es utilizable

para la comunicación en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno.

En cuanto a la Hipótesis alterna, el análisis de regresión lineal nos permite señalar que existe influencia significativa de la comunicación interna (X1) en el desempeño laboral (Y), de acuerdo al resultado obtenido encontramos un P valor de 0.001, lo cual determina que el coeficiente de regresión lineal es significativo al 0.05, esto significa que $P = 0.001 < 0.05$ por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 18

Resumen del modelo de diagrama de dispersión de Comunicación Interna

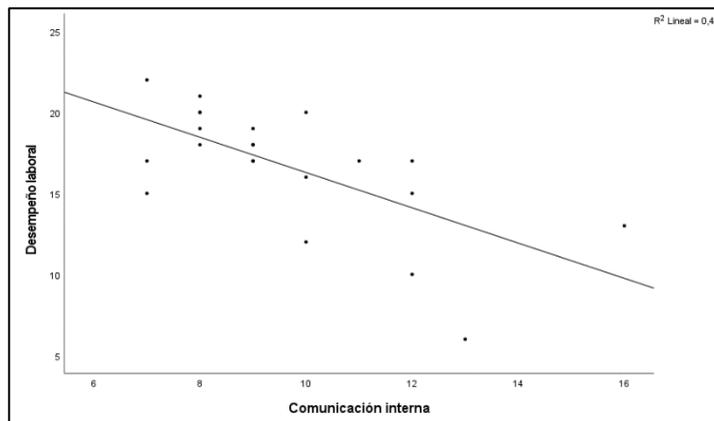
Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,654 ^a	,427	,399	2,915

a. Predictores: (Constante), Comunicación interna

Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

Figura 12

Diagrama de dispersión de comunicación interna



Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).



Cabe indicar que el índice de eficiencia del modelo aplicado resulta aceptable, puesto que se ha obtenido un R^2 (R cuadrado) de 0.427. Así mismo R^2 nos permite realizar una explicación y predicción de las variables involucradas en la investigación. Por consiguiente, R^2 nos indica que la variable independiente comunicación interna (X1) explica el comportamiento de la variable dependiente (Desempeño laboral) en un 42.7%, para la factibilidad tecnológica en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Puno

Decisión: A un nivel de significación del 5% $F_{cal} = 14.927$ cae en la región de rechazo, debemos rechazar la Hipótesis Nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la comunicación interna, influye significativamente e inversamente en el desempeño laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Puno en el año 2020.

Contrastación de la hipótesis específica 3

La hipótesis específica afirma que “La carga laboral influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE de Puno en el periodo 2020”.

Hipótesis Nula (Ho): No existe influencia directa y significativa entre la carga laboral del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno - 2020.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe influencia directa y significativa entre la carga laboral del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno - 2020

Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

Estadístico de Prueba

$$F = \frac{CMR}{CME} \text{ Que se distribuye según con 1 grado de libertad en el}$$

numerador y n-2 grados de libertad en el denominador

Región Crítica

Para $\alpha = 0.05$, entonces (p – valor = $0.000 \leq 0.05$)

Cálculos:

Tabla 19

Análisis de Varianza para los datos de la carga laboral y el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno

ANOVA ^a					
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1					
Regresión	71,081	1	71,081	6,299	,021 ^b
Residuo	225,692	20	11,285		
Total	296,773	21			

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

b. Predictores: (Constante), Carga laboral

Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

El Anova nos muestra una Sig. de 0.021, resultado que indica que para nuestra investigación el modelo de regresión lineal elegido para la carga laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno es válido, con un nivel de significancia al 5% de margen de error y un 95 % de confiabilidad.

Tabla 20*Análisis de Coeficientes*

Modelo	Coeficientes ^a			t	Sig.
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	23,810	2,929	8,129	,000
	Carga laboral	-1,494	,595	-,489	-,2510

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

Donde:

La variable dependiente es: Desempeño laboral

La variable independiente es: Carga laboral

Los resultados obtenidos son:

$$\beta_0 = \text{Constante } 23.810$$

$$\beta_1 = \text{Carga laboral } -1.494$$

Por lo tanto, el modelo de regresión lineal es el siguiente:

$$\hat{Y} = 23.810 - 1.494X_1 + \varepsilon_i$$

Respecto a la prueba t de Student se ha obtenido los siguientes resultados:

$$\text{Constante} = 8.129$$

$$\text{Comunicación interna} = -2.510$$

El resultado obtenido mediante la prueba t de Student nos indica que los coeficientes calculados para la constante y la carga laboral son estadísticamente

diferentes de cero, lo que significa que el modelo es utilizable para la carga laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno.

