



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO

**POLITICAS LABORALES MUNICIPALES Y SU INCIDENCIA
EN LA CALIDAD DEL TRABAJO REMOTO EN
EMERGENCIA POR COVID-19, MUNICIPALIDAD
METROPOLITANA DE LIMA - 2021**

**PRESENTADO POR
CHARLIE CARRASCO SALAZAR**

**ASESORA
ANA MARÍA ÁNGELES LAZO**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

LIMA – PERÚ

2022



CC BY

Reconocimiento

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**POLITICAS LABORALES MUNICIPALES Y SU INCIDENCIA EN LA
CALIDAD DEL TRABAJO REMOTO EN EMERGENCIA POR
COVID-19, MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA - 2021**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:
CHARLIE CARRASCO SALAZAR**

**ASESORA:
DRA. ANA MARÍA ÁNGELES LAZO**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA – PERÚ
2022**

Dedicatoria

La presente investigación va dedicado a toda mi familia, por haber estado conmigo en todo momento apoyándome incondicionalmente.

Charlie Carrasco Salazar

Agradecimiento

Mi agradecimiento a Dios por haberme dado la fortaleza espiritual y física para lograr el objetivo. A mi familia que siempre estuvo cuando se le requería. A la Universidad San Martín de Porres, por contribuir en mi formación académica y lograr el objetivo de ser Maestro en Gestión Pública.

Charlie Carrasco Salazar

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	1
1.1. Antecedentes de la investigación	1
1.1.1. Antecedentes internacionales	1
1.1.2. Antecedentes nacionales	3
1.2. Bases teóricas.....	5
1.2.1. Políticas laborales municipales	5
1.2.2. Trabajo remoto en emergencia por COVID-19	10
1.2.3. Trabajo remoto en el sector público en el marco del estado de Emergencia Nacional.....	18
1.2.4. Satisfacción de los trabajadores.....	19
1.2.5. Horario de trabajo	20
1.2.6. Capacitación	21
1.2.7. Derecho al descanso.....	22
1.3. Definición de términos básicos	24
CAPÍTULO II. PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	26
2.1. Formulación del problema y objetivos de la investigación	26
2.1.1. Formulación del problema	26
2.1.2. Objetivos de la investigación	26

2.2. Operacionalización de variables.....	27
2.2.1. Variables y dimensiones	27
2.2.2. Definición operacional de variables	29
CAPITULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
3.1. Diseño metodológico.....	34
3.1.1. Diseño de investigación	34
3.1.2. Enfoque de investigación	35
3.1.3. Tipo de investigación.....	35
3.1.4. Nivel o alcance de investigación	36
3.1.5. Método de investigación.....	36
3.2. Población y muestra.....	37
3.2.1. Población	37
3.2.2. Muestra.....	37
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.3.1. Técnicas de recolección de datos	39
3.3.2. Instrumentos de recolección de datos	39
3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	40
3.4.1. Validez	40
3.4.2. Confiabilidad	40
3.5. Técnicas de análisis de datos	43
3.6. Aspectos éticos	44
CAPITULO IV. RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR	45
4.1. Análisis e interpretación de resultados	45
4.2. Resultados inferenciales	59
4.3. Propuesta de valor	66

4.3.1. Implementación del Comité de Trabajo Remoto y Teletrabajo	66
4.3.2. Mejora organizacional	68
CAPITULO V. DISCUSIÓN.....	70
5.1. Discusión de resultados	70
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES	74
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	75
ANEXOS.....	80
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	80
Anexo 2. Ficha técnica de los instrumentos de investigación	82
Anexo 3: Instrumento	88

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Matriz de operacionalización de variables</i>	31
Tabla 2	<i>Población de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima</i> ...	37
Tabla 3	<i>Juicio de expertos</i>	40
Tabla 4	<i>Escala de medición de confiabilidad</i>	41
Tabla 5	<i>Resumen de procesamiento de casos</i>	42
Tabla 6	<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	42
Tabla 7	<i>Estadísticas de total de elemento</i>	42
Tabla 8	<i>Opinión sobre la implementación de políticas laborales municipales</i>	45
Tabla 9	<i>Opinión sobre la implementación de políticas laborales para el acceso de conectividad del internet</i>	46
Tabla 10	<i>Opinión sobre las políticas laborales de capacitación</i>	47
Tabla 11	<i>Opinión sobre las políticas laborales de asistencia laboral</i>	48
Tabla 12	<i>Opinión sobre el grado de respeto al horario laboral del trabajador remoto</i>	49
Tabla 13	<i>Opinión sobre la eficacia en la eliminación del aumento injustificado de la carga laboral</i>	50
Tabla 14	<i>Opinión sobre promoción del adecuado ambiente laboral del trabajador remoto</i>	51
Tabla 15	<i>Opinión sobre la conectividad del internet</i>	52
Tabla 16	<i>Opinión sobre el grado de identidad con la empresa municipal</i>	53
Tabla 17	<i>Opinión sobre la capacitación al trabajador remoto</i>	54
Tabla 18	<i>Opinión sobre la asistencia social al trabajador remoto para una motivación laboral</i>	55

Tabla 19	<i>Opinión sobre el respeto al horario laboral del trabajador remoto.....</i>	56
Tabla 20	<i>Opinión sobre el nivel de vulneración del ambiente laboral del trabajador remoto.....</i>	57
Tabla 21	<i>Opinión sobre el aumento injustificado de la carga laboral del trabajador remoto.....</i>	58
Tabla 22	<i>Tabla cruzada Políticas laborales municipales *Trabajo remoto en emergencia por COVID-19.....</i>	59
Tabla 23	<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>	59
Tabla 24	<i>Medidas simétricas.....</i>	60
Tabla 25	<i>Tabla cruzada Políticas laborales municipales del Alcalde *Trabajo remoto en emergencia por COVID-19.....</i>	61
Tabla 26	<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>	61
Tabla 27	<i>Medidas simétricas.....</i>	62
Tabla 28	<i>Tabla cruzada Políticas laborales de la Subgerencia de Recursos Humanos * Trabajo remoto en emergencia por COVID-19.....</i>	63
Tabla 29	<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>	63
Tabla 30	<i>Medidas simétricas.....</i>	64
Tabla 31	<i>Tabla cruzada Políticas laborales de la Ley Servir *Trabajo remoto en emergencia por COVID-19.....</i>	65
Tabla 32	<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>	65
Tabla 33	<i>Medidas simétricas.....</i>	66

Índice de figuras

Figura 1 <i>Frecuencia de opinión sobre la implementación de políticas laborales municipales</i>	45
Figura 2 <i>Frecuencia de opinión sobre la implementación de políticas laborales para el acceso de conectividad del internet</i>	46
Figura 3 <i>Frecuencia de opinión sobre las políticas laborales de capacitación</i>	47
Figura 4 <i>Frecuencia de opinión sobre las políticas laborales de asistencia laboral</i>	48
Figura 5 <i>Frecuencia de opinión sobre el grado de respeto al horario laboral del trabajador remoto</i>	49
Figura 6 <i>Frecuencia de opinión sobre la eficacia en la eliminación del aumento injustificado de la carga laboral</i>	50
Figura 7 <i>Frecuencia sobre promoción del adecuado ambiente laboral del trabajador remoto</i>	51
Figura 8 <i>Frecuencia de opinión sobre la conectividad del internet</i>	52
Figura 9 <i>Frecuencia de opinión sobre el grado de identidad con la empresa municipal</i>	53
Figura 10 <i>Frecuencia de opinión sobre la capacitación al trabajador remoto</i>	54
Figura 11 <i>Frecuencia sobre la asistencia social al trabajador remoto para una motivación laboral</i>	55
Figura 12 <i>Porcentaje sobre el respeto al horario laboral del trabajador remoto</i> ...	56
Figura 13 <i>Frecuencia sobre el nivel de vulneración del ambiente laboral del trabajador remoto</i>	57

Figura 14 <i>Frecuencia sobre el aumento injustificado de la carga laboral del trabajador remoto</i>	58
--	----

RESUMEN

La investigación ha tenido como problema ¿En qué medida las políticas laborales municipales influyen en la calidad del trabajo remoto en emergencia por COVID-19, Municipalidad Metropolitana de Lima – 2021? El objetivo fue determinar en qué medida las políticas laborales municipales influyen en la calidad del trabajo remoto en emergencia por COVID-19, Municipalidad Metropolitana de Lima – 2021. La metodología fue de tipo básico, nivel o alcance explicativo, método deductivo y diseño no experimental de corte transeccional - causal; la población estuvo conformado por 1200 trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima; la muestra fue de 89 trabajadores conforme al muestreo probabilístico aleatorio estratificado; se aplicó la técnica de la encuesta; los instrumentos fueron el cuestionario de encuestas, validados mediante el juicio de expertos y la confiabilidad fue mediante el estadístico alfa de Crombach - SPSS. Resultados, del total de encuestados se encontró que el 66% establecieron que las políticas laborales municipales no han sido eficientes en la calidad del trabajo remoto en emergencia por COVID-19; el 66% que el Alcalde de Lima no ha implementado políticas laborales efectivas de acceso a la conectividad del internet de los trabajadores remotos; el 65% que la Subgerencia de Recursos Humanos no ha implementado políticas laborales adecuadas que permitan el nivel de capacitación y asistencia social. Conclusiones, las políticas laborales de la Municipalidad Metropolitana de Lima no han sido eficientes en la calidad del trabajo remoto en emergencia del COVID-19; y se recomienda que la MML cree el Comité de Trabajo Remoto y Teletrabajo.

Palabras clave: Políticas laborales municipales, calidad del trabajo remoto, satisfacción laboral, capacitación del trabajador remoto.

ABSTRACT

The research has had as a problem: To what extent do municipal labor policies influence the quality of remote work in an emergency due to COVID-19, Metropolitan Municipality of Lima - 2021? The objective was to determine to what extent municipal labor policies influence the quality of remote work in an emergency by COVID-19, Metropolitan Municipality of Lima - 2021. The methodology was basic, level or explanatory scope, deductive method and non-experimental design. transectional - causal cut; the population was made up of 1200 workers from the Metropolitan Municipality of Lima; the sample was 89 workers according to the stratified random probabilistic sampling; the survey technique was applied; the instruments were the survey questionnaire, validated by expert judgment and the reliability was by means of the crombach alpha statistic - SPSS. Results, of the total number of respondents, it was found that 66% established that municipal labor policies have not been efficient in the quality of remote work in emergencies due to COVID-19; 66% that the Mayor of Lima has not implemented effective labor policies for access to internet connectivity for remote workers; 65% that the Human Resources Assistant Management has not implemented adequate labor policies that allow the level of training and social assistance. Conclusions, the labor policies of the Metropolitan Municipality of Lima have not been efficient in the quality of remote work in an emergency of COVID-19; and it is recommended that the MML create the Remote Work and Telework Committee.

Key words: Municipal labor policies, remote work quality, job satisfaction, remote worker training.

INTRODUCCIÓN

Las políticas laborales municipales son aquellas acciones que el gobierno municipal realiza para buscar y otorgar respuestas y soluciones a las diversas demandas laborales del trabajador; dichas acciones vienen vulnerando la calidad del trabajo remoto en emergencia por COVID-19, teniendo en consideración que el trabajo remoto consistente en realizar una actividad profesional a distancia mediante la utilización algún tipo de tecnología, medios o equipos informáticos, de telecomunicaciones y análogos (internet, telefonía y otros) en épocas de pandemia debiendo ser en condiciones adecuadas y de calidad; es la prestación de servicios subordinados que realiza un trabajador o una trabajadora que se encuentra físicamente en su domicilio o en el lugar de aislamiento domiciliario; se mantiene una relación laboral entre el trabajador y el empleador con las mismas condiciones laborales, la misma responsabilidad de un trabajo en oficina y el mismo horario laboral.

El diagnóstico del problema fue la falta de políticas laborales municipales eficientes que permitan la calidad y un adecuado trabajo remoto con reglas claras, causada por la falta de satisfacción laboral, la vulneración del horario de trabajo, el aumento de la carga laboral, el stress, la ansiedad, el cansancio visual, el insomnio y la afectación física del trabajador (columna vertebral); asimismo, la inexistencia de políticas municipales de capacitación y asistencia social, complementando a ello la falta de conectividad del internet y la implementación de un gobierno digital eficiente. El pronóstico o efecto pernicioso es que si no se resuelve el problema se corre el riesgo de que los trabajadores remotos no tengan una adecuada

protección, tutela y se continúe con la vulneración a sus fundamentales, al extremo de generar la explotación laboral remota, privándoles de sus condiciones de trabajo dignos. Como control del pronóstico se sugiere a la Municipalidad Metropolitana de Lima crear un Comité de Trabajo Remoto para así lograr las condiciones adecuadas, la calidad del trabajo remoto y la satisfacción del trabajador remoto.

A nivel internacional Cabrera (2020) indica que los Estados han implantado políticas públicas adecuadas y eficientes, ya que todos los países del mundo se han visto afectados por la pandemia del COVID-19; no cabe duda que en la actualidad vivimos tiempos difíciles y complicados por causa de la pandemia, no sabiendo con certeza hasta cuando, por ello la implementación del trabajo remoto. En España Carranza (2021) indica que el trabajo remoto tiene las mismas condiciones laborales, las mismas responsabilidades de un trabajo en oficina y el mismo horario de trabajo, para esta forma de trabajo se han implementado capacitaciones virtuales del trabajador y la verificación constante de las condiciones mínimas de satisfacción laboral. (p. 12)

En el Perú la pandemia producida por el COVID-19 ha propiciado en lo que respecta al trabajo, el trabajo remoto, regulado por el Decreto de Urgencia N° 026-2020, el mismo que establece que el trabajador público presta sus servicios desde su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando “cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo”; el trabajo a través de medios telemáticos, tales como el teletrabajo, que se encuentran regulados en la Ley N° 30036, Ley que regula el teletrabajo y el trabajo remoto; a pesar de todas estas normas jurídicas la Municipalidad Metropolitana de Lima no ha generado eficientemente las mejores condiciones laborales de calidad de trabajo remoto, a pesar que el trabajo remoto ha posibilitado la continuidad operativa de la

Municipalidad Metropolitana de Lima, pero los trabajadores no han obtenido una adecuada capacitación menos la asistencia social, por el contrario el trabajo remoto en la municipalidad lamentablemente estaría causando muchos problemas, como la vulneración del horario laboral, el aumento injustificado de la carga laboral, el estrés, la ansiedad, el cansancio visual, el insomnio, y la afectación física del trabajador (columna vertebral) que en conjunto afectan al ambiente laboral del trabajador remoto, estos problemas van notándose poco a poco, a medida que va pasando el tiempo. La Municipalidad Metropolitana de Lima no ha implementado políticas públicas adecuadas que permitan optimizar la satisfacción de los trabajadores, al respecto Ramírez (2021) indica que en la Municipalidad Metropolitana de Lima no existen políticas públicas idóneas que permita la calidad del trabajo remoto y que propicien la satisfacción de los trabajadores, porque el trabajo remoto estaría ocasionando muchos problemas tales como la vulneración del horario laboral, el aumento injustificado de la carga laboral, el stress, la ansiedad, el cansancio visual, el insomnio, y la afectación física del trabajador. (p.16)

El problema de la investigación fue: ¿En qué medida las políticas laborales municipales influyen en la calidad del trabajo remoto en emergencia por COVID-19, Municipalidad Metropolitana de Lima – 2021? Problemas específicos: ¿Cuáles son las políticas públicas que ha implementado el Alcalde de la Municipalidad de Lima en el acceso a la conectividad del internet para el trabajador remoto?, ¿Qué políticas públicas ha implementado la Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Metropolitana de Lima en la capacitación y la asistencia social de los trabajadores remotos?, ¿Cuál es la eficiencia de la Ley de Servicio Civil en el

respeto a los derechos laborales, al horario laboral, al ambiente laboral y la carga laboral del trabajador remoto en la Municipalidad Metropolitana de Lima?

El objetivo fue determinar en qué medida las políticas laborales municipales influyen en la calidad del trabajo remoto en emergencia por COVID-19, Municipalidad Metropolitana de Lima – 2021. Objetivos específicos: Evidenciar cuáles son las políticas públicas que ha implementado el Alcalde de la Municipalidad de Lima en el acceso a la conectividad del internet para el trabajador remoto. Demostrar qué políticas públicas ha implementado la Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Metropolitana de Lima en la capacitación y la asistencia social de los trabajadores remotos. Precisar cuál es la eficiencia de la Ley de Servicio Civil en el respeto a los derechos laborales, al horario laboral, al ambiente laboral y la carga laboral del trabajador remoto en la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Las limitaciones del estudio fueron principalmente el tiempo propuesto para realizar la investigación que ha sido muy limitada, especialmente para hacer el trabajo de campo y la revisión de la literatura por la pandemia del COVID-19; no se contó con el personal suficiente para realizar el trabajo de campo (encuestas) por la pandemia del COVID-19; la Municipalidad Metropolitana de Lima al principio no accedió a la realización del trabajo de campo por causa de la pandemia del COVID-19, pero se utilizarán una serie de estrategias para realizar dicho trabajo de campo. El dominio de validez y el alcance de los resultados de la investigación contribuyó positivamente propuesta de implementación de políticas laborales municipales adecuadas, eficientes e idóneas en beneficio de los trabajadores remotos por la pandemia del COVID-19.

La investigación consistió en explicar las políticas laborales municipales y la calidad del trabajo remoto en emergencia por COVID-19, desarrollada en la Municipalidad Metropolitana de Lima. El propósito fue buscar la implementación de políticas laborales municipales eficientes para una calidad de trabajo remoto en emergencia por COVID-19. Justificación, la investigación nos permitió explicar y estudiar las políticas laborales municipales para buscar la calidad del trabajo remoto en emergencia por COVID-19, y la satisfacción de los trabajadores remotos. Importancia fue porque permitió a la Municipalidad Metropolitana de Lima implementar políticas laborales eficientes para la calidad del trabajo remoto, del mismo modo, tener mejores instrumentos políticos y jurídicos que permita la tutela de los trabajadores, con bienestar y satisfacción. El problema a resolverse fue la falta de políticas laborales municipales eficientes para un adecuado trabajo remoto, ello se resolverá con capacitación, asistencia social, conectividad del internet y gobierno digital, no siga vulnerándose el horario laboral, no más aumento de la carga laboral, stress, ansiedad, cansancio visual, insomnio, y afectación física del trabajador (columna vertebral). En ese sentido, la comunidad científica sugirió a la Municipalidad de Lima crear un Comité de Trabajo Remoto para así lograr las condiciones adecuadas y la calidad del trabajo remoto. La investigación ha sido necesaria para obtener la satisfacción de los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

La investigación ha sido desarrollada desde un enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel explicativo y método deductivo; la población estuvo conformada por los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, que fueron 1200 trabajadores; la muestra fue de 89 casos conforme al muestreo probabilístico aleatorio estratificado.

La estructura de la investigación ha seguido los parámetros establecidos en el Reglamento del Instituto de Gobierno y de Gestión Pública, sección de posgrado de la Universidad San Martí de Porres: Capítulo I: Marco teórico. Capítulo II: Preguntas y operacionalización de variables. Capítulo III: Metodología de la investigación. Capítulo IV: Resultados y propuesta de valor. Capítulo V: Discusión. Conclusiones, Recomendaciones, Fuentes de Información y Anexos.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

1.1.1. Antecedentes internacionales

Rugel (2020) en la ciudad Guayaquil - Ecuador, realizó la investigación titulada: *“Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante la pandemia Covid-19, caso de estudio realizado a los residentes de una urbanización del Cantón Daule”*. (Tesis de posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). El objetivo fue conocer las percepciones que tienen los/as residentes de una Urbanización del cantón Daule, en torno a realizar teletrabajo por motivo del confinamiento; la metodología utilizada ha sido la hermenéutica; los principales aportes fueron, se implementen programas de adaptación al teletrabajo para que el colaborador que teletrabaja pueda tener equilibrio en su vida personal y laboral, y se desarrollen programas de apoyo psicosocial para paliar los efectos psicosociales de la pandemia; los resultados obtenidos fueron, que los trabajadores se encuentran enfocados en demostrar las formas de adaptación que han tenido frente a esta nueva modalidad laboral – el teletrabajo, y los trabajadores cuentan con el espacio físico adaptado para desarrollar sus labores; concluyó que, el confinamiento provocado por el Covid-19, generó circunstancias excepcionales, las cuales estuvieron permeadas por incremento de tiempo en la dedicación al teletrabajo, y los empleadores generaron con sus instrucciones una especie de excesos en lo laboral por el incremento de las cargas que no fueron remuneradas.

Rodríguez (2020) en Bogotá - Colombia, realizó la investigación titulada: *“El teletrabajo en tiempos de COVID-19”*. (Tesis de posgrado, Universidad Católica de Colombia). El principal aporte fue, que el trabajador realice ejercicios de respiración y estiramientos. Trate de comer comidas saludables y bien balanceadas, haga ejercicio regularmente, duerma lo suficiente y evite el consumo de sustancias psicoactivas; el resultado obtenido fue, que el trabajador debe definir una rutina del diario vivir y organizar la jornada laboral en unos espacios adecuados donde pueda evitar las distracciones y relaciones familiares durante la jornada del teletrabajo; concluyó que, el mundo está cambiando constantemente y el ser humano debe estar en un continuo aprendizaje y adaptación.

Molina (2017) en España, realizó la investigación titulada: *“Jornada laboral y tecnologías de la info-comunicación: “desconexión digital”, garantía del derecho al descanso”*. (Tesis de posgrado, Universidad de Jaen). El objetivo de la investigación consistió en determinar las innovaciones tecnológicas y organizativas asociadas al mundo digital que provocan profundos desafíos al Derecho del Trabajo, entre ellos, la delimitación de las fronteras entre el tiempo de trabajo y el tiempo de no trabajo; el resultado obtenido fue, que las innovaciones tecnológicas y organizativas asociadas al mundo digital provocan profundos desafíos al Derecho del Trabajo, entre ellos, la delimitación de las fronteras entre el tiempo de trabajo y el tiempo de no trabajo; concluyó que, entre la nueva garantía denominada digitalmente y disfrutar realmente del periodo de descanso (garantía general clásica) no hay ninguna diferencia de sentido práctico. En ambos casos, la regularidad del poder directivo exige que no pueda obligar

al trabajador a prestar servicios, ni de forma presencial, ni a distancia a través de los dispositivos informáticos, fuera de estos tiempos de trabajo debidos.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Suarez (2020) en Trujillo – Perú, realizó la investigación titulada: *“Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, año 2020”*. (Teis se posgrado, Universidad César Vallejo). El objetivo de la investigación fue conocer desde el plano personal de los tele-trabajadores, cual es la percepción que tienen frente al servicio que brindan a través de esta nueva modalidad de trabajo; la metodología utilizada ha sido el encoque cuantitativo de nivel correlacional; el principal aporte fue que la cultura organizacional contribuye a generar aumento en la productividad y mejora de los servicios mediante el teletrabajo; El resultado obtenido fue que, el teletrabajo, es una modalidad de trabajo que a nivel internacional está aumentando, tanto en las nuevas empresas como en las que están reestructurándose de los diversos sectores; concluyó que, entre el Teletrabajo y Calidad de Servicio existe una correlación positiva considerable de grado 0.654, el cual está evidenciando que la UGEL San Pablo está brindando calidad de servicio con la implementación del teletrabajo, la cual es una ventaja para el logro de sus objetivos.

Chávez (2020) en la ciudad Iquitos – Perú, realizó la investigación titulada: *“Efectos de la implementación del teletrabajo en los trabajadores de la Gerencia Regional de desarrollo social. Gobierno Regional de Loreto. Iquitos 2020”*. (Teis se posgrado, Universidad Privada de la Selva Peruana). El objetivo de la investigación fue describir las Capacidades de la Gerencia Regional de Desarrollo Social del Gobierno Regional de

Loreto al emplear el teletrabajo; la metodología utilizada ha sido el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo; el principal aporte fue que el teletrabajo implica una forma de trabajar y de organizar el trabajo innovadora que plantea cambios en diferentes direcciones; El resultado obtenido fue que, los mayores obstáculos para adoptar el teletrabajo se relacionan con problemas de conexión y velocidad de acceso a internet; concluyó que, el apoyo técnico, se ha determinado que la mayoría de las personas que adoptan el teletrabajo utilizan un ordenador y una conexión a internet.

Vásquez (2020) en la ciudad de Lima – Perú, realizó la investigación titulada: *“El teletrabajo en el sector público peruano, 2019”*. (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). El objetivo de la investigación fue explicar la situación en la que se encuentra el teletrabajo en el sector público; la metodología utilizada ha sido el enfoque cualitativo de paradigma interpretativo; el principal aporte fue que las entidades públicas cuentan con diferentes alcances tecnológicos, cuentan con equipamiento tecnológico y el presupuesto suficiente para poder realizar la inversión en el teletrabajo; El resultado obtenido fue que, no se ha determinado que sectores podrían ser potenciales para impulsar esta modalidad, a pesar de que se cuenta con una Ley que regula el teletrabajo y su Reglamento; concluyó que, la situación en la que se encuentra el teletrabajo en el sector público peruano es de poco avance, solo algunas entidades públicas han implementado programas piloto de teletrabajo.

Silva (2018) en la ciudad de Lima - Perú, realizó la investigación titulada: *“El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. Casos: BCP y BBVA”*. (Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú). El objetivo de la investigación fue analizar la implementación del Teletrabajo y las diferentes etapas

que constituyen dicho proceso dentro de dos empresas pertenecientes al sector bancario peruano; la metodología utilizada ha sido el enfoque holístico de múltiples casos; el principal aporte fue que las entidades bancarias empiecen a pilotear la herramienta del teletrabajo; El resultado obtenido fue que, se identifiquen y describen las etapas que estructuraron la implementación en cada banco el teletrabajo; concluyó que, la investigación plantea el análisis del proceso de implementación del Teletrabajo Mixto y la identificación de buenas prácticas en las empresas del sector bancario peruano, teniendo como sujetos de estudio los casos del Banco de Crédito Peruano y la filial peruana del BBVA Continental.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Políticas laborales municipales

Las laborales municipales son aquellas acciones que el gobierno municipal realiza para otorgar respuestas y soluciones a las diversas demandas de los trabajadores remotos y teletrabajadores. Son acciones de las autoridades municipales en el seno de la sociedad, las cuales producen resultados sobre los gobernados a través de distintos medios. (Alvarado, 2020, p. 451)

Las políticas laborales municipales son respuestas de gobiernos locales ante situaciones problemáticas de trabajo, pudiendo ser adscritas a la agenda política y tener origen en fuentes externas o internas; la política laboral señala las coordenadas de como un gobierno municipal manifiesta su rol en la política social, industrial, económica y financiera a nivel laboral. Respecto a las fuentes internas o externas, las primeras hacen referencia al gobierno local, a las instituciones estatales, las gerencias, etc., y las

segundas nos remiten a los trabajadores, a la ciudadanía, la sociedad civil, grupos profesionales, entre otros. (Morales, 2020, p. 456)

Las laborales municipales surgen a partir de las preocupaciones existentes alrededor de los asuntos públicos y de las maneras en las cuales estos afectan a los trabajadores y tratan de ser resueltos por las autoridades municipales. Estas preocupaciones por los asuntos públicos (relevantes) conducen la mirada de investigadores, académicos y de los mismos funcionarios públicos hacia el campo de las políticas laborales. (Nelson, 2001, p. 978)

Las políticas laborales municipales se han dado desde tres definiciones o perspectivas históricas, las cuales comparten “una visión holística de la elaboración de las políticas laborales”: La primera de ellas concibe a las políticas como un campo de la ciencia política, puesto que una política laboral es una “aproximación al estudio de la política que analiza al gobierno municipal a la luz de los asuntos públicos más importantes”. En esa perspectiva, el estudio de las políticas laborales nos provee de un análisis de las relaciones de poder al interior del Gobierno municipal. La segunda definición es aquella que analiza las políticas laborales como proceso. Al respecto se sostiene que una política laboral es: “una secuencia intencionada de acción seguida por un actor o un conjunto de actores a la hora de tratar con un asunto que los afecta”. La tercera definición o corriente de análisis es aquella que entiende las políticas laborales como solución de problemas y que implica la toma de decisiones de manera lógica y racional en beneficio del trabajador. (Centeno, 2012, p. 16)

Las políticas laborales municipales se distinguen por cuatro imperativos intelectuales: Un interés por el modelo completo de los sistemas políticos y sus procesos,

una creencia sobre la importancia de las consecuencias de las acciones gubernamentales, una lucha por conseguir conocimiento útil a la vez que teórica y empíricamente sensato y una convicción de que la democracia importa. (Nelson, 2001, p. 345)

Las políticas laborales municipales permiten renovar, alimentar y aportar a la discusión y a los debates políticos y académicos sobre temas como el gobierno local, la política y la democracia, la participación, la organización, la gestión pública, y otros más a partir de un enfoque que privilegia el análisis concreto de la realidad de las prácticas políticas y administrativas cotidianas. (Roth, 2012, p. 78)

A partir de la década de los 90, cuando nace un interés real por el estudio de las políticas laborales municipales, constituyéndose estas en una “ciencia del Estado en acción”. En los últimos 50 años, las preocupaciones teóricas y filosóficas pasaron a constituirse en preocupaciones pragmáticas, pues ya no se trataba únicamente de indagar qué es el Estado y qué es el poder (relevantes aún en la discusión politológica), sino en cómo opera el Estado y cómo se materializa/concretiza su poder. (Alza, 2019, p. 167)

El análisis de las políticas municipales laborales tiene como objetivo principal la identificación concreta de los actores que intervienen en un proceso de definición, de decisión y de implementación de una política laboral que busca poner a la luz las posiciones, intereses y objetivos de los actores. (Acuña, 2019, p. 15)

Toda política municipal laboral nace de un asunto o preocupación que se constituye desde/en la esfera pública, es decir, que atañe a la ciudadanía, así como a la mirada del Estado. En ese sentido, las políticas públicas tendrían su origen tanto en las

necesidades de la gente de acceder a determinados servicios, así como en la decisión de las autoridades (o de su voluntad política) de proveerles de dichos servicios. En segundo lugar, llama la atención la segunda y tercera definición histórica de las políticas públicas, esto es, las políticas como proceso y como solución de problemas, respectivamente. Las políticas públicas pueden claramente ser enmarcadas en este tipo de perspectivas puesto que, por una parte, se articulan desde diferentes instancias (gobiernos locales, ministerios, gobierno central, comités ciudadanos, etc.), es decir que son acciones que se constituyen por diferentes actores; y, por otra parte, tienen la tarea de resolver problemas identificados por esos diversos actores, como, por ejemplo, las necesidades básicas insatisfechas. En tercer lugar, las políticas públicas son la expresión concreta de las acciones del gobierno, en donde diversos actores – municipio, gobierno central, ministerios, ciudadanía, entre otros – mantienen posiciones, intereses y objetivos respecto de algún asunto que les concierne. Las políticas de ISB no escapan de dicha realidad, y, por el contrario, reflejan el grado de participación e incidencia que cada uno de esos actores tienen en su definición, diseño e implementación. (Carrión, 2017, p. 143)

Una política laboral municipal existe siempre y cuando las instituciones estatales asumen totalmente o parcialmente la tarea de alcanzar objetivos estimados como deseables o necesarios, por medio de un proceso destinado a cambiar un estado de las cosas percibido como problemático. El gobierno local, por tanto, se convierte en el gestor, o en el transmisor, de las acciones dirigidas a resolver problemas laborales que se presentan en la sociedad; problemas que para ser resueltos deben primero obtener la atención de las autoridades estatales (constituirse en un problema público) y

posteriormente introducirse en la agenda pública a través del juego político, para finalmente ser atendidos (o no) por parte de las autoridades. (Meny, 2012, pág. 145)

Desde un enfoque pluralista expresa que: “una política laboral municipal es el equilibrio alcanzado en la lucha entre grupos de interés competitivos en un momento dado. Las políticas cambian como resultado de los cambios en la configuración de los intereses y el poder”. (Majone, 2014, p. 678)

En el siguiente apartado, revisaremos de manera breve y sucinta los enfoques teóricos tradicionales para el estudio de las políticas laborales municipales. Por lo general, existe la tendencia a centrar la mirada en la sociedad y los grupos (society centered), minimizando el papel del gobierno local, contrario a ello, otro enfoque privilegia su atención en el gobierno local (state centered) reduciendo la importancia de los grupos y las organizaciones para hacer políticas locales. Un tercer grupo son las teorías mixtas, que conjugan el análisis del gobierno local y la sociedad, resaltando la relevancia que tiene tanto el uno como el otro en la factura de las políticas públicas, y observándolas a las mismas como la expresión del vínculo entre el Estado y la sociedad civil. (Majone, 2014, p. 879)

Las fuentes internas con políticas laborales municipales, las instituciones, los administradores públicos; y las fuentes externas que determinan o influyen en las políticas laborales, el enfoque “state centered” concentra toda su atención en el gobierno local dado que es este el instrumento o el aparato por el cual pasan las decisiones y se llevan a cabo las acciones. Sin importar las variantes en el ambiente económico, social o cultural, la forma Estado predomina sobre los demás escenarios de la acción pública. “El gobierno local funciona como un selector de las demandas y un proveedor de

servicios. La acción pública es principalmente un resultado de las elecciones realizadas por los decisores políticos y por los altos funcionarios públicos”. (Estrada, 2017, p. 14)

Desde nuestro punto de vista las políticas laborales municipales son “respuestas del gobierno local ante situaciones problemáticas laborales, pudiendo ser adscritas a la agenda política y tener origen en fuentes externas o internas”; la política pública laboral señala las coordenadas de cómo un gobierno municipal manifiesta su rol en la política laboral, social, industrial, económica, financiera, etc.” Respecto del origen en fuentes internas o externas, las primeras hacen referencia al gobierno local, las instituciones estatales, las gerencias, etc., y las segundas nos remiten a la ciudadanía, la sociedad laboral, grupos de presión, entre otros.