En cuanto a la Hipótesis alterna, el análisis de regresión lineal nos permite señalar que existe influencia significativa de la carga laboral (X1) en el desempeño laboral(Y), de acuerdo al resultado obtenido encontramos un P valor de 0.021, lo cual determina que el coeficiente de regresión lineal es significativo al 0.05, esto significa que $P = 0.021 < 0.05$ por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 21

Resumen del modelo de diagrama de dispersión de carga laboral

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,489 ^a	,240	,201	3,359

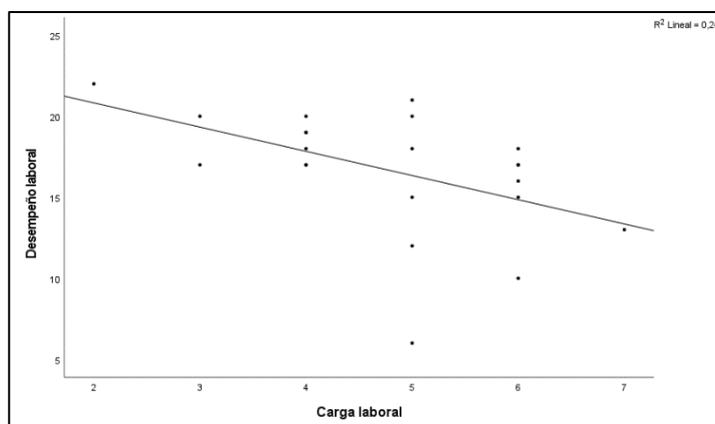
a. Predictores: (Constante), Carga laboral

Nota.

Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

Figura 13

Diagrama de Dispersión de carga laboral



Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).



Cabe indicar que el índice de eficiencia del modelo aplicado resulta aceptable, puesto que se ha obtenido un R^2 (R cuadrado) de 0.240. Así mismo R^2 nos permite realizar una explicación y predicción de las variables involucradas en la investigación. Por consiguiente, R^2 nos indica que la variable independiente carga laboral (X_1) explica el comportamiento de la variable dependiente (Desempeño laboral) en un 24.0%, para la carga laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Puno

Decisión: A un nivel de significación del 5% $F_{cal} = 14.927$ cae en la región de rechazo, debemos rechazar la Hipótesis Nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que la carga laboral, influye significativamente e inversamente en el desempeño laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Puno en el año 2020.

Contrastación de la hipótesis general

La hipótesis general afirma que “El trabajo remoto influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE de Puno en el periodo 2020”.

Hipótesis Nula (H_0): No existe influencia directa y significativa entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno - 2020.

Hipótesis Alterna (H_a): Existe influencia directa y significativa entre el trabajo remoto y el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno - 2020.

Nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05$$

Estadístico de Prueba

$$F = \frac{CMR}{CME} \text{ Que se distribuye según con 1 grado de libertad en el}$$

numerador y n-2 grados de libertad en el denominador

Región Crítica

Para $\alpha = 0.05$, entonces ($p - \text{valor} = 0.000 \leq 0.05$)

Cálculos:

Tabla 22

Análisis de Varianza para los datos en el trabajo remoto y el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno

ANOVA ^a						
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	126,622	1	126,622	14,883	,001 ^b
	Residuo	170,151	20	8,508		
	Total	296,773	21			

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

b. Predictores: (Constante), Trabajo remoto

Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

El Anova nos muestra una Sig. de 0.001, resultado que indica que para nuestra investigación el modelo de regresión lineal elegido para el trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno es válido, con un nivel de significancia al 5% de margen de error y un 95 % de confiabilidad.

Tabla 23

Análisis de Coeficientes

Modelo	Coeficientes ^a				t	Sig.
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			
	B	Desv. Error	Beta			
(Constante)	26,604	2,646			10,054	,000
1 Trabajo remoto	-,427	,111	-,653		-3,858	,001

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

Donde:

La variable dependiente es: Desempeño laboral

La variable independiente es: Trabajo remoto

Los resultados obtenidos son:

$$\beta_0 = \text{Constante } 26.604$$

$$\beta_1 = \text{Trabajo remoto } -0.427$$

Por lo tanto, el modelo de regresión lineal es el siguiente:

$$\hat{Y} = 26.604 - 0.427X_1 + \varepsilon_i$$

Respecto a la prueba t de Student se ha obtenido los siguientes resultados:

Constante = 10.054

Trabajo remoto = -3.858

El resultado obtenido mediante la prueba t de Student nos indica que los coeficientes calculados para la constante y trabajo remoto son estadísticamente diferentes de cero, lo que significa que el modelo es utilizable para el trabajo

remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno.

En cuanto a la Hipótesis alterna, el análisis de regresión lineal nos permite señalar que existe influencia significativa del trabajo remoto (X1) en el desempeño laboral(Y), de acuerdo al resultado obtenido encontramos un P valor de 0.001, lo cual determina que el coeficiente de regresión lineal es significativo al 0.05, esto significa que $P=0.001$ entonces $P=0.001 < 0.05$ por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 24

Resumen del modelo de diagrama de dispersión de Trabajo Remoto

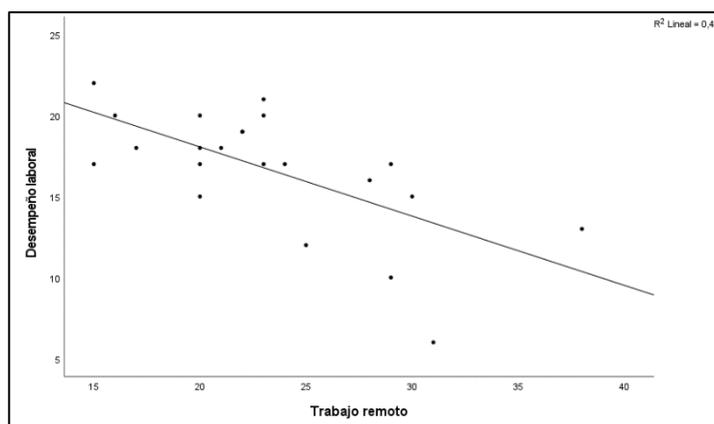
Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,653 ^a	,427	,398	2,917

a. Predictores: (Constante), Trabajo remoto

Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

Figura 14

Diagrama de Dispersión de trabajo remoto



Nota. Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).