1.2.2. Trabajo remoto en emergencia por COVID-19

Antes de definir lo que es el trabajo remoto, es preciso mencionar el concepto de teletrabajo; en el artículo 2 de la Ley que regula el Teletrabajo - Ley N° 30036 se establece que el teletrabajo “se caracteriza por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del trabajador, denominado “teletrabajador”, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores”. En lo que respecta al trabajo remoto, el Decreto Supremo N° 010-2020-TR establece que el trabajo remoto es la “Prestación de servicios subordinada con la presencia física del/la trabajador/a en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita. Este no se limita al trabajo

que puede ser realizado mediante medios informáticos, de telecomunicaciones u análogos, sino que se extiende a cualquier tipo de trabajo que no requiera la presencia física del/la trabajador/a en el centro de labores”. (Carbajal, 2015, p. 34)

El trabajo remoto y el teletrabajo ambos son trabajos a distancia, con la diferencia que mediante el teletrabajo se pueden realizar el trabajo desde cualquier sitio y dependen exclusivamente del trabajador, mientras que el trabajo remoto solo se realiza desde un domicilio. Así mismo, se menciona que el trabajo remoto “es una creación distinta a partir de las normas que se han creado en el Estado de emergencia”. Es importante indicar que el trabajo remoto que se encuentra regulado por el Decreto Supremo N° 010-2020-TR es aplicable durante la vigencia del estado de emergencia sanitaria que vive nuestro país y se encuentra dirigido a todos los trabajadores del sector público y privado. (Jiménez, 2020, p. 2)

El trabajo remoto por pandemia del COVID-19, consistente en realizar una actividad profesional a distancia mediante la utilización algún tipo de tecnología, medios o equipos informáticos, de telecomunicaciones y análogos (internet, telefonía u otros) en épocas de pandemia en condiciones adecuadas; es la prestación de servicios subordinados que realiza un trabajador o una trabajadora que se encuentra físicamente en su domicilio o en el lugar de aislamiento domiciliario; se mantiene una relación laboral entre el empleado y el empleador con las mismas condiciones laborales, la misma responsabilidad de un trabajo en oficina y el mismo horario en condiciones adecuadas. (Rojas, 2019, p. 67)

El trabajo remoto es aplicable a trabajadores de los sectores público y privado, extendiendo su regulación bajo modalidades formativas o análogas; no aplica a aquellos

trabajadores que dieron positivo al COVID-19, así como a quienes estén con descanso médico o se encuentren en suspensión imperfecta, no afectando sus remuneraciones mensuales. El empleador deberá identificar que trabajador puede efectuar sus labores desde su domicilio o lugar de confinamiento y le notificará el lugar donde realizará sus labores, precisando la duración del trabajo remoto. La comunicación puede realizarse por correo electrónico, WhatsApp, etc., debiéndose dejar constancia de dicha entrega; asimismo, el empleador deberá identificar a los trabajadores que pertenezcan al grupo de riesgo comprendidos en la R.M. N° 448-2020-MINSA (lineamiento para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores) debiendo priorizar, en dichos casos, el trabajo remoto y de no ser posible otorgar licencia con goce de haber sujeta a compensación, con la salvedad que se puede dejar sin efecto dicha compensación si el empleador así lo decide. Cuando los trabajadores deseen concurrir a trabajar o prestar servicios en las actividades autorizadas podrían suscribir una declaración jurada de asunción de responsabilidad voluntaria (sujeta a aprobación de las pautas), conforme a las disposiciones del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en coordinación con el Ministerio de Salud, debiendo resaltar que, en ningún caso, se puede ejercer algún tipo de coacción para la firma de este documento, conforme lo establece el D.S. N° 083-2020-PCM. Debemos tener en cuenta que previamente a la presentación de la “declaración jurada” el trabajador debe solicitar a su empleador, por medios físicos, digitales o virtuales, la emisión del certificado de aptitud validado por el médico responsable de la vigilancia de la salud o quien haga sus veces en el centro de trabajo, quien bajo criterio médico autoriza la realización de labores presenciales en caso así lo

considere, al amparo de lo dispuesto en el artículo 8 del D.S. N° 083-2020-PCM, prescrito en la R.M. N° 099-2020-TR publicada el 27.05.2020. (Cárdenas, 2020, p. 34)

El trabajo remoto implica no afectar el vínculo laboral, la remuneración no debe variar (salvo las que estén vinculadas a la asistencia al trabajo, por ejemplo, la movilidad), el empleador debe: Informar al trabajador sobre las medidas y recomendaciones de seguridad y salud en el trabajo (deber de prevención), asignar labores al trabajador y establecer los mecanismos de supervisión y reportes durante la jornada laboral (poder directriz del empleador), brindar facilidades para accesos a sistemas plataformas o aplicativos informáticos necesarios para el desarrollo de las funciones del trabajador y brindar capacitación previa en caso de implementación de sistemas, plataformas o aplicativos informáticos distintos a los utilizados anteriormente por el trabajador. Por su parte, el trabajador, debe cumplir con la normativa vigente sobre seguridad de la información, protección y confidencialidad de los datos, cumplir con las medidas y condiciones de seguridad y salud en el trabajo informadas por el empleador, estar disponible durante la jornada de trabajo para las coordinaciones de carácter laboral que resulten necesarias, prohibición de la subrogación de las funciones, entregar o reportar el trabajo encargado en los horarios establecidos por el empleador dentro de la jornada laboral, participar de los programas de capacitación que disponga el empleador e informar cualquier desperfecto en los medios o mecanismo para el desarrollo del trabajo remoto. Para obtener un correcto desarrollo de las obligaciones en el trabajo remoto, el empleador deberá preservar el principio de prevención, al informar las medidas para eliminar y reducir los riesgos laborales, debiendo identificar aquellos riesgos para los trabajadores de labor remota (fatiga mental, visual, etc.), así también remitir correos

orientadores en seguridad y salud en el trabajo y, además, identificar el canal por el que el trabajador puede comunicarle sobre los riesgos adicionales que identifique o los accidentes de trabajo que hubieran ocurrido. (Bravo, 2020, p. 45)

La Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil) se encuentra verificando el cumplimiento e implementación del plan para la vigilancia, prevención y control del COVID-19 en el trabajo. Las empresas a fin de evitar infracciones deberán cumplir con lo establecido en la Resolución Ministerial N° 448-2020-Minsa y, además, la Resolución de Superintendencia N° 0103-2020-Sunafil la cual aprueba la versión 2 de protocolo N° 005-2020-Sunafil/INII que establece el protocolo sobre el ejercicio en la inspección de trabajo, dentro del marco de la declaratoria de emergencia sanitaria y nacional por las graves circunstancias que afectan las actividades laborales y económicas a consecuencia del COVID-19 en el territorio nacional. No obstante lo expuesto, al encontrarnos atravesando esta emergencia sanitaria que nunca fue imaginada ni mucho menos advertida y pese a que el cumplimiento del trabajo remoto está siendo fiscalizado por la Sunafil, existen vacíos en el desarrollo del mismo como son: regular el derecho de desconexión digital, accidente de trabajo, labor extraordinaria (horas extras) y por ser una situación nueva y compleja deberían establecerse políticas públicas que busquen el uso estratégico de recursos para viabilizar el trabajo remoto. (SUNAFIL, 2021, p. 76)

El trabajo remoto en el Perú se encuentra definido en la Ley 300036, en este documento normativo el teletrabajo se caracteriza por el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del trabajador, denominado “teletrabajador”, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de

telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores. Se indica que los elementos que coadyuvan a tipificar el carácter subordinado de esta modalidad de trabajo son la provisión por el empleador de los medios físicos y métodos informáticos, la dependencia tecnológica y la propiedad de los resultados, entre otros. En el estado de emergencia sanitaria decretada por el gobierno peruano, por el COVID-19, emitió directivas señalando que el teletrabajo o trabajo remoto se caracteriza por la prestación de servicios subordinada con la presencia física del trabajador en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita. (Presidencia de la República, 2020, p. 34)

El trabajo remoto es “es el trabajo a domicilio o teletrabajo asignado, unilateralmente, por el empleador al trabajador, durante la emergencia sanitaria nacional, en todo tipo de labores que sea posible llevarse a cabo en la vivienda del trabajador, en otro domicilio que este señale o lugar de aislamiento domiciliario obligatorio en que le haya alcanzado la cuarentena”. Como podemos apreciar, la figura del trabajo remoto se ha implementado como medida a la actual coyuntura ocasionada por el Covid-19 en donde el gobierno dispuso el aislamiento social obligatorio. Así mismo, el trabajo remoto posee sus propias reglas que la diferencia del teletrabajo. (Corrales, 2016, p. 76)

El trabajo remoto facilita la flexibilidad y un sólido equilibrio entre el trabajo y la familia, al tiempo que reduce los impactos ambientales de la movilidad. El teletrabajo constituye una herramienta alternativa a la tradicional forma de laborar que se conoce. Donde el empleado hace uso de sus funciones y facultades intelectuales desde un lugar

lejano a la empresa, este puede ser desde el hogar, mediante el uso de una computadora y manteniendo una telecomunicación con sus colegas y jefes inmediatos, con el objetivo de solventar las mismas necesidades que lo cubriría un trabajo presencial. (Sánchez, 2020, p. 89)

El trabajo remoto es cuando una entidad realiza sus actividades utilizando como soporte las tecnologías de información y comunicaciones, para la relación entre el trabajador y la empresa, sin necesidad de la presencia física del trabajador en un sitio diferente al trabajo. (Pedraza, 2020, p. 56)

El trabajo remoto se identifica a partir de tres características: a) La actividad laboral que se lleva a cabo fuera de la empresa en la cual se encuentran concentrados todos los procesos y los datos. b) El uso de las tecnologías permite facilitar la comunicación entre la entidad y el trabajador evitando estar dentro de la organización para cumplir sus funciones. c) Es un modelo empresarial diferente al común que replantea las formas de comunicación interna de la organización y en consecuencia genera nuevos mecanismos de control y seguimiento de las tareas. (Velarde, 2020, p. 56)

“El trabajo remoto como partes del teletrabajo es la posibilidad que tiene un trabajador de realizar la jornada laboral al menos una vez por semana desde un lugar diferente que no es su oficina” (Gallegos, 2020, p. 67).

El trabajo remoto es una modalidad de trabajo flexible, que brinda capacitación continua a sus trabajadores para poder desarrollar sus diferentes actividades de manera remota, utilizando las TIC; para ello debe contar con profesionales calificados con

dominio en hardware y en software de las nuevas tecnologías relacionadas tanto como para computadoras y Smartphone. (BBVA, 2020, p. 45)

“El trabajo remoto es una forma diferente de trabajar desde casa usando las comunicaciones remotas, basadas en tecnologías para evitar el desplazamiento, donde se establece metas con los tele-trabajadores para la implementación exitosa y sostenible”. (Becerra, 2020, p. 56)

El trabajo remoto se da a través de un acuerdo laboral donde los trabajadores se adaptan con facilidad la forma de realizar su trabajo remotamente, utilizando de una manera apropiada las herramientas tecnológicas para transferir el trabajo a la organización. (Arias, 2020, p. 78)

El trabajo remoto es aquel empleo pagado que cumple con tres requisitos que son ubicación donde se realiza el trabajo diferente de donde se necesita los resultados, desarrollo del trabajo con uso indispensable de las TIC y la comunicación con el empleador debe ser de forma permanente; visto que al implementar esta modalidad la organización debe considerar principalmente cambios organizacionales y seguridad de la información. (Salazar, 2020, p. 34)

“El trabajo remoto es una modalidad de trabajo donde los horarios son flexibles para los empleados, y estos puedan realizar sus actividades fuera de la organización o empresa, lo cual permite crear competitivas ventajas”. (Palmeiras, 2020, p. 45)

El trabajo remoto es una forma de realizar sus actividades cuya característica es, la no asistencia física del empleado en la organización o empresa, para el cual se utiliza los medios informáticos y telecomunicaciones, los cuales también van a servir para ejercer la supervisión y control respectiva. (Peralta, 2020, p. 34)

1.2.3. Trabajo remoto en el sector público en el marco del estado de Emergencia Nacional

El Gobierno peruano, mediante Decreto Supremo No 044-2020-PCM, declara el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectaban la vida de la población a consecuencia del Coronavirus (COVID-19). Asimismo, mediante Decreto de Urgencia No 026-2020, se establecieron disposiciones sobre el trabajo remoto con el fin de evitar la propagación del COVID-19.

En ese contexto, la Autoridad Nacional del Servicio Civil, emitió la Directiva para la aplicación del Trabajo Remoto e impulsó la aprobación del Decreto Legislativo 1505, que contiene medidas excepcionales en materia de gestión de recursos humanos en el sector público. De esta manera, el trabajo remoto se aplica desde marzo del año 2020 en circunstancias en las que las/los funcionarios, directivos y servidores se replantearon en la práctica una forma de trabajo obligatoria, desconocida y sin antecedentes; generando desafíos tanto en los directivos como en los servidores públicos. El Reglamento de la Ley 30036, Ley que regula el teletrabajo, establece en su artículo 13 que las entidades públicas identificarán progresivamente aquellos puestos que puedan ser teletrabajables, debido a las características del puesto, los cuales se precisan en un informe que aprueba el titular de la entidad, este documento es resultado de la Comisión conformada al interior de las entidades para identificar estos puestos. Dada la emergencia por el COVID-19 y en el marco de la normativa establecida, muchas entidades se vieron obligadas a implementar el trabajo remoto desde el 16 marzo del 2020, sin distinción de puestos y con la finalidad de salvaguardar la vida e integridad de los servidores públicos y sus familias. El estudio indicó que, a nivel local, en la

Municipalidad Metropolitana de Lima entre las medidas adoptadas, se encuentra la provisión de equipos para el desarrollo del trabajo remoto mencionan, hecho que en realidad no ha sido eficientes por la falta de capacitación a los trabajadores remotos.

Clima laboral

En la gestión del recurso humano recae un papel fundamental, dada la actual situación de crisis, la cual debe reinventarse para promover una nueva cultura fundada en la confianza, el autocuidado y la comunicación como base de la interacción humana, esto implica la revisión de sus funciones. En este contexto, existen dos áreas estratégicas para el desarrollo de este rol: Las oficinas del Talento Humano/ORH y las áreas de línea con sus jefes inmediatos, donde se pone de relieve su condición de líderes, que irán en búsqueda de nuevas prácticas eficientes y motivadoras que garanticen la condición del ser humano. (SERVIR, 2021, pág. 43)

1.2.4. Satisfacción de los trabajadores

La satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos favorables que expresan los trabajadores de una organización con respecto a la visión, misión, objetivos y procesos de la institución, así como el orgullo que sienten los trabajadores por pertenecer a la organización". (Mariani, 2021, p. 54)

La satisfacción laboral se relaciona con los sentimientos que pueden tener los trabajadores con las condiciones en las cuales prestan su trabajo en la empresa. La satisfacción, es la actitud que tienen los trabajadores con respecto al trabajo y está

determinada por la apreciación que los mismos tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo. (Mendoza, 2020, p. 845)

La satisfacción laboral como la “(...) disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional”. Como vemos, la satisfacción laboral se relaciona con los sentimientos y actitudes que puede tener una persona según sus experiencias en el trabajo, es decir de cómo percibe la cultura organizacional que maneja los directivos. (Palma, 2020, p. 12)

“La satisfacción laboral está referido al sentimiento afectivo que puede tener un trabajador como resultado de relacionar sus necesidades, experiencias, expectativas y valores con las condiciones que percibe en el trabajo”. (Vera, 2020, p. 56)

1.2.5. Horario de trabajo

La jornada laboral se fundamenta en la prestación personal y la subordinación, es decir en el tiempo en el que el trabajador realizará sus actividades y cuánto tiempo se encuentra supeditado al control del empleador”, en ese sentido, es importante destacar que en el Perú la jornada laboral coincide con lo establecido en el Convenio 1 de la Organización Internacional del empleo, que establece en su artículo 2 que “En todas las empresas industriales públicas o privadas, o en sus dependencias, cualquiera que sea su naturaleza, con excepción de aquellas en que sólo estén empleados los miembros de una misma familia, la duración del trabajo del personal no podrá exceder de ocho horas por día y de cuarenta y ocho por semana. (Chaname, 2019, p. 23)

El Artículo 25 de la Constitución Política del Perú señala que “La jornada ordinaria de trabajo es de ocho horas diarias o cuarenta y ocho horas semanales, como máximo”,

así mismo Artículo 1 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 854, Ley de Jornada de trabajo, horario y trabajo en sobretiempo modificado por Ley N° 27671 establece que “La jornada ordinaria de trabajo para varones y mujeres mayores de edad es de ocho (8) horas diarias o cuarenta y ocho (48) horas semanales como máximo”. En lo que respecta al horario de trabajo, el artículo 6 del mismo Decreto dispone que “Es facultad del empleador establecer el horario de trabajo, entendiéndose por tal la hora de ingreso y salida”. (Cármen, 2020, p. 45)

1.2.6. Capacitación

La capacitación se estructura a través de programas de capacitación, así mismo un programa de capacitación es un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos definidos. (Valencia, 2020, p. 42)

La capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y en consecuencia el desempeño de la organización. Se trata de uno de los procesos más importantes de la administración de los recursos humanos. (Chacón, 2020, p. 92)

La capacitación es una función importante de la administración de recursos humanos, que consiste no solo en capacitación y desarrollo, sino también en actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales y evaluación del desempeño. Los programas de capacitación deben convertirse en políticas obligatorias en todo tipo de instituciones, ya que a través de ellos los trabajadores pueden adquirir los conocimientos y destrezas necesarias para desempeñarse de forma eficiente en su puesto de trabajo.

Los beneficios de un programa de capacitación son:

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Formas líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

(Villavicencio, 2016, p. 67)

1.2.7. Derecho al descanso

El Artículo 25 de la Constitución Política del Perú señala que “(...) Los trabajadores tienen derecho a descanso semanal y anual remunerados. Su disfrute y su compensación se regulan por ley o por convenio.” Como podemos apreciar, en nuestro marco legal señala que existen dos tipos de descansos remunerados, el descanso semanal obligatorio y el descanso anual remunerado o vacaciones, así mismo no debemos olvidar el descanso remunerado en días feriados. Es importante destacar que los tres tipos de descansos mencionados también se encuentran en los siguientes dispositivos legales que los regulan, como es el caso del Decreto Legislativo N° 713 - Consolidan la Legislación Sobre Descansos Remunerados de los Trabajadores Sujetos al Régimen Laboral de la Actividad Privada y el Decreto Supremo N° 012-92-TR que

aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 713 Sobre los Descansos Remunerados de los Trabajadores Sujetos al Régimen Laboral de la Actividad Privada. (Puga, 2020, p. 81)

Los descansos remunerados tienen por objeto la creación de un espacio de tiempo para que el trabajador pueda recuperar las energías que desplegó durante la actividad laboral en la semana, así mismo está dirigida a proteger su salud, en la medida que el despliegue de la actividad laboral por parte del trabajador conlleva a un agotamiento físico y/o intelectual “lo que merece ser debidamente recuperado para garantizar el fiel cumplimiento de sus obligaciones laborales con la fortaleza adecuada para dicha finalidad”. Así mismo, el descanso permite la reposición física e intelectual del trabajador para que se encuentre pleno y apto para desarrollar sus deberes como trabajador lo que a su vez redundará a favor del mismo empleador y al desarrollo armonioso de las relaciones laborales. (Villegas, 2020, p. 56)

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en lo que respecta al descanso semanal obligatorio establece que “todo trabajador tiene derecho como mínimo a 24 horas consecutivas de descanso en cada semana, el que se otorgará preferentemente en día domingo”, así mismo, en algunos casos o situaciones excepcionales el empleador puede establecer regímenes alternativos o acumulativos de jornadas de trabajo y descansos respetando la debida proporción. (Merino, 2020, p. 67)

Se debe destacar lo establecido en el Artículo 18 del Decreto de Urgencia N° 127-2020, denominado Obligaciones del empleador y trabajador, en donde se indica que el empleador tiene como obligaciones “Respetar el derecho a la desconexión digital del trabajador, por el cual este último tiene derecho a desconectarse de los medios

informáticos, de telecomunicaciones y análogos utilizados para la prestación de servicios durante los días de descanso, licencias y periodos de suspensión de la relación laboral”.

(Arrieta, 2020, p. 78)

1.3. Definición de términos básicos

Las políticas públicas. Son aquellas acciones del gobierno - Poder Ejecutivo, que permite buscar y otorgar respuestas a las diversas demandas de la población y satisfacer las necesidades públicas.

Herramientas de Teletrabajo. Conjunto de herramientas tecnológicas pertenecientes a las tecnologías de información y comunicaciones utilizadas para facilitar las labores y la comunicación entre los trabajadores sin necesidad de estar en un lugar físico determinado para cumplir sus funciones.

Perfil del trabajador. Conjunto de competencias del trabajador y condiciones del lugar de trabajo que le permiten desarrollar las actividades como tele trabajador.

Teletrabajador. Es el trabajador o servidor civil que presta servicios bajo la modalidad de teletrabajo. (Congreso del Perú, 2015).

El trabajo remoto. Consiste en la prestación de servicios subordinada, sin presencia física en el centro de trabajo o entidad pública, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales, a su vez, se ejerce el control y la supervisión de las labores.

Ambiente Laboral. Percepción del trabajador sobre sus condiciones de trabajo, reconocimiento de logros y relaciones con sus compañeros y superiores.

Calidad de vida. Conjunto de condiciones que contribuyen a hacer la vida agradable, digna y valiosa.

Tecnologías de Información y comunicaciones. Se denomina tecnologías de la información y la comunicación al conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de información en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.

MML. Municipalidad Metropolitana de Lima.

SGRH. Subgerencia de Recursos Humanos.

SERVIR. Autoridad Nacional de Servicio Civil.

CAPÍTULO II. PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

2.1. Formulación del problema y objetivos de la investigación

2.1.1. *Formulación del problema*

Problema principal:

¿En qué medida las políticas laborales municipales influyen en la calidad del trabajo remoto en emergencia por COVID-19, Municipalidad Metropolitana de Lima – 2021?

Problemas específicos:

1. ¿Cuáles son las políticas laborales municipales que ha implementado el Alcalde de la Municipalidad Metropolitana de Lima en el acceso a la conectividad del internet para el trabajador remoto?
2. ¿Qué políticas laborales ha implementado la Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Metropolitana de Lima en la capacitación y la asistencia social de los trabajadores remotos?
3. ¿Cuál es la eficiencia de las políticas laborales de la Ley de Servicio Civil en el respeto a los derechos laborales, al horario laboral, al ambiente laboral y la carga laboral del trabajador remoto en la Municipalidad Metropolitana de Lima?

2.1.2. *Objetivos de la investigación*

Objetivo general

Determinar en qué medida las políticas laborales municipales influyen en la calidad del trabajo remoto en emergencia por COVID-19, Municipalidad Metropolitana de Lima – 2021.

Objetivos específicos

1. Evidenciar cuáles son las políticas laborales municipales que ha implementado el Alcalde de la Municipalidad Metropolitana de Lima en el acceso a la conectividad del internet para el trabajador remoto.
2. Demostrar qué políticas laborales ha implementado la Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Metropolitana de Lima en la capacitación y la asistencia social de los trabajadores remotos.
3. Precisar cuál es la eficiencia de las políticas laborales de la Ley de Servicio Civil en el respeto a los derechos laborales, al horario laboral, al ambiente laboral y la carga laboral del trabajador remoto en la Municipalidad Metropolitana de Lima.

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1. Variables y dimensiones

Variable independiente: Políticas laborales municipales

Dimensión 1: Políticas laborales municipales del Alcalde

Indicadores:

1. Percepción sobre la implementación de políticas laborales eficientes
2. Percepción sobre la implementación de políticas laborales efectivas

Dimensión 2: Políticas laborales de la Subgerencia de Recursos Humanos**Indicadores:**

1. Nivel de capacitación de los trabajadores remotos
2. Nivel de asistencia social del trabajador remoto

Dimensión 3: Políticas laborales de la Ley Servir**Indicadores:**

1. Grado de respeto al horario laboral
2. Nivel de eficacia en la eliminación del aumento injustificado de la carga laboral
3. Nivel de promoción del adecuado ambiente laboral

Variable dependiente: El trabajo remoto en emergencia por COVID-19

Dimensión 1: Conectividad del internet**Indicadores:**

1. Grado de productividad
2. Grado de identidad con la empresa

Dimensión 2: Capacitación y asistencia social**Indicadores:**

1. Nivel de conocimiento idóneo
2. Grado de motivación laboral

Dimensión 3: Derechos laborales

Indicadores:

1. Nivel de respeto al horario laboral
2. Nivel de vulneración del ambiente laboral
3. Nivel de aumento injustificado de la carga laboral

2.2.2. Definición operacional de variables**Definición nominal**

Las políticas laborales municipales son aquellas acciones del gobierno municipal por el cual la autoridad busca otorgar respuestas y soluciones a las diversas demandas de los trabajadores para la satisfacción de sus necesidades. Las políticas laborales municipales son acciones de las autoridades locales en el seno de la sociedad, las cuales producen resultados sobre el impacto laboral en distintos medios. (Alvarado, 2020, pág. 451)

El trabajo remoto por pandemia del COVID-19 consistente en realizar una actividad profesional a distancia mediante la utilización algún tipo de tecnología, medios o equipos informáticos, de telecomunicaciones y análogos (internet, telefonía u otros) en épocas de pandemia. (Jiménez, 2020, pág. 2)

Definición operacional

En esta medición se pretendió conocer el grado en el que el encuestado opinó sobre las políticas laborales municipales y el trabajo remoto en emergencia por COVID-

Operacionalización

La variable ha sido medida mediante la escala de medición de tipo nominal, con una medida politómica de tres niveles: Si (1) - No (2) - No sé (3).

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE (S)	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	MEDIDA	
Variable independiente: Políticas laborales municipales	Las políticas laborales municipales son aquellas acciones del gobierno municipal, que permite buscar y otorgar respuestas a las diversas demandas de los trabajadores y satisfacer las necesidades.	Se utilizó el cuestionario con una medida politómica de tres niveles: Si (1) - No (2) - No sé (3). La variable Políticas laborales municipales tendrá 3 dimensiones y 7 indicadores (Hernández et al, 2014, p. 238).	Políticas laborales municipales del Alcalde	1.Percepción sobre la implementación de políticas laborales eficientes	1	Escala: nominal - Politómica 1: Si 2: No 3: No sé	
				2.Percepción sobre la implementación de políticas laborales efectivas	2		
			Políticas laborales de la Subgerencia de recursos humanos	1.Nivel de capacitación de los trabajadores remotos	3		4
				2.Nivel de asistencia social del trabajador remoto	4		
			Políticas laborales de la Ley Servir	1.Grado de respeto al horario laboral	5		6
				2.Nivel de eficacia en la eliminación del aumento injustificado de la carga laboral	6		
				3.Nivel de promoción del adecuado ambiente laboral	7		
Variable dependiente: Trabajo remoto en emergencia por COVID-19	El trabajo remoto por pandemia del COVID-19 consistente en realizar una actividad profesional a distancia mediante la utilización algún tipo de tecnología, medios o equipos informáticos, de telecomunicaciones y análogos (internet, telefonía u otros) en épocas de pandemia.	Se utilizó el cuestionario con una medida politómica de tres niveles: Si (1) - No (2) - No sé (3). La variable Trabajo remoto en emergencia por COVID-19 tiene 3 dimensiones y 7 indicadores.	Conectividad del internet	1.Grado de productividad	8	Escala: nominal - Politómica 1: Si 2: No 3: No sé	
				2.Grado de identidad con la empresa	9		
			Capacitación y asistencia social	1.Nivel de conocimiento idóneo	10		11
				2.Grado de motivación laboral	11		
			Derechos laborales	1.Nivel de respeto al horario laboral	12		13
				2. Nivel de vulneración del ambiente laboral	12		
				3.Nivel de aumento injustificado de la carga laboral	13		
					14		

Indicador sintético

Un indicador sintético implica establecer un procedimiento matemático para agregar un conjunto de indicadores individuales, a los que se suele referir como subindicadores, para medir fenómenos multidimensionales que no podrían representarse a través de una única medida. El indicador sintético es cualquier combinación de indicadores individuales.

Una vez seleccionados los indicadores parciales con base en criterios de disponibilidad, frecuencia, volatilidad, significación económica, etc., procedemos a extraer la señal relevante de los mismos. Con ésta, hacemos la agregación de los mismos.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES SINTÉTICOS en %
Variable independiente: Políticas laborales municipales	Políticas laborales municipales del Alcalde	1.Percepción sobre la implementación de políticas laborales eficientes (en %) 2.Percepción sobre la implementación de políticas laborales efectivas (en %)
	Políticas laborales de la Subgerencia de recursos humanos	1.Nivel de capacitación de los trabajadores remotos (en %) 2.Nivel de asistencia social del trabajador remoto (en %) 1.Grado de respeto al horario laboral (en %) 2.Nivel de eficacia en la eliminación del aumento injustificado de la carga laboral (en %)

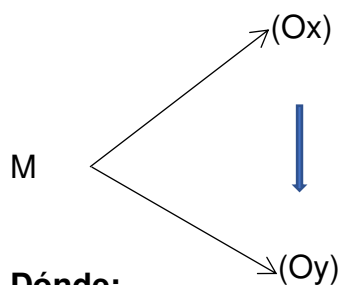
	Políticas laborales de la Ley Servir	3.Nivel de promoción del adecuado ambiente laboral (en %)
Variable dependiente: Trabajo remoto en emergencia por COVID-19	Conectividad del internet	1.Grado de productividad (en %) 2.Grado de identidad con la empresa (en %)
	Capacitación y asistencia social	1.Nivel de conocimiento idóneo (en %) 2.Grado de motivación laboral (en %)
	Derechos laborales	1.Nivel de respeto al horario laboral (en %) 2. Nivel de Vulneración del ambiente laboral (en %) 3.Nivel de aumento injustificado de la carga laboral (en %)

CAPITULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. *Diseño de investigación*

El diseño de investigación fue el diseño no experimental de corte transversal o transeccional - causal; el diseño no experimental porque permitió analizar el tema sin manipular deliberadamente las variables, es decir, no se manipulo, ni se sometió a prueba las variables de estudio, se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, también se observó situaciones ya existentes no provocadas intencionalmente por el investigador de manera sistemática y empírica; No experimental dado que “se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en la que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlas” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 139). De corte transeccional o transversal ya que se “utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado de tiempo”. La investigación causal es porque se explicó la dependencia entre la variable independiente y la variable dependiente, causa y efecto; en ese sentido, corresponde señalar que se trata de un diseño de investigación transeccional o transversal - causal, este diseño ha servido para recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito fue describir variables y analizar su incidencia para correlacionalizarlos en un momento dado. (Hernández & Mendoza, 2018, pág. 89)



Dónde:

M Muestra: Trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Ox VI Políticas laborales municipales

→ Influencia

Oy VD Trabajo remoto en emergencia por COVID-19

Asimismo, en la investigación se realizó el reajuste de 5 opciones de respuesta a 3 niveles de presentación de resultados, por consiguiente, nuestras variables han sido medidas utilizando la escala nominal politómica de 3 niveles de respuesta. Si (1) - No (2) - No sé (3).