Cabe indicar que el índice de eficiencia del modelo aplicado resulta aceptable, puesto que se ha obtenido un R^2 (R cuadrado) de 0.427. Así mismo R^2 nos permite realizar una explicación y predicción de las variables involucradas en la investigación. Por consiguiente, R^2 nos indica que la variable independiente Trabajo remoto (X_1) explica el comportamiento de la variable dependiente (Desempeño laboral) en un 42.7%, para el trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Puno

Decisión: A un nivel de significación del 5% $F_{cal} = 14.883$ cae en la región de rechazo, debemos rechazar la Hipótesis Nula y aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que el trabajo remoto, influye significativamente e inversamente en el desempeño laboral en el personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Puno en el año 2020.

4.2 DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados de la investigación se encontró que el trabajo remoto influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno periodo 2020, con un grado de significancia de 0.05; este resultado concuerda con la investigación de Baldeon (2020) en donde concluye que existe relación entre el trabajo remoto y la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Junín 2020 con un nivel de significancia de $0,000 < 0.05$, así también Edquen (2020) concluye que existe relación entre el trabajo remoto y desempeño laboral en los colaboradores de la Fiscalía Provincial de Cutervo durante el estado de emergencia – COVID-19, ya que el 70% de los colaboradores indican que han logrado hacer algunas tareas desde su domicilio, sin embargo mencionan que el trabajo era limitado y que no podían desarrollar sus funciones con normalidad debido a las



deficiencias y carencias de equipos tecnológicos, servicios de internet, la falta de infraestructura en tecnología, así como la falta de conocimientos necesarios para el uso de medios digitales y la coordinación entre trabajadores, lo cual concuerda con los indicadores de la presente investigación, en donde se muestra que la factibilidad tecnológica y la comunicación interna influyen de manera significativa en el desempeño laboral. De igual modo Reque (2020) en su investigación el trabajo remoto y las condiciones laborales en las entidades públicas de Piura, Perú-2020; concluye que existen limitaciones sobre el trabajo remoto, así como la falta de preparación de los trabajadores estatales en el manejo de herramientas informáticas, asimismo la investigación resalta que los trabajadores de las entidades públicas tienen la apreciación de que el trabajo remoto no les permite cumplir sus funciones adecuadamente, por lo que se puede decir que afecta en su desempeño laboral; a este resultado se suma Gonzales (2021) con la conclusión de que el trabajo remoto se relaciona con la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de Huaura, 2021 con un nivel de significancia de $0.002 < 0.05$, dicha investigación determina la relación que existe entre el uso de las TICs y la satisfacción laboral, lo que concuerda con los resultados de la presente investigación, donde se confirma que la factibilidad tecnológica influye significativamente en el desempeño laboral. Sin embargo Cruz (2022) concluye que el proceso y la satisfacción laboral en trabajadores en una Municipalidad de Puno tiene una relación directa muy débil con un valor estadístico r de Pearson de 0.066 y un nivel de significancia de 0.617, que se encuentra por encima de 0.05, por lo que no es estadísticamente significativa, asimismo en su contrastación de la prueba de correlación de Pearson se ha encontrado un valor de -0.49 con una correlación negativa media, por lo que afirma que a mayor nivel de condiciones no adecuadas para trabajar, menor es la satisfacción laboral, no obstante Rojas (2021) concluye que la gestión del trabajo remoto



se correlaciona positiva y moderadamente con el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú en un 65%, de igual manera concluye que el uso de las TICs se correlaciona positiva y moderadamente con el desempeño laboral en un 53%, finalmente Cortes et al. (2020) con su investigación el Trabajo remoto en tiempos de covid-19 y su impacto en el trabajador, concluye que existe un aumento de la carga laboral y la demanda de las organizaciones hacia los trabajadores, debido a los ajustes que los trabajadores tuvieron que hacer para asimilar las TICs y los desafíos que trajo la actividad remota, esta conclusión concuerda con la contrastación de la hipótesis específica 3, en donde la carga laboral influye en el desempeño laboral.



CONCLUSIONES

- Respecto al objetivo específico 1, se concluye que la factibilidad tecnológica influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno en el periodo 2020, es decir, que si se les brinda las herramientas tecnológicas adecuadas entre ellas laptops, teléfonos móviles, CPUs, así como el uso de medios informáticos como: Google drive, Microsoft team, o algún software, además de un soporte tecnológico adecuado y oportuno se podrá tener un desempeño laboral bueno, este resultado se refleja en la regresión lineal con un valor de 0.005, lo cual determina que es significativo al 0.05, esto significa que $P=0.005 < 0.05$, por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- Respecto al objetivo específico 2, se concluye que la comunicación interna influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno en el periodo 2020, es decir si hay una cultura de confianza y una comunicación oportuna con el personal administrativo, entre ellos los jefes inmediatos y compañeros de trabajo el desempeño laboral será bueno, este resultado se refleja en la regresión lineal con un valor de 0.001, lo cual determina que es significativo al 0.05, esto significa que $P=0.001 < 0.05$, por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- Respecto al objetivo específico 3, se concluye que la carga laboral influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno en el periodo 2020, es decir si hay una sobrecarga laboral en el personal administrativo y se extiende el trabajo remoto por un periodo mayor a ocho horas diarias, genera un desequilibrio entre las responsabilidades del hogar y la vida laboral, lo que influiría en el desempeño, este resultado se refleja en



la regresión lineal con un valor de 0.021. lo cual determina que es significativo al 0.05, esto significa que $P=0.021 < 0.05$, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