3.1.2. Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación ha sido cuantitativo, mediante el cual se utilizó la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación, se confió en el uso de la estadística mediante el SPSS para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (Carrasco, 2020, p. 33)

3.1.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue el tipo básico, denominado también como investigación pura, fundamentada o dogmática, tiene como finalidad la obtención y recopilación de

información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente; se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él, la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico. (Hernández & Mendoza, 2018, pág. 94)

3.1.4. Nivel o alcance de investigación

El alcance o nivel de investigación ha sido explicativo, es un método de investigación no experimental en el cual se explica las características de un conjunto de sujetos o hechos; asimismo, porque explica el nivel de correlación entre variables, es decir relaciona la causa y efecto; de modo que, la investigación de tipo básico, de alcance explicativo “es la asociación de variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”, y en particular “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. (Carrasco, 2021, pág. 34)

3.1.5. Método de investigación

El método de investigación utilizado fue el método hipotético deductivo, dado que la investigación será analizada partiendo desde el ámbito internacional, nacional y local. (Hernández & Mendoza, 2018, pág. 110)

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (...) Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y de tiempo” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 174). La población ha estado conformada por los trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima, que fueron 1200 trabajadores.

Tabla 2

Población de trabajadores de la Municipalidad Metropolitana de Lima

Trabajadores	Nº
Decreto Legislativo 276	400
CAS	400
Contratos a modalidad	400
Total	1200

Nota. Elaboración propia

3.2.2. Muestra.

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población; es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. Básicamente categorizamos las muestras en dos grandes ramas, las muestras no probabilísticas y las muestras probabilísticas. En estas últimas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de

causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra; aquí el procedimiento no es mecánico, ni con base de fórmula de probabilidad, sino depende del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo de personas, y desde luego las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, p. 126)

Para obtener la muestra se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio estratificado, con un margen de error del 10%; teniendo como resultado 89 muestras (Hernández & Mendoza, 2018).

Formula de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra =?

N: Tamaño de la población = 1200

Z: Nivel de confianza; para el 95%, z=1.96

E: Máximo error permisible, es decir un 10%= 0.1.

p: Proporción de la población que interesa medir = 0.5.

q: Proporción de la población que no interesa medir = 0.5.

Aplicación de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(1200)}{(0.1)^2 (1200-1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 89.32 = 89$$

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas de recolección de datos

“Las técnicas son el conjunto de herramientas utilizadas para obtener información y conocimiento, respetando los protocolos establecidos en cada metodología de investigación” (Carrasco, 2021, pág. 58).

La técnica utilizada ha sido la encuesta.

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos

“Los instrumentos son recursos que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, pág. 200).

El instrumento utilizado para la investigación fue el cuestionario de encuesta, en el cual la información se registró en formularios preparados por el investigador y respondido por los encuestados.

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

3.4.1. Validez

Para la validación de los instrumentos se acudió al juicio de expertos con la finalidad de obtener la confiabilidad de los procedimientos de recolección de datos.

Tabla 3

Juicio de expertos

N°	EXPERTOS	SUFICIENCIA	VALORACIÓN
1	Dra. Martha Rocío Gonzales Loli	SI	90%
2	Mag. Juan Ruvi Gave Maldonado	SI	90%
3	Mag. Víctor Mancilla Siancas	SI	90%
TOTAL			90%

Nota. Conforme a la tabla 3 los expertos concluyeron que el instrumento de investigación es el adecuado; en ese sentido, el instrumento ha sido de aplicabilidad para medir los datos necesarios y relevante de acuerdo a los fines de la investigación.

3.4.2. Confiabilidad

Consiste en el grado en que la práctica reiterativa de un instrumento a un mismo individuo produzca los mismos resultados (Hernández, et al, 2014, p. 200).

Para evaluar la confiabilidad del instrumento se utilizó el instrumento de medición estadística alfa de Cronbach. Este instrumento permitió cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las n variables observadas. La fórmula que se utilizó fue:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde

S_i^2 es la varianza del ítem i ,

S_t^2 es la varianza de los valores totales observados y

k es el número de preguntas o ítems.

El valor de alfa de Cronbach debe ser cercano a la unidad para que nos permitió asegurar que estamos efectuando mediciones estables y consistentes.

Tabla 4

Escala de medición de confiabilidad

TABLA DE MEDICIÓN DE CONFIABILIDAD	
Índices Alfa de crombach	Interpretación
0.80 a 1.00	Muy buena confiabilidad
0.60 a 0.80	Buena confiabilidad
0.40 a 0.60	Moderada confiabilidad
0.20 a 0.40	Escasa confiabilidad
0.00 a 0.20	Ínfima confiabilidad

Nota. Carrasco (2020)

Tabla 5*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	89	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	89	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 6*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	14

Tabla 7*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	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta 1	62,15	65,444	,491	,915
Pregunta 2	62,28	66,386	,401	,923
Pregunta 3	62,15	65,444	,491	,915
Pregunta 4	61,97	66,192	,553	,908
Pregunta 5	61,71	69,232	,667	,902
Pregunta 6	61,61	70,037	,886	,898
Pregunta 7	61,61	70,037	,886	,898
Pregunta 8	61,61	70,037	,886	,898
Pregunta 9	61,61	70,037	,886	,898
Pregunta 10	61,61	70,037	,886	,898
Pregunta 11	61,61	70,037	,886	,898

Pregunta 12	61,61	70,037	,886	,898
Pregunta 13	61,62	70,080	,869	,899
Pregunta 14	61,61	70,037	,886	,898

Nota. Nuestro Alfa de Cronbach ha sido de ,910 lo cual muestra un Alfa de Cronbach **muy buena** porque es mayor a 0.50 de confiabilidad, conforme a la tabla de medición.

3.5. Técnicas de análisis de datos

Se aplicaron las siguientes técnicas:

- ✓ *Análisis de resultados.* Para el análisis de resultados se ha utilizado el software el SPSS: Análisis estadísticos descriptivos de frecuencias.
- ✓ *Análisis documental.* Esta técnica permitió conocer, comprender, analizar e interpretar cada una de las normas, revistas, textos, libros, artículos de internet y otras fuentes de información.
- ✓ *Indagación.* Está técnica facilitó dispone de datos cuantitativos de cierto nivel de razonabilidad.
- ✓ *Conciliación de datos.* Se aplicó para enlazar los datos
- ✓ *Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes.* Se aplicó para presentar la información en cuadros con columnas de cantidades y porcentajes del SPSS.
- ✓ *Comprensión de gráficos.* Se utilizó para presentar la información en forma de gráficos; y se efectuó la interpretación de gráficos del SPSS.

3.6. Aspectos éticos

La investigación ha estado sujeta a los lineamientos éticos básicos de objetividad, honestidad, respeto de los derechos de terceros, relaciones de igualdad; y no se recurrió al plagio de otros autores de investigación. El investigador asume los principios éticos desde el inicio, durante y después de la investigación; se ha cumplido el principio de reserva, de respeto, a la dignidad y el derecho a la intimidad.

CAPITULO IV. RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Variable independiente: Políticas laborales municipales

Resultado 1. Dimensión: Políticas laborales municipales del Alcalde

¿Usted cree que las políticas laborales municipales son eficientes en la calidad del trabajo remoto en emergencia por COVID-19?

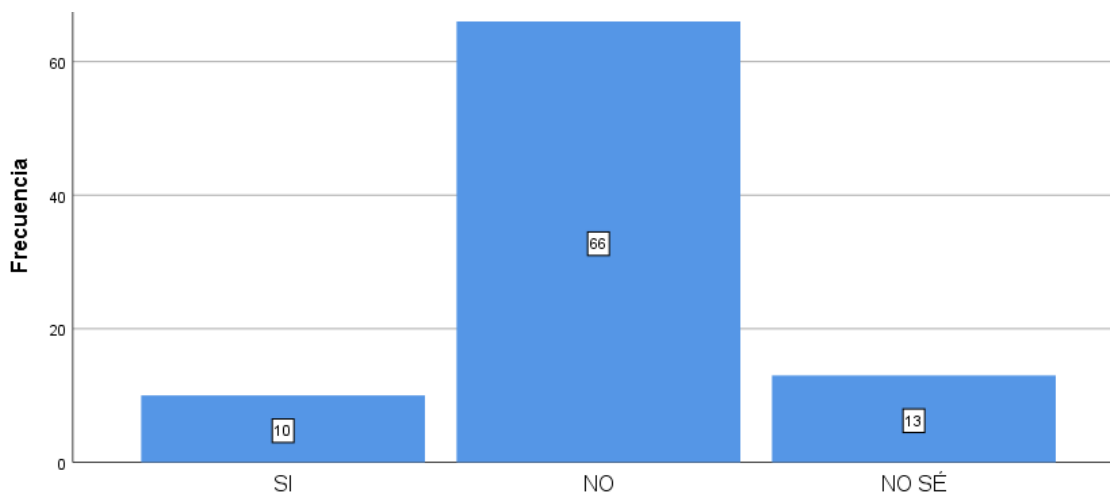
Tabla 8

Opinión sobre la implementación de políticas laborales municipales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	10	11,2	11,2	11,2
	NO	66	74,2	74,2	85,4
	NO SÉ	13	14,6	14,6	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Figura 1

Frecuencia de opinión sobre la implementación de políticas laborales municipales



Nota. En el gráfico se puede verificar que el 66% de los encuestados han establecido que las políticas laborales municipales no son eficientes en la calidad del trabajo remoto en emergencia por COVID-19.

Resultado 2.

¿Usted cree que el Alcalde de Lima ha implementado políticas laborales efectivas de acceso a la conectividad del internet y el otorgamiento de un chip a los trabajadores remotos?

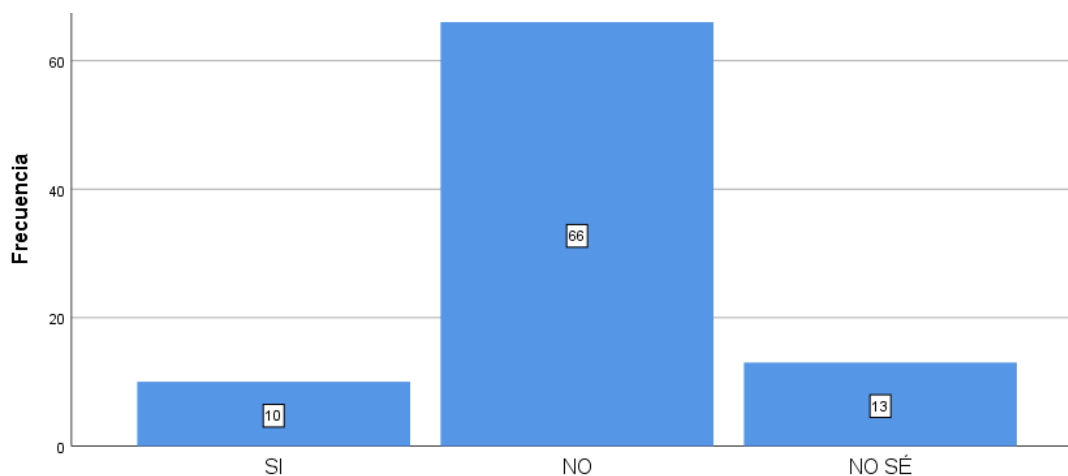
Tabla 9

Opinión sobre la implementación de políticas laborales para el acceso de conectividad del internet

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	10	11,2	11,2	11,2
	NO	66	74,2	74,2	85,4
	NO SÉ	13	14,6	14,6	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Figura 2

Frecuencia de opinión sobre la implementación de políticas laborales para el acceso de conectividad del internet



Nota. En el gráfico se puede verificar que el 66% de los encuestados han establecido que el Alcalde de Lima no ha implementado políticas laborales efectivas de acceso a la conectividad del internet y ni el otorgamiento de un chip a los trabajadores remotos.

Resultado 3. Dimensión: Políticas laborales de la Subgerencia de Recursos

Humanos

¿Usted cree que la Subgerencia de Recursos Humanos ha implementado políticas laborales adecuadas que permitan el nivel de capacitación de los trabajadores remotos?

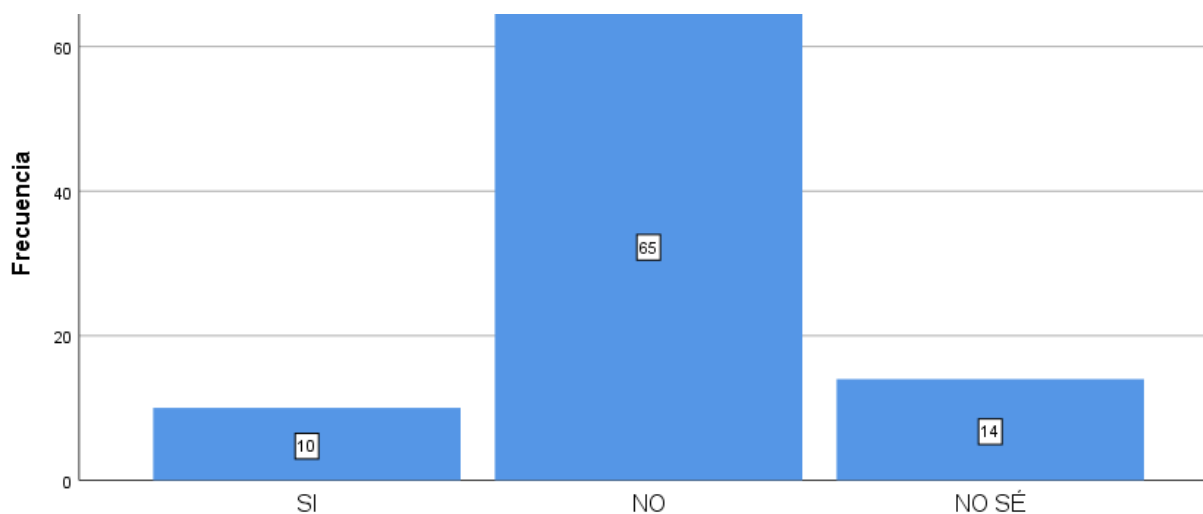
Tabla 10

Opinión sobre las políticas laborales de capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	10	11,2	11,2	11,2
	NO	65	73,0	73,0	84,3
	NO SÉ	14	15,7	15,7	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Figura 3

Frecuencia de opinión sobre las políticas laborales de capacitación



Nota. En el gráfico se puede verificar que el 65% de los encuestados han establecido que la Subgerencia de Recursos Humanos no ha implementado políticas laborales adecuadas que permitan el nivel de capacitación de los trabajadores remotos.

Resultado 4

¿Usted cree que la Subgerencia de Recursos Humanos ha implementado políticas laborales adecuadas que permitan el nivel asistencia social del trabajador remoto?

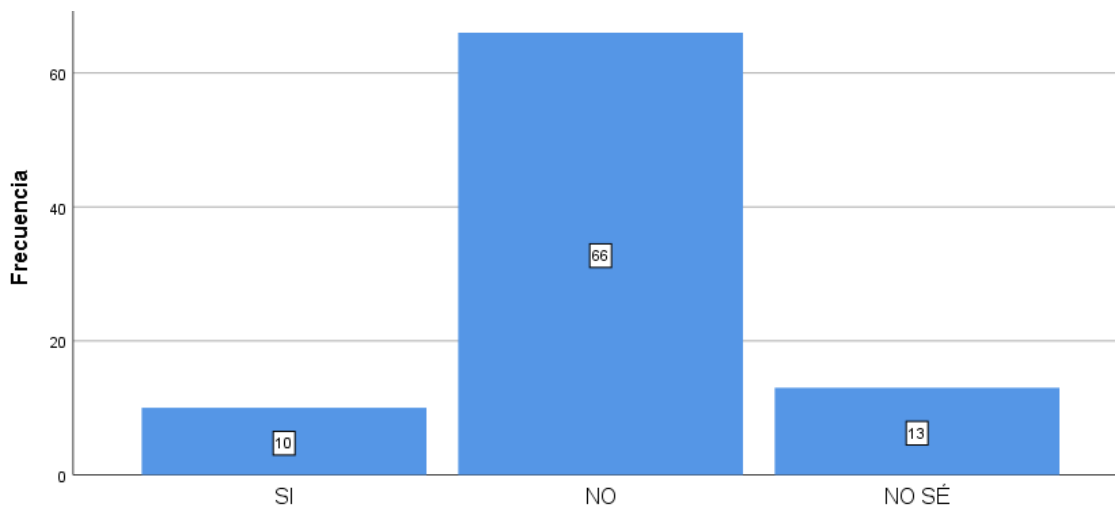
Tabla 11

Opinión sobre las políticas laborales de asistencia laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	10	11,2	11,2	11,2
	NO	66	74,2	74,2	85,4
	NO SÉ	13	14,6	14,6	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Figura 4

Frecuencia de opinión sobre las políticas laborales de asistencia laboral



Nota. En el gráfico se puede verificar que el 66% de los encuestados han establecido que la Subgerencia de Recursos Humanos no ha implementado políticas laborales adecuadas que permitan el nivel asistencia social del trabajador remoto.

Resultado 5. Dimensión: Políticas laborales de la Ley Servir

¿Usted cree que las políticas laborales de la Ley de Servicio Civil son eficientes en el grado de respeto al horario laboral del trabajador remoto?

Tabla 12

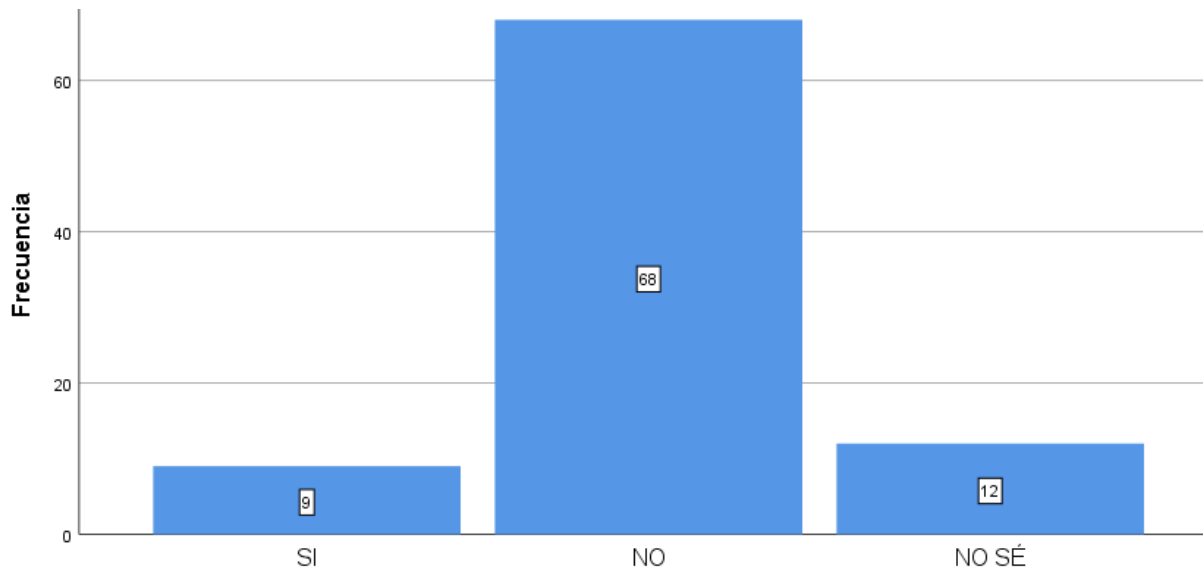
Opinión sobre el grado de respeto al horario laboral del trabajador remoto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	9	10,1	10,1	10,1
	NO	68	76,4	76,4	86,5
	NO SÉ	12	13,5	13,5	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Figura 5

Frecuencia de opinión sobre el grado de respeto al horario laboral del trabajador

remoto



Nota. En el gráfico se puede verificar que el 68% de los encuestados han establecido que las políticas laborales de la Ley de Servicio Civil no son eficientes en el grado de respeto al horario laboral del trabajador remoto.

Resultado 6

¿Usted cree que la Ley Servir ha tenido eficacia en la eliminación del aumento injustificado de la carga laboral?

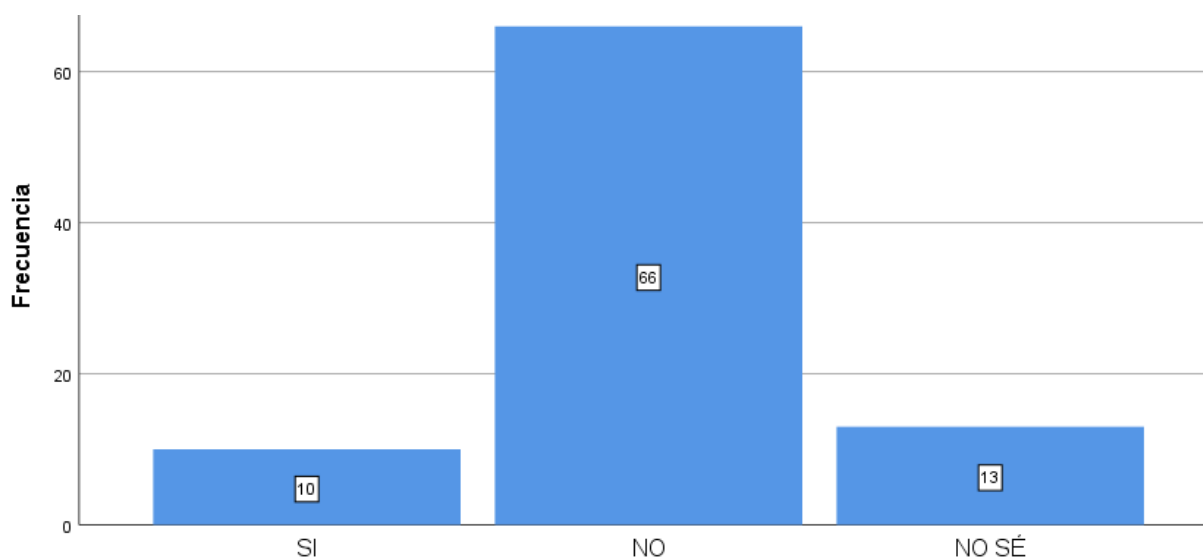
Tabla 13

Opinión sobre la eficacia en la eliminación del aumento injustificado de la carga laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	10	11,2	11,2	11,2
	NO	66	74,2	74,2	85,4
	NO SÉ	13	14,6	14,6	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Figura 6

Frecuencia de opinión sobre la eficacia en la eliminación del aumento injustificado de la carga laboral



Nota. En el gráfico se puede verificar que el 66% de los encuestados han establecido que la Ley Servir no ha tenido eficacia en la eliminación del aumento injustificado de la carga laboral.

Resultado 7

¿Usted cree que la Ley Servir ha sido eficiente en promover el adecuado ambiente laboral del trabajador remoto?

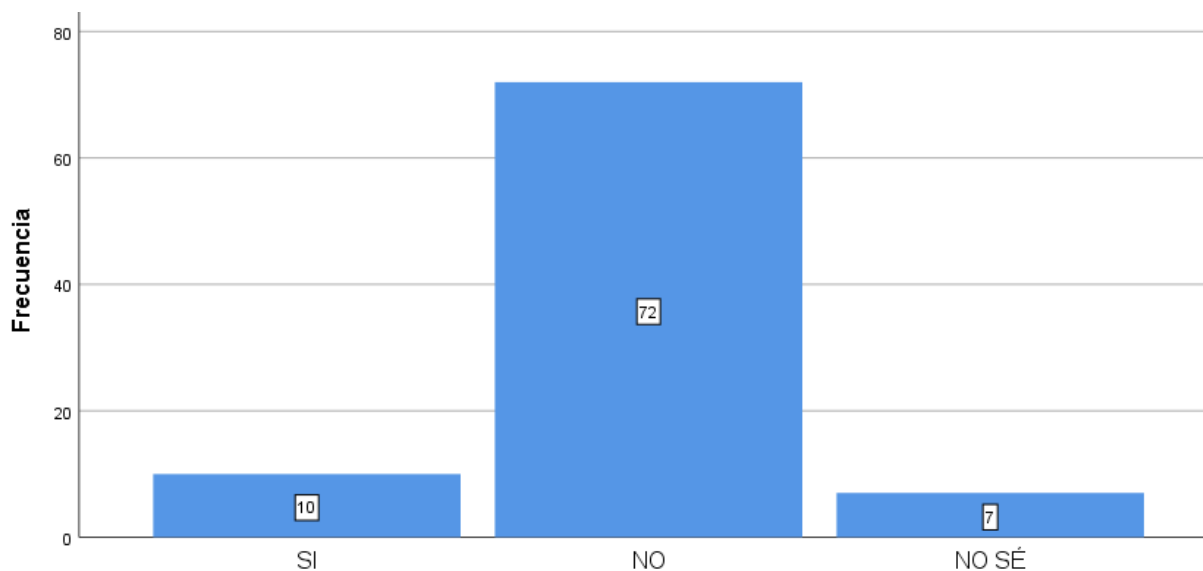
Tabla 14

Opinión sobre promoción del adecuado ambiente laboral del trabajador remoto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	10	11,2	11,2	11,2
	NO	72	80,9	80,9	92,1
	NO SÉ	7	7,9	7,9	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Figura 7

Frecuencia sobre promoción del adecuado ambiente laboral del trabajador remoto



Nota. En el gráfico se puede verificar que el 72% de los encuestados han establecido que la Ley Servir no ha sido eficiente en promover el adecuado ambiente laboral del trabajador remoto.

Variable dependiente: Trabajo remoto en emergencia por COVID-19

Resultado 8. Dimensión: Conectividad de internet

¿Usted cree que la adecuada conectividad del internet permitirá que los trabajadores remotos puedan generar mayor grado de productividad en la Municipalidad de Metropolitana de Lima?

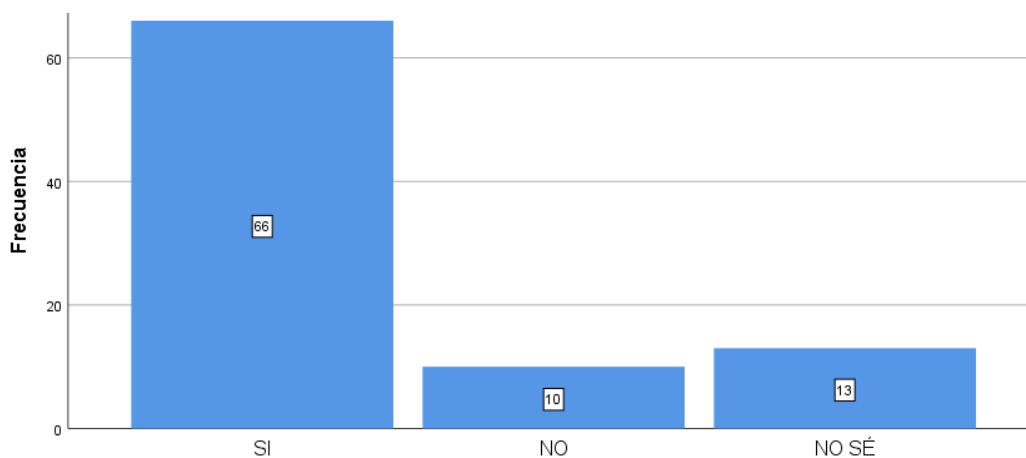
Tabla 15

Opinión sobre la conectividad del internet

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	66	74,2	74,2	74,2
	NO	10	11,2	11,2	85,4
	NO SÉ	13	14,6	14,6	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Figura 8

Frecuencia de opinión sobre la conectividad del internet



Nota. En el gráfico se puede verificar que el 66% de los encuestados han establecido que la adecuada conectividad del internet permitirá que los trabajadores remotos puedan generar mayor grado de productividad en la Municipalidad de Metropolitana de Lima.

Resultado 9

¿Usted cree que la satisfacción laboral mediante la entrega de un chip de internet permitirá que el trabajador remoto tenga mayor grado de identidad con la empresa municipal?

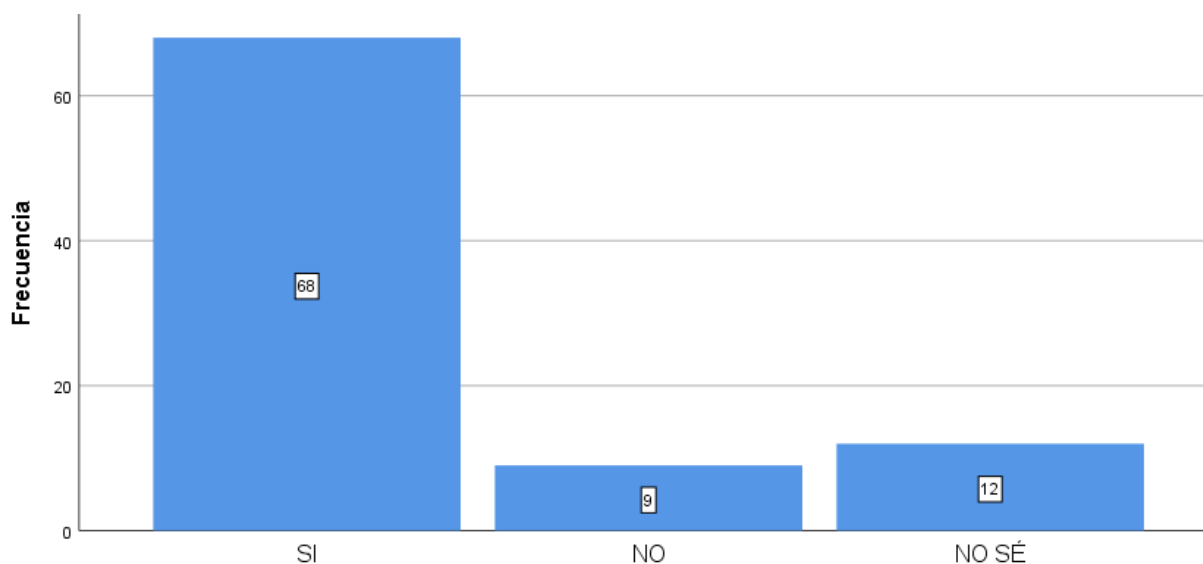
Tabla 16

Opinión sobre el grado de identidad con la empresa municipal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	68	76,4	76,4	76,4
	NO	9	10,1	10,1	86,5
	NO SÉ	12	13,5	13,5	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Figura 9

Frecuencia de opinión sobre el grado de identidad con la empresa municipal



Nota. En el gráfico se puede verificar que el 68% de los encuestados han establecido que la satisfacción laboral mediante la entrega de un chip de internet permitirá que el trabajador remoto tenga mayor grado de identidad con la empresa municipal.

Resultado 10. Dimensión: Capacitación y asistencia social

¿Usted cree que la capacitación al trabajador remoto genera un nivel de conocimiento idónea que permite fortalecer el ambiente laboral?