- Respecto al objetivo general, se concluye que el trabajo remoto influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno en el periodo 2020, es decir si el personal administrativo tiene la factibilidad tecnológica, una comunicación interna adecuado y una carga laboral apropiado; el desempeño laboral será bueno, además de que contribuiría al cumplimiento de metas y objetivos institucionales, este resultado se refleja en la regresión lineal con un valor de 0.001, lo cual determina que es significativo al 0.05, esto significa que $P=0.001 < 0.05$, por ende se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.



RECOMENDACIONES

- A la Dirección Regional de Educación Puno, continuar realizando capacitaciones para el cierre de brechas digitales, a fin de garantizar una implementación de trabajo remoto de manera adecuado y oportuna ante cualquier circunstancia de emergencia o en condiciones normales que se podría presentar, así como a la Oficina de Tecnología de la Información de la DRE Puno, brindar el soporte informático adecuado y oportuno al personal administrativo, con la misión de que puedan acceder a los sistemas y plataformas necesarias durante el desarrollo de sus labores remotas.
- A la oficina de personal se recomienda promover una cultura fundada en la confianza y la comunicación, realizando capacitaciones, conversatorios, encuestas, concursos, donde se reúnan todo el personal entre ellos los jefes inmediatos, asistentes y auxiliares.
- A los jefes inmediatos que pertenecen a la Oficina de Administración de la DRE Puno, usar mecanismos de reuniones virtuales entre los equipos de trabajo, para realizar las coordinaciones durante la planificación y realización del trabajo remoto, a fin de identificar y subsanar las dificultades que presenten el personal administrativo, logrando así mejores resultados.
- Al personal Administrativo de la Oficina de Administración de la Dirección Regional de Educación Puno a que siempre estén bajo la vanguardia del uso de la Tecnología de la Información y Comunicación, ya sea mediante capacitaciones que se autofinancien o capacitaciones virtuales gratuitas que aparece en el portal del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, ya que esta modalidad de trabajo remoto siempre estará presente en las instituciones del sector privado y público.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, C., Jumpa, S., & Martinez, L. (2021). *El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral* [Tesis de maestría, Universidad ESAN]. Repositorio Institucional de la Universidad ESAN.
- Aquilino, N., Arena, E., Gutiérrez, M., & Scolari, J. (2019). ¿Cómo diseñar metas e indicadores para el monitoreo y evaluación de políticas públicas?. *Metas e indicadores para el monitoreo y evaluación de políticas públicas. Revista CIPPEC*, 1(4), 1–6.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (2020). *Guía para realizar el Trabajo Remoto en las Entidades públicas*.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (2020). *Guía Trabajo Remoto para Líderes*.
https://storage.servir.gob.pe/archivo/2020/Guia_de_TR_para_Lideres.pdf
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (2021). *Trabajo remoto en el sector público en el marco del estado de Emergencia Nacional*.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (2022). *Priorización del Trabajo Remoto en el estado, frente a la tercera ola de la pandemia* [Webinar]. SERVIR Perú.
<https://www.facebook.com/SERVIRPERU/videos/483038289881138>
- Ávila, D., & Sánchez, A. (2021). *Teletrabajo y trabajo remoto en Colombia*. Friedrich Ebert Stiftung. <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/uruguay/18748.pdf>
- Baldeon, K. (2020). *Trabajo remoto y su relación con la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad Cesar Vallejo. Universidad César Vallejo.
- Barcelo J. (2019). *¿Cómo diferenciar los objetivos de las metas?*. Conexiónesan.
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-diferenciar-los-objetivos>



- Bardauil, A., & Peroche, M. (2021). *Trabajo remoto: analisis y desafios dentro de la Administracion Publica Nacional*. CUINAP Argentina.
- Belloch, C. (2020). El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). *Unidad de Tecnologia Educativa de la Universidad de Valencia*.
<https://doi.org/10.25213/2216-1872.97>
- Calderón, G., Merino, C., Juárez, A., & Jimenez, M. (2018). Validación de la Escala de Carga de Trabajo en Trabajadores Peruanos. *Arch Prev Riesgos Labor*, 21(3), 123–127. <https://doi.org/10.12961/aprl.2018.21.03.2>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanas* (9th ed.). Elsevier Editora Ltda.
- Ley N° 31572 Ley del Teletrabajo. Por medio del cual se regula el teletrabajo en las entidades de la administracion publica y privadas. 11 de noviembre del 2022. D.O el Peruano.
- Cortés, G., Henao, N., & Osorio, V. (2020). *Trabajo remoto en tiempos de Covid-19 y su impacto en el trabajador* [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Javeriana-Bogota]. Repositorio de la Pontificia Universidad Javeriana.
- Cruz, E. (2022). *Trabajo remoto y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de Puno 2022* [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
- Decreto de Urgencia N°026-2020. [Ministerio de Trabajo y Promocion del Empleo] (2020). Por la cual se tiene en cuenta las acciones preventivas y de respuesta para reducir el riesgo de propagacion causada por el virus COVID-19. D.O. El Peruano.
- Díaz, F., & Toro, A. (2020). *SARS-CoV-2 / COVID-19: el virus , la enfermedad y la pandemia* Introducción Agente etiológico. 24 (3),183–205.
- Dill, I. (2021). *Retos de la administración pública del bicentenario*. Saber Servir: 1(5),



117–138. <https://doi.org/10.54774/ss.2021.05.07>

Dirección del trabajo. (2018). *¿Qué se entiende por personal administrativo para los efectos de la aplicación de la jornada semanal de 60 horas?*

<https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-article-60102.html>

Edquen, J. (2020). *Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia-COVID -19* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional de la Universidad Señor de Sipán.