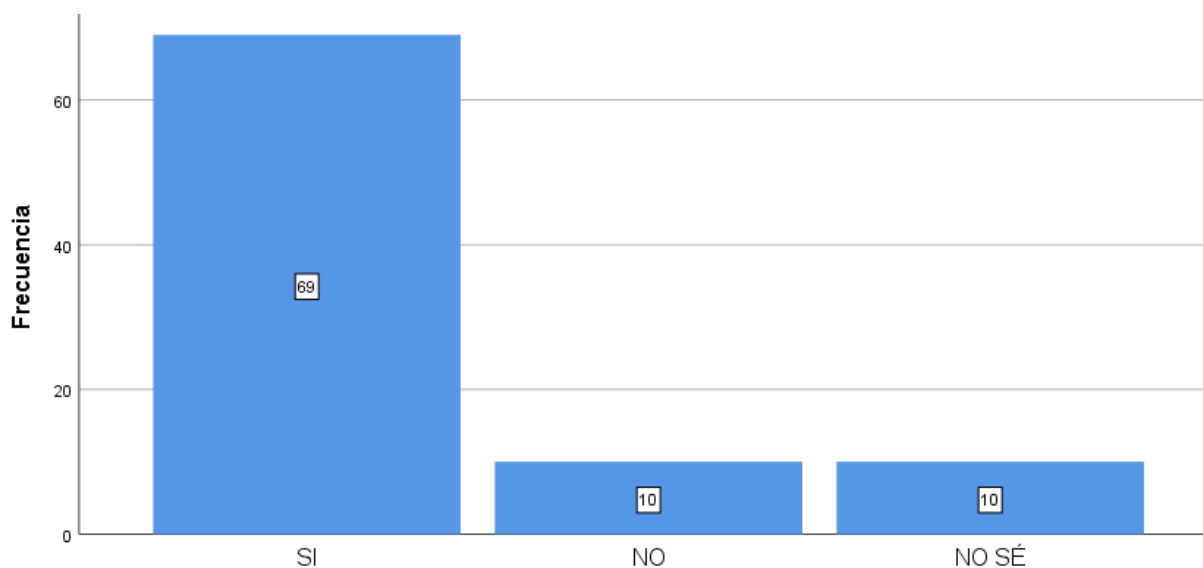
Tabla 17

Opinión sobre la capacitación al trabajador remoto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	69	77,5	77,5	77,5
	NO	10	11,2	11,2	88,8
	NO SÉ	10	11,2	11,2	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Figura 10

Frecuencia de opinión sobre la capacitación al trabajador remoto



Nota. En el gráfico se puede verificar que el 69% de los encuestados han establecido que la capacitación al trabajador remoto genera un nivel de conocimiento idónea que permite fortalecer el ambiente laboral.

Resultado 11

¿Usted cree que la asistencia social al trabajador remoto genera un alto grado de motivación laboral?

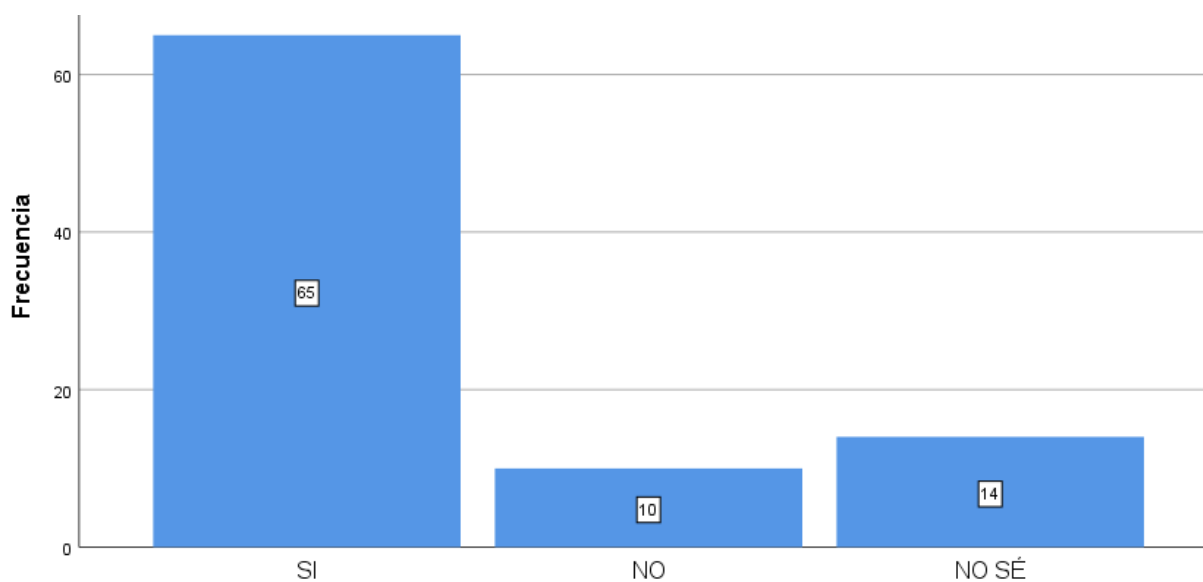
Tabla 18

Opinión sobre la asistencia social al trabajador remoto para una motivación laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	65	73,0	73,0	73,0
	NO	10	11,2	11,2	84,3
	NO SÉ	14	15,7	15,7	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Figura 11

Frecuencia sobre la asistencia social al trabajador remoto para una motivación laboral



Nota. En el gráfico se puede verificar que el 65% de los encuestados han establecido que la asistencia social al trabajador remoto genera un alto grado de motivación laboral.

Resultado 12. Dimensión: Derechos laborales

¿Usted cree que las normas jurídicas municipales no respetan el horario laboral del trabajador remoto por pandemia del COVID-19?

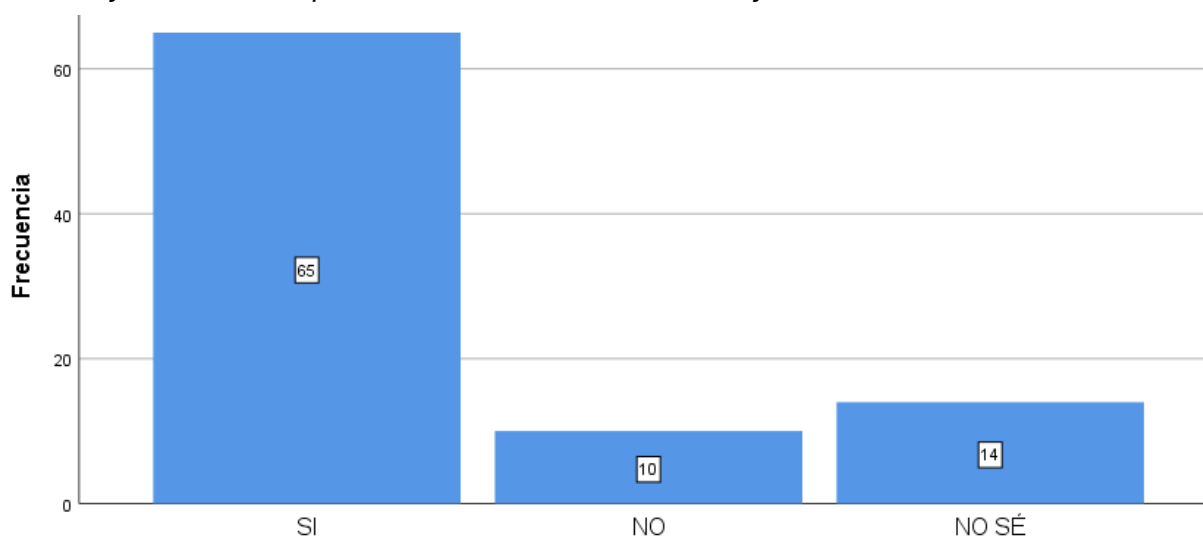
Tabla 19

Opinión sobre el respeto al horario laboral del trabajador remoto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	65	73,0	73,0	73,0
	NO	10	11,2	11,2	84,3
	NO SÉ	14	15,7	15,7	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Figura 12

Porcentaje sobre el respeto al horario laboral del trabajador remoto



Nota. En el gráfico se puede verificar que el 65% de los encuestados han establecido que las normas jurídicas municipales no respetan el horario laboral del trabajador remoto por pandemia del COVID-19.

Resultado 13

¿Usted cree que la Ley Servir vulnera contantemente el ambiente laboral del trabajador remoto ocasionando el estrés laboral, la ansiedad, el cansancio visual, el insomnio y la afectación fiscas (columna vertebral)?

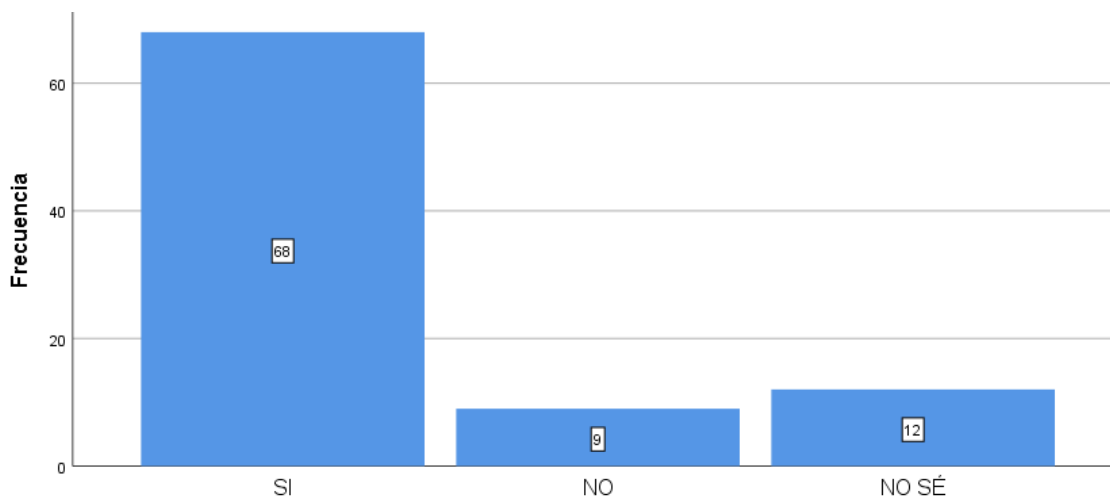
Tabla 20

Opinión sobre el nivel de vulneración del ambiente laboral del trabajador remoto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	68	76,4	76,4	76,4
	NO	9	10,1	10,1	86,5
	NO SÉ	12	13,5	13,5	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Figura 13

Frecuencia sobre el nivel de vulneración del ambiente laboral del trabajador remoto



Nota. En el gráfico se puede verificar que el 68% de los encuestados han establecido que la Ley Servir vulnera contantemente el ambiente laboral del trabajador remoto ocasionando el estrés laboral, la ansiedad, el cansancio visual, el insomnio y la afectación fiscas (columna vertebral).

Resultado 14

¿Usted cree que los funcionarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima incurrir permanentemente en el aumento injustificado de la carga laboral del trabajador remoto?

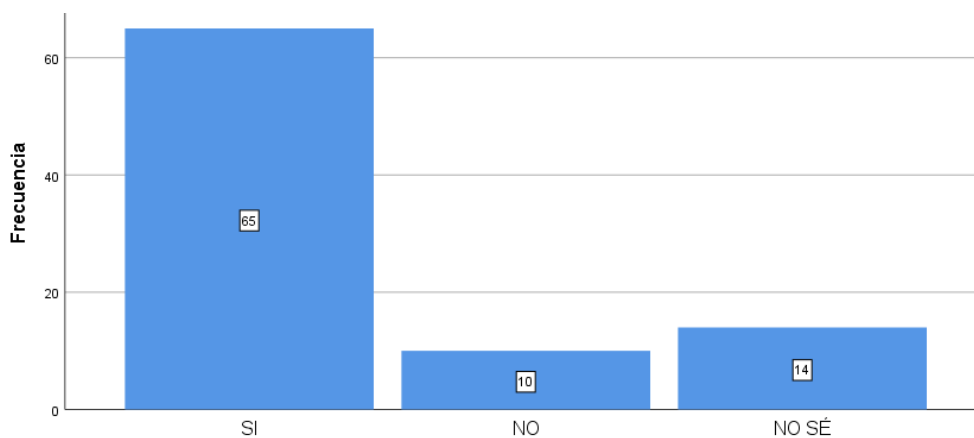
Tabla 21

Opinión sobre el aumento injustificado de la carga laboral del trabajador remoto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	65	73,0	73,0	73,0
	NO	10	11,2	11,2	84,3
	NO SÉ	14	15,7	15,7	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Figura 14

Frecuencia sobre el aumento injustificado de la carga laboral del trabajador remoto



Nota. En el gráfico se puede verificar que el 65% de los encuestados han establecido que los funcionarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima incurrir permanentemente en el aumento injustificado de la carga laboral del trabajador remoto.

4.2. Resultados inferenciales

Se utilizó el análisis estadístico Chi-cuadrado (Análisis inferencial)

Resultado inferencial 1

Políticas laborales municipales y el trabajo remoto en emergencia por COVID-19.

Tabla 22

*Tabla cruzada Políticas laborales municipales *Trabajo remoto en emergencia por COVID-19*

			Trabajo remoto en emergencia por COVID-19		Total
			Sí	No	
Políticas laborales municipales	Sí	Recuento	0	10	10
		Recuento esperado	5,6	4,4	10,0
		% del total	0,0%	11,2%	11,2%
	No	Recuento	50	28	78
		Recuento esperado	43,8	34,2	78,0
		% del total	56,2%	31,5%	87,6%
	No sé	Recuento	0	1	1
		Recuento esperado	,6	,4	1,0
		% del total	0,0%	1,1%	1,1%
Total	Recuento	50	39	89	
	Recuento esperado	50,0	39,0	89,0	
	% del total	56,2%	43,8%	100,0%	

Tabla 23

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,091 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	20,176	2	,000
Asociación lineal por lineal	10,176	1	,001
N de casos válidos	89		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,44.

Tabla 24*Medidas simétricas*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,425	,000
	V de Cramer	,425	,000
N de casos válidos		89	

Nota. Como $p=000 < a 0.05$ se confirma que las políticas laborales municipales eficientes influyen de manera positiva en la calidad del trabajo remoto en emergencia por COVID-19, Municipalidad Metropolitana de Lima – 2021. El coeficiente V de Cramer = 425 nos indica que existe una muy alta asociación entre dichas variables.

Resultado inferencial 2

Políticas laborales municipales del Alcalde y el trabajo remoto en emergencia por COVID-19.

Tabla 25

*Tabla cruzada Políticas laborales municipales del Alcalde *Trabajo remoto en emergencia por COVID-19*

		Trabajo remoto en emergencia por COVID-19		Total	
		Sí	No		
Políticas laborales municipales del Alcalde	Sí	Recuento	0	10	10
		Recuento esperado	5,6	4,4	10,0
		% del total	0,0%	11,2%	11,2%
	No	Recuento	36	18	54
		Recuento esperado	30,3	23,7	54,0
		% del total	40,4%	20,2%	60,7%
	No sé	Recuento	14	11	25
		Recuento esperado	14,0	11,0	25,0
		% del total	15,7%	12,4%	28,1%
Total	Recuento	50	39	89	
	Recuento esperado	50,0	39,0	89,0	
	% del total	56,2%	43,8%	100,0%	

Tabla 26

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,310 ^a	2	,002
Razón de verosimilitud	3,924	2	,041
Asociación lineal por lineal	2,478	1	,015
N de casos válidos	89		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,49.

Tabla 27*Medidas simétricas*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,1193	,041
	V de Cramer	,593	,041
N de casos válidos		89	

Nota. Como $p=041 < 0.05$ se confirma que el Alcalde de la Municipalidad Metropolitana de Lima no ha implantado políticas laborales municipales en el acceso a la conectividad del internet para el trabajador remoto. El coeficiente V de Cramer = ,593 nos indica que existe una alta relación entre la dimensión 1 y la variable dependiente.

Resultado inferencial 3

Políticas laborales de la Subgerencia de Recursos Humanos y el trabajo remoto en emergencia por COVID-19.

Tabla 28

*Tabla cruzada Políticas laborales de la Subgerencia de Recursos Humanos * Trabajo remoto en emergencia por COVID-19*

		Trabajo remoto en emergencia por COVID-19		Total	
		Si	No		
Políticas laborales de la Subgerencia de Recursos Humanos	Si	Recuento	0	9	9
		Recuento esperado	5,1	3,9	9,0
		% del total	0,0%	10,1%	10,1%
	No	Recuento	40	17	57
		Recuento esperado	32,0	25,0	57,0
		% del total	44,9%	19,1%	64,0%
	No sé	Recuento	10	13	23
		Recuento esperado	12,9	10,1	23,0
		% del total	11,2%	14,6%	25,8%
Total	Recuento	50	39	89	
	Recuento esperado	50,0	39,0	89,0	
	% del total	56,2%	43,8%	100,0%	

Tabla 29

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,581 ^a	2	,003
Razón de verosimilitud	21,057	2	,000
Asociación lineal por lineal	,614	1	,433
N de casos válidos	89		

a. 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,94.