Fernández, J. (2021). *Influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

García, C., Lopez, I., Medina, I., Mendez, E., & Polanco, O. (2016). *Factibilidad Tecnológica - La tecnología y su entorno*. Portal de las TICs.

<https://sites.google.com/site/latecnologiaysuentornoitzm/the-team>

García, J. (2020). Las TIC en la pandemia Covid-19. *Informe Especial Covid-19*, 15(1) 1–15. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000600338

García, R., García, B., & Fitor, P. (2021). *Uso herramientas básicas de Microsoft Office Excel, Word y PowerPoint y su incidencia en la calidad del aprendizaje significativo en el área de ciencias naturales, modalidad de primaria regular, del centro público Salomón Ibarra Mayorga* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. Repositorio de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

Gonzales, K. (2021). *El trabajo remoto y la satisfacción laboral en la Gerencia de*



- Administración Distrital de la Corte Superior de Justicia de Huaura, 2021* [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo.
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Digital PublishervCEIT*, 6(4), 13–26. <https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Gutierrez, J., & Solano, J. (2020). Teletrabajo: Motivación y desempeño laboral en Costa Rica en el contexto de la pandemia del covid-19. *Revista Scielo*, 1(1), 15–28. https://doi.org/https://www.uned.ac.cr/sites/default/files/inline-files/02_2215-5880_V11_15-28.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta edición). McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). Carpeta georeferencial región PunoPerú. <https://www.congreso.gob.pe/Docs/DGP/GestionInformacionEstadistica/files/i-21-puno.pdf>
- Lluncor, M., Cacho, A., Zegarra, W., & Olano, D. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 12–20. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.159>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo (2020). Guía para la aplicación del Trabajo Remoto. Boletín Oficial Del Estado. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662676/GUIA_PARA_LA_APLICACION_DEL_TRABAJO_REMOTO.pdf
- Murillo, R. S. (2011). La intracomunicación. *Revista Perpectivas*, 0(28), 91–111. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n28/n28a05.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). El teletrabajo durante la pandemia



de COVID-19 y después de ella. www.ilo.org/publns.

Organización Mundial de la Salud. (2020). Cómo preparar el hogar y a sus integrantes para el aislamiento. *Ops*.

https://www.paho.org/mex/index.php?option=com_docman&view=download&slug=1519-aislamiento-domiciliario&Itemid=493

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Información básica sobre la COVID-19*.

<https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19>

Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de Las Ciencias*, 3(4), 296–309.

<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index%0ACiencias>

Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias Y Desempeño Laboral De Los Gerentes De Los Institutos Autonomos Dependiente De La Alcaldía De Municipio Mara Del Estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159–188.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia Labor Performance and the Stability of Administrative Personnel Contracted in the School of Medicine at the University of Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493–505.

Quaglia, A., & Gutiérrez, C. (2020). *El teletrabajo direccionado al desempeño laboral* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Piura.

Resolución Directoral Regional N° 1112 del 2020 [Dirección Regional de Educación]



- Puno]. (2020). *Por la cual se tiene en cuenta las consideraciones para el Regreso al Trabajo de Trabajadores con factores de Riesgo para COVID-19. 19 de junio del 2020.* http://www.drepuno.gob.pe/web/archivos/2020/Normas/RDR_1112-2020-DREP.pdf
- Reque, A. (2020). *El trabajo remoto y las condiciones laborales en las entidades publicas de Piura, Peru-2020* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Pearson Education.
- Rojas, C. (2021). *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú - 2020* [Tesis de maestria, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional - Universidad Cesar Vallejo.
- Solano, D. (2014). *La comunicación en instituciones públicas: balance y perspectivas*. Conexionesan. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/comunicacion-nstituciones-publicas-balance-perspectivas>
- Universidad Autónoma de Nueva Leon (2015). *Planeacion estrategica aplicada*. Direccion General de Bibliotecas de la UNANL.
- Uribe, J., Jiménez de Aliaga, K., Vargas, J., Rey de Castro, D., Bashualdo, M., & Geraldo, L. (2021). El trabajo remoto y la gestión de las emociones en tiempos de la COVID-19: Una mirada de estudiantes de maestría desde el rol de trabajadores, Lima-Perú (2020). *Produccion y Gestion*, 24(1),179–199. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.19858>
- Zegarra, L. (2021). *Efectos de la implementacion del trabajo remoto en el personal docente de la Asociacion Cultural Educativa Mendel de Arequipa, en el año 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.



ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO: EL TRABAJO REMOTO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION DE PUNO EN EL PERIODO 2020.						
FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES RELACIONAR	COSTO TOTAL	TECNICAS E INSTRUMENTOS	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera el trabajo remoto influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno en el periodo 2020?	OBJETIVO GENERAL Determinar el grado de influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno en el periodo 2020.	HIPOTESIS GENERAL El trabajo remoto influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE de Puno en el periodo 2020.	VARIABLES A RELACIONAR Trabajo remoto Facilidad tecnológica. Comunicación interna. Carga Laboral.	S/ 8386.05	Técnicas Encuestas Instrumentos Cuestionario.	Enfoque de la Investigación Cuantitativo. Alcance de la investigación Descriptivo-Explicativo. Diseño de la Investigación No experimental. Población Dirección Regional de Educación-Puno. Muestra No probabilístico. Recopilación de Datos
PROBLEMA ESPECIFICO N°01 ¿De qué manera influye la factibilidad tecnológica en el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno en el periodo 2020?	OBJETIVO ESPECIFICO N°01 Determinar de qué manera influye la factibilidad tecnológica en el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno en el periodo 2020.	HIPOTESIS ESPECIFICO N°01 La factibilidad tecnológica influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno en el periodo 2020.	Desempeño laboral Cumplimiento de metas y objetivos.			

<p>PROBLEMA ESPECIFICO N°02 ¿De qué manera influye la comunicación interna en el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno en el periodo 2020?</p>	<p>OBJETIVO ESPECIFICO N°02 Determinar de qué manera influye la comunicación interna en el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno en el periodo 2020.</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICO N°02 La comunicación interna influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno en el periodo 2020.</p>				<p>A través de cuestionarios.</p> <p>Procesamiento de Información Programa estadístico SPSS. Escala de medición será mediante la escala Likert y ordinal- habilidad personal.</p>
<p>PROBLEMA ESPECIFICO N°03 ¿Cómo influye la carga laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno en el periodo 2020?</p>	<p>OBJETIVO ESPECIFICO N°03 Determinar de qué manera influye la carga laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno en el periodo 2020.</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICO N°03 La Carga laboral influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la DRE Puno en el periodo 2020.</p>				

Anexo 2: Análisis de confiabilidad - Alfa de Cronbach

Para saber si el instrumento es confiable o no, se debe tener en cuenta que, a mayor valor de alfa, mayor fiabilidad; por lo que el mayor valor teórico de Alfa es 1 y en general 0.70 se considera aceptable. Es por eso que a continuación se presenta los resultados de cada variable:

Resultados del instrumento del trabajo remoto

En el primer cuadro de diálogo que aparece, podemos ver el resultado de Alfa, lo que quiere decir que, a mayor valor de Alfa, mayor fiabilidad, por lo que el mayor valor teórico de Alfa es 1, y en general 0.70 se considera un valor aceptable. En el caso del trabajo de investigación el resultado es el siguiente:

Tabla 25

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,914	,915	10

Nota: Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

La tabla N° 25 se observar que el valor de alfa es de 0.914, que se encuentra por encima del rango establecido y por lo tanto es buena.

Asimismo, en la siguiente tabla N°26, se observa el cuadro de dialogo en el que aparecen los estadísticos de resumen de los elementos de trabajo remoto:

Tabla 26*Estadísticas del total de elemento de trabajo remoto*

	Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿De qué manera considera usted que se ha aplicado el trabajo remoto en la Dirección Regional de Educación Puno?	33,09	25,610	,864	,849	,894
¿De qué manera se le brinda las herramientas tecnológicas (Laptops, teléfonos móviles, CPUs) u otros para la realización del trabajo remoto?	33,00	27,810	,753	,674	,903
¿De qué manera se ha utilizado las herramientas de trabajo como Anydesk, Google drive, Microsoft team, Zoom u otros para la realización del trabajo remoto?	33,05	25,569	,750	,796	,901
¿De qué manera se le brinda conectividad a internet para la realización del trabajo remoto?	32,95	25,950	,732	,740	,902
¿De qué manera se le ha comunicado acerca de lo que implica el trabajo remoto en relación a jornada laboral, cumplimientos de tareas y/o actividades u otros?	33,23	25,041	,786	,739	,899



¿De qué manera se ha considerado si usted contaba con capacidad tecnológica para cumplir adecuadamente sus funciones mediante trabajo remoto?	33,05	30,045	,558	,636	,913
<hr/>					
¿De qué manera se le brindó asistencia y/o consulta técnica frente algún problema de conectividad digital, soporte tecnológico y condiciones de equipamiento u otros?	33,27	26,398	,669	,695	,906
<hr/>					
¿De qué manera se realizó la comunicación con su jefe inmediato para el cumplimiento de tareas y/o actividades asignadas durante el trabajo remoto?	33,18	29,203	,471	,564	,916
<hr/>					
¿De qué manera se le ha asignado tareas o actividades (carga laboral) a realizar como parte de sus funciones durante el trabajo remoto?	32,82	26,061	,794	,786	,898
<hr/>					
¿De qué manera le afectó las tareas y/o actividades del trabajo remoto?	33,32	28,513	,505	,662	,915

Nota: Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

Resultados del instrumento del desempeño laboral

Tabla 27

Estadísticas de fiabilidad de la variable de desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,793	,795	5

Nota: Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

En la tabla N°27 se observa que el valor de alfa es de 0.793 para el desempeño laboral, por lo cual se encuentra por encima del rango establecido y por lo tanto es buena.

Asimismo, en la tabla N°28, se observa el cuadro de diálogo en el que aparecen los estadísticos de resumen de los elementos de desempeño laboral:

Tabla 28

Estadísticas del total de elemento de desempeño laboral

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿De qué manera ha sido el nivel de respuesta de los servidores públicos a su cargo ante tareas o actividades asignadas durante el trabajo remoto?	13,45	8,355	,668	,470	,721
¿De qué manera ha sido el desempeño laboral de los servidores públicos a su cargo durante el trabajo remoto?	13,50	11,976	,164	,102	,871



¿De qué manera ha sido la calidad de trabajo de los servidores públicos a su cargo durante el trabajo remoto?	13,41	9,110	,682	,619	,720
¿De qué manera el servidor público a su cargo ha cumplido con las funciones, tareas o actividades asignadas durante el trabajo remoto?	13,14	9,838	,661	,572	,733
¿De qué manera el servidor público a su cargo estuvo disponible ante la asignación de funciones, tareas o actividades durante el trabajo remoto?	13,23	8,279	,779	,630	,682

Nota: Información obtenida y procesada del Software SPSS (versión 27).

Anexo 3: Validación del instrumento de recolección de datos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TRABAJO REMOTO

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿De qué manera considera usted que se ha aplicado el trabajo remoto en la Dirección Regional de Educación Puno? Factibilidad tecnológica	X		X		X		
2	¿De qué manera se le brindo las herramientas tecnológicas (Laptops, teléfonos móviles, CPUs) u otros para la realización del trabajo remoto?	X		X		X		
3	¿De qué manera se ha utilizado las herramientas de trabajo como Anydesk, Google drive, Microsoft team, Zoom u otros para la realización del trabajo remoto?	X		X		X		
4	¿De qué manera se le brindo conectividad a internet para la realización del trabajo remoto? Comunicación interna	X		X		X		
5	¿De qué manera se le ha comunicado acerca de lo que implica el trabajo remoto en relación a jornada laboral, cumplimientos de tareas y/o actividades u otros?	X		X		X		
6	¿De qué manera se ha considerado si usted contaba con capacidad tecnológica para cumplir adecuadamente sus funciones mediante trabajo remoto?	X		X		X		
7	¿De qué manera se le brindo asistencia y/o consulta técnica frente algún problema de conectividad digital, soporte tecnológico y condiciones de equipamiento u otros?	X		X		X		
8	¿De qué manera se realizó la comunicación con su jefe inmediato para el cumplimiento de tareas y/o actividades asignadas durante el trabajo remoto? Carga laboral	X		X		X		
9	¿De qué manera se le ha asignado tareas o actividades (carga laboral) a realizar como parte de sus funciones durante el trabajo remoto?	X		X		X		
10	¿De qué manera le afecto las tareas y/o actividades del trabajo remoto?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Ofelia Cruz Georvanora Sabela

Especialidad del validador: Lic. Adm. Empresas / MSc. Gestión Gubernamental, D. de la Empresa

Puno, 28 de febrero del 2023

Firma del portafolio de formación

Mg. Ofelia Cruz Georvanora Sabela
DOCENTE

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIÓN / ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
N°	Cumplimiento de metas y objetivos							
1	¿De qué manera ha sido el nivel de respuesta de los servidores públicos a su cargo ante tareas o actividades asignadas durante el trabajo remoto?	X		X		X		
2	¿De qué manera ha sido el desempeño laboral de los servidores públicos a su cargo durante el trabajo remoto?	X		X		X		
3	¿De qué manera ha sido la calidad de trabajo de los servidores públicos a su cargo durante el trabajo remoto?	X		X		X		
4	¿De qué manera el servidor público a su cargo ha cumplido con las funciones, tareas o actividades asignadas durante el trabajo remoto?	X		X		X		
5	¿De qué manera el servidor público a su cargo estuvo disponible ante la asignación de funciones, tareas o actividades durante el trabajo remoto?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador: Ortega Cruz Geovanna Satola

Especialidad del validador: Lic. Adm. Empresas / MSc. Gestión Subordinamental y Dpto Empresarial

Puno, 28... de febrero del 2023

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

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

Firma del Jefe de Oficina de Investigación y Docencia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TRABAJO REMOTO

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿De qué manera considera usted que se ha aplicado el trabajo remoto en la Dirección Regional de Educación Puno? Factibilidad tecnológica	X		X		X		
2	¿De qué manera se le brindó las herramientas tecnológicas (Laptops, teléfonos móviles, CPUs) u otros para la realización del trabajo remoto?	X		X		X		
3	¿De qué manera se ha utilizado las herramientas de trabajo como Anydesk, Google drive, Microsoft team, Zoom u otros para la realización del trabajo remoto?	X		X		X		
4	¿De qué manera se le brindó conectividad a internet para la realización del trabajo remoto? Comunicación interna	X		X		X		
5	¿De qué manera se le ha comunicado acerca de lo que implica el trabajo remoto en relación a jornada laboral, cumplimientos de tareas y/o actividades u otros?	X		X		X		
6	¿De qué manera se ha considerado si usted contaba con capacidad tecnológica para cumplir adecuadamente sus funciones mediante trabajo remoto?	X		X		X		
7	¿De qué manera se le brindó asistencia y/o consulta técnica frente algún problema de conectividad digital, soporte tecnológico y condiciones de equipamiento u otros?	X		X		X		
8	¿De qué manera se realizó la comunicación con su jefe inmediato para el cumplimiento de tareas y/o actividades asignadas durante el trabajo remoto? Carga laboral	X		X		X		
9	¿De qué manera se le ha asignado tareas o actividades (carga laboral) a realizar como parte de sus funciones durante el trabajo remoto?	X		X		X		
10	¿De qué manera le afectó las tareas y/o actividades del trabajo remoto?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador: Lupara Chata, Elmer Henry

Especialidad del validador: Lic. Administración /Msc. Marketing y Negocios Internacionales

Puno, 27 de febrero del 2023

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

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

Firma del Experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIÓN / ÍTEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Cumplimiento de metas y objetivos ¿De qué manera ha sido el nivel de respuesta de los servidores públicos a su cargo ante tareas o actividades asignadas durante el trabajo remoto?	X		X		X		
2	¿De qué manera ha sido el desempeño laboral de los servidores públicos a su cargo durante el trabajo remoto?	X		X		X		
3	¿De qué manera ha sido la calidad de trabajo de los servidores públicos a su cargo durante el trabajo remoto?	X		X		X		
4	¿De qué manera el servidor público a su cargo ha cumplido con las funciones, tareas o actividades asignadas durante el trabajo remoto?	X		X		X		
5	¿De qué manera el servidor público a su cargo estuvo disponible ante la asignación de funciones, tareas o actividades durante el trabajo remoto?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (∞)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador: Lupaca Chata, Elmer Henry

Especialidad del validador: Lic. Administración / Msc. Marketing y Negocios Internacionales

Puno, 27 de febrero del 2023

Firma del Experto Informante

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

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



Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

Encuesta

Estimado colaborador.

El presente instrumento de investigación tiene como objetivo obtener información para analizar de qué manera se aplicó el trabajo remoto en la Dirección Regional de Educación Puno.

Por favor, marque una de las alternativas por cada pregunta que se presenta en el cuestionario.

De antemano agradecerle su tiempo y apoyo.

Datos generales

Sexo	F	M
Edad		

Grado de estudios:

- Técnico
- Licenciado
- Magister
- Doctorado
- Otros

Años de experiencia:

1	2	3	4	5
Principiante	Básico	Intermedio	Avanzado	Experto

TRABAJO REMOTO		1	2	3	4	5
1	¿De qué manera considera usted que se ha aplicado el trabajo remoto en la Dirección Regional de Educación Puno?					
Nº	Dimensión 1: Factibilidad tecnológica					
2	¿De qué manera se le brindó las herramientas tecnológicas (Laptops, teléfonos móviles, CPUs) u otros para la realización del trabajo remoto?					
3	¿De qué manera se ha utilizado las herramientas de trabajo como Anydesk, Google drive, Microsoft team, Zoom u otros para la realización del trabajo remoto?					
4	¿De qué manera se le brindó conectividad a internet para la realización del trabajo remoto?					
Nº	Dimensión 2: Comunicación interna					



5	¿De qué manera se le ha comunicado acerca de lo que implica el trabajo remoto en relación a jornada laboral, cumplimientos de tareas y/o actividades u otros?					
6	¿De qué manera se ha considerado si usted contaba con capacidad tecnológica para cumplir adecuadamente sus funciones mediante trabajo remoto?					
7	¿De qué manera se le brindo asistencia y/o consulta técnica frente algún problema de conectividad digital, soporte tecnológico y condiciones de equipamiento u otros?					
8	¿De qué manera se realizó la comunicación con su jefe inmediato para el cumplimiento de tareas y/o actividades asignadas durante el trabajo remoto?					
Nº	Dimensión 3: Carga laboral					
9	¿De qué manera se le ha asignado tareas o actividades (carga laboral) a realizar como parte de sus funciones durante el trabajo remoto?					
10	¿De qué manera le afecto las tareas y/o actividades del trabajo remoto?					

1	2	3	4	5
Pésima	Mala	Regular	Buena	Excelente

DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
Nº	Cumplimiento de metas y objetivos					
	Calidad de trabajo					
1	¿De qué manera ha sido el nivel de respuesta de los servidores públicos a su cargo ante tareas o actividades asignadas durante el trabajo remoto?					
2	¿De qué manera ha sido el desempeño laboral de los servidores públicos a su cargo durante el trabajo remoto?					
3	¿De qué manera ha sido la calidad de trabajo de los servidores públicos a su cargo durante el trabajo remoto?					
4	¿De qué manera el servidor público a su cargo ha cumplido con las funciones, tareas o actividades asignadas durante el trabajo remoto?					
5	¿De qué manera el servidor público a su cargo estuvo disponible ante la asignación de funciones, tareas o actividades durante el trabajo remoto?					



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Milagros Quispe Tito
, identificado con DNI 77045468 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
de Administración

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

"El trabajo remoto y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno en el Periodo 2020"

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

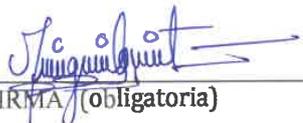
En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 07 de Julio del 2023


FIRMA (obligatoria)



Huella



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Milagros Quispe Tito
, identificado con DNI 77045468 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

de Administración

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

"El trabajo remoto y su influencia en el desempeño laboral del personal
administrativo de la Dirección Regional de Educación Puno en el periodo 2020"

" Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 07 de julio del 2023


FIRMA (obligatoria)



Huella