Tabla 30*Medidas simétricas*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,544	,003
	V de Cramer	,544	,000
N de casos válidos		89	

Nota. Como $p=003 < 0.05$ se confirma que la Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Metropolitana de Lima no ha implementado políticas laborales adecuadas que permitan el nivel de capacitación y sentencia social de los trabajadores remotos. El coeficiente V de Cramer = ,544 nos indica que existe una alta asociación entre dichas variables.

Resultado inferencial 4

Políticas laborales de la Ley Servir y el trabajo remoto en emergencia por COVID-19.

Tabla 31

*Tabla cruzada Políticas laborales de la Ley Servir *Trabajo remoto en emergencia por COVID-19*

		Trabajo remoto en emergencia por COVID-19		Total	
		Sí	No		
Políticas laborales de la Ley Servir	Sí	Recuento	0	9	9
		Recuento esperado	5,1	3,9	9,0
		% del total	0,0%	10,1%	10,1%
	No	Recuento	49	28	77
		Recuento esperado	43,3	33,7	77,0
		% del total	55,1%	31,5%	86,5%
	No sé	Recuento	1	2	3
		Recuento esperado	1,7	1,3	3,0
		% del total	1,1%	2,2%	3,4%
Total	Recuento	50	39	89	
	Recuento esperado	50,0	39,0	89,0	
	% del total	56,2%	43,8%	100,0%	

Tabla 32

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,914 ^a	2	,001
Razón de verosimilitud	17,254	2	,000
Asociación lineal por lineal	6,617	1	,010
N de casos válidos	89		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,31.

Tabla 33*Medidas simétricas*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	,395	,001
	V de Cramer	,395	,001
N de casos válidos		89	

Nota. Como $p=001 < 0.05$ se confirma que las políticas laborales de la Ley de Servicio Civil ha sido ineficientes en el en el respeto a los derechos laborales, al horario laboral, al ambiente laboral y la carga laboral del trabajador remoto en la Municipalidad Metropolitana de Lima. El coeficiente V de Cramer = 395 nos indica que existe una muy alta asociación entre dichas variables.

4.3. Propuesta de valor

4.3.1. Implementación del Comité de Trabajo Remoto y Teletrabajo

Implementar en la Municipalidad Metropolitana de Lima un Comité de Trabajo Remoto para la implementación de políticas públicas municipales eficientes mediante el gobierno digital para una calidad del trabajo remoto por pandemia del COVID-19.

a) Creación y conformación de un Comité de Trabajo Remoto y Teletrabajo:

La creación y conformación del comité, el mismo que contará con representantes del área de administración, recursos humanos, alta dirección y tecnologías de la Municipalidad Metropolitana de Lima; clave para la toma de decisiones y avances que se generen en la institución a fin de aportar los contenidos que la especialidad del trabajo

remoto y teletrabajo requieren desde las diversas ópticas que se necesitan para su ejecución.

b) Liderazgo desde la Alta Dirección

Se considera será clave el liderazgo de la Alta Dirección, como el factor del impulso ejemplificador de un liderazgo inspirador, que genere confianza en los trabajadores remotos y teletrabajadores, además del soporte que de las personas que se encuentra en esa modalidad.

c) Definición de políticas base para el inicio de la modalidad

Se definirán criterios base para la admisión de ciertos perfiles en función a características funcionales y personales, lo cual finalmente permitirá delimitar mejor el espectro sobre el cual se daría el marco de inicio del piloto y posteriormente perfilar mejor la ampliación de los mismos a nivel organizacional bajo el liderazgo de la Alta Dirección de la Municipalidad Metropolitana e Lima.

d) Elaborar una prueba piloto

Se realizará un plan piloto a fin de poder encontrar los ajustes necesarios durante un grupo de control previo y con ello poder apreciar las ventajas, o puntos de mejora donde se requiere implementar mejoras sostenibles para dicho fin. La duración para la prueba del piloto tendrá un alcance de doce (12) meses.

e) Seguimiento y monitoreo de grupo piloto

Uno de los factores importantes para grupo piloto de la Municipalidad Metropolitana de Lima, se asignarán personas para el seguimiento pormenorizado de la experiencia, además que se realizarán visitas a los domicilios para el seguimiento permanente de los trabajadores remotos y teletrabajadores.

f) Capacitaciones e inducciones

La sensibilización resultará importante para el acercamiento entre los funcionarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima y el trabajador remoto, asimismo, sobre el uso de tecnologías y aspectos complementarios para el mejor desempeño laboral y la calidad de trabajo, que en su conjunto permitirán dar una base de soporte al trabajador remoto.

4.3.2. Mejora organizacional

Entre las principales oportunidades de mejora que se sugiere son:

a) Incorporar al Comité otros especialistas y representantes para temas puntuales complementarios como: Seguridad y salud ocupacional, asuntos legales y laborales, planificación y presupuesto organizacional, representante de áreas técnicas/operativas de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Con ello complementará de manera integral la toma de decisiones y una mejor planificación de las expectativas que se tenga sobre la materia en la organización del trabajo remoto.

b) La Municipalidad Metropolitana de Lima debe evaluar la configuración de planes de trabajo remoto y teletrabajo que permitan perfilar de mejor manera el desarrollo

y destino de la misma, pero sobre todo contar con un sustento de incremento por etapas, en función a criterios que hagan la modalidad sostenible en la institución.

c) Para que la experiencia del trabajo remoto y teletrabajo pueda tener un crecimiento sostenible respaldado formalmente por la Municipalidad Metropolitana de Lima y el SERVIR, se debe contar con documentos reglamentarios internos a fin de definir las reglas para las diversas interacciones que conlleven el desarrollo del trabajo remoto y teletrabajador.

d) Es importante poder considerar a los gerentes, jefes/líderes, directivos en las capacitaciones a fin de que integren también sus conocimientos de la mano con sus trabajadores remotos y teletrabajadores

e) Efectuar una evaluación permanente de los trabajadores remotos y teletrabajadores, a fin de estimar sus niveles de evolución, crecimiento y mejora dentro de la modalidad, y también a su vez estimar la posibilidad de iniciar experiencias mixtas de alternancia entre hogar y oficina.

f) Evaluar la posibilidad de optimizar espacios de trabajo colaborativo para el ahorro de costo y energía.

CAPITULO V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

A partir de los hallazgos encontrados, en relación al objetivo general: Determinar en qué medida las políticas laborales municipales influyen en la calidad del trabajo remoto en emergencia por COVID-19, Municipalidad Metropolitana de Lima – 2021; se determinó la existencia de una alta relación causa-efecto, conforme al estadístico Chi-cuadrado - SPSS, entre las políticas laborales municipales y calidad del trabajo remoto en emergencia por COVID-19; en los resultados se pudo observar que del total de encuestados el 66% afirmaron que las políticas laborales municipales no son eficientes en la calidad del trabajo remoto en emergencia por COVID-19, este resultado guarda relación con lo que sostienen Rugel (2020), Rodríguez (2020), Molina (2017), Suarez (2020) y Silva (2018) quienes señalan que las políticas públicas no están siendo eficientes para para el trabajo remoto y que las instituciones del Estado no han implementado normas jurídicas eficaces para una calidad del trabajo remoto por pandemia del COVID-19. Lo expresado es acorde con lo establecido en la presente investigación, pero se discrepa con Chávez (2020), Vásquez (2020) quienes afirman que existen políticas públicas eficientes para para el trabajo remoto.

Respecto al primer objetivo específico: Evidenciar cuáles son las políticas laborales municipales que ha implementado el Alcalde de la Municipalidad Metropolitana de Lima en el acceso a la conectividad del internet para el trabajador remoto, el 66% de los encuestados establecieron que el Alcalde de Lima no ha implementado políticas laborales efectivas de acceso a la conectividad del internet y ni el otorgamiento de un

chip a los trabajadores remotos; esto resultado guarda relación con lo que sostienen Rugel (2020), Rodríguez (2020), Molina (2017), Suarez (2020), Chávez (2020), Vásquez (2020) y Silva (2018), quienes señalan que los poderes públicos como las municipalidades no estaría implementado políticas públicas adecuadas que incidan favorablemente en la satisfacción laboral de los trabajadores remotos. Lo expresado es acorde con lo establecido en la presente investigación.

En relación al segundo objetivo específico: Demostrar qué políticas laborales ha implementado la Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Metropolitana de Lima en la capacitación y la asistencia social de los trabajadores remotos, el 65% de los encuestados establecieron que la Subgerencia de Recursos Humanos no ha implementado políticas laborales adecuadas que permitan el nivel de capacitación de los trabajadores remotos y el 66% que la Subgerencia de Recursos Humanos no ha implementado políticas laborales adecuadas que permitan el nivel asistencia social del trabajador remoto, estos resultados guardan relación con lo que sostienen Rugel (2020), Rodríguez (2020), Molina (2017, Suarez (2020), Chávez (2020), Vásquez (2020) y Silva (2018), quienes señalan que los municipios no han implementado políticas públicas adecuadas que incidan favorablemente en la capacitación la asistencia del trabajador remoto. Lo expresado es acorde con lo establecido en la presente investigación.

Respecto al tercer objetivo específico: Precisar cuál es la eficiencia de las políticas laborales de la Ley se Servicio Civil en el respeto a los derechos laborales, al horario laboral, al ambiente laboral y la carga laboral del trabajador remoto en la Municipalidad Metropolitana de Lima, el 68% de los encuestados establecieron que las políticas laborales de la Ley se Servicio Civil no son eficientes en el grado de respeto al horario

laboral del trabajador remoto, el 66% que la Ley Servir no ha tenido eficacia en la eliminación del aumento injustificado de la carga laboral y el 72% que la Ley Servir no ha sido eficiente en promover el adecuado ambiente laboral del trabajador remoto; estos resultados guardan relación con lo que sostienen Rugel (2020), Rodríguez (2020), Molina (2017, Suarez (2020), Chávez (2020), Vásquez (2020) y Silva (2018), quienes señalan que las normas jurídicas que regulan el trabajo remoto no estarían siendo eficientes en el respeto al horario laboral, al adecuado ambiente laboral, y por generar el aumento injustificado de la carga laboral. Lo expresado es acorde con lo establecido en la presente investigación.

Finalmente, conforme se ha demostrado en el análisis inferencial Chi-cuadrado, cuyo valor de significancia ha sido $000 < a 0.05$ por consiguiente existe relación causa-efecto entre las políticas laborales municipales y calidad del trabajo remoto en emergencia por COVID-19; asimismo, el coeficiente V de Cramer = 425 nos indica que existe una muy alta relación entre las variables. Se recomienda a los futuros investigadores que tomen en consideración los resultados alcanzados en la presente investigación.

CONCLUSIONES

1. Las políticas laborales de la Municipalidad Metropolitana de Lima no han sido eficientes en la calidad del trabajo remoto por pandemia del COVID-19, conforme se ha demostrado en los resultados, donde el 66% de los encuestados indicaron en ese sentido.
2. El Alcalde de la Municipalidad Metropolitana de Lima no ha implementado políticas laborales adecuadas en el acceso a la conectividad del internet para el trabajador remoto, conforme se ha demostrados en los resultados, donde el 65% de los encuestados, indicaron en ese sentido.
3. La Subgerencia de Recursos Humanos de Municipalidad Metropolitana de Lima no ha implementado políticas públicas eficientes en la capacitación y la asistencia social de los trabajadores remotos, conforme se ha demostrados en los resultados, donde el 66% de los encuestados, indicaron en ese sentido.
4. La ley de Servicio Civil no ha sido eficiente en el respeto a los derechos laborales, al horario laboral, al ambiente laboral y la carga laboral del trabajador remoto en la Municipalidad Metropolitana de Lima, conforme se ha demostrados en los resultados, donde el 72% de los encuestados, indicaron en ese sentido.

RECOMENDACIONES

1. Sugerir a la Municipalidad Metropolitana de Lima la implementación del gobierno digital conforme al avance de la ciencia y la tecnología; asimismo, elabore políticas laborales adecuadas, eficientes e idóneas que permita la calidad del trabajo remoto por pandemia del COVID-19, verificando las condiciones y necesidades del trabajador; para lo cual, se debe crear el Comité de Trabajo Remoto y Teletrabajo.
2. Sugerir al despacho de Alcaldía de la Municipalidad Metropolitana de Lima la implementación de políticas públicas adecuadas en el acceso a la conectividad del internet para el trabajador remoto, para lo cual debe otorgar un chip de internet a cada trabajador remoto.
3. Sugerir a la Subgerencia de Recursos Humanos de Municipalidad Metropolitana de Lima implementar en el menor tiempo posible políticas públicas eficientes en la capacitación y la asistencia social de los trabajadores remotos, para verificar las condiciones mínimas de satisfacción laboral, necesidades y carencias.
4. Recomendar a los funcionarios del Estado que al aplicar la Ley del Servicio Civil se respete de manera eficiente los derechos laborales, el horario laboral, el adecuado ambiente laboral, eliminar el aumento injustificado de la carga laboral y el hostigamiento laboral en la Municipalidad Metropolitana de Lima.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Abad, S., & Morales, J. (2005). *El derecho de acceso a la información pública - Privacidad de la intimidad personal y familiar*. Lima: Gaceta jurídica.
- Acuña, P. (12 de Abril de 2019). *Teoría general del Estado y las políticas del Estado o políticas públicas*. Obtenido de <https://www.revistalarazonhistorica.com/16-10/>
- Alvarado, J. F. (2020). *Las políticas públicas*. Lima: Grijley.
- Alza, C. (2019). *Políticas públicas o políticas del Estado*. Lima: Escuela de Gobierno PUCP.
- Arias, J. D. (2020). *El trabajo remoto*. Lima: Jurista Editores.
- Arrieta, P. H. (2020). *El horario del trabajador, obligaciones del trabajador y del empleador*. Lima: PUCP.
- BBVA. (2020). *El trabajo remoto*. Lima: BBVA.
- Becerra, J. C. (2020). *El trabajo remoto*. Lima: PUCP.
- Bravo, C. L. (2020). *El trabajo remoto*. Lima: Ariel S.A.
- Carbajal, C. A. (2015). *El trabajo remoto*. Lima: Idemsa.
- Cárdenas, A. F. (2020). *El trabajo remoto en tiempos de COVID-19*. Lima: San Marcos .
- Cármén, I. (2020). *La jornada laboral*. Lima: San Marcos.
- Carrasco, C. (22 de Marzo de 2020). *Metodología de la investigación científica: Proyecto e informe final de tesis* .
- Carrasco, C. (2021). *Metodología de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Carrasco, C. (2021). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.

- Carrión, P. (2017). *Políticas de Estado como ente rector de la sociedad*. Lima: San Marcos.
- Centeno, D. (2012). *La política de Estado y la inclusión de los jóvenes al bien común*. Madrid - España: Tecnos.
- Chacón, G. (2020). *la capacitación*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Chaname, R. (2019). *La jornada laboral*. Lima: San Marcos.
- Chávez, A. P. (2020). *Efectos de la implementación del teletrabajo en los trabajadores de la Gerencia Regional de desarrollo social. Gobierno Regional de Loreto. Iquitos 2020*. Obtenido de <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/94/Tesis%20Ana%20Paula%20Ch%C3%A1vez%20Villac%C3%ADs.pdf>
- Corrales, J. (2016). *El trabajo remoto*. Lima: San Marcos.
- Estrada, C. (2017). *Fuentes internas y externas de las políticas del Estado*. Lima: Pericles.
- Gallegos, F. (2020). *El trabajo remoto como parte del teletrabajo por pandemia por COVID-19*. Lima: San Marcos.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación*. España: Mcgraw-Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Jiménez, A. (2020). *El trabajo remoto*. Lima: Grijley.
- Majone, G. (2014). *Políticas públicas y administración: ideas, intereses e instituciones: Nuevo Manual de Ciencia Política*. Madrid: Itsmo S.A.

- Mariani, F. (2021). *La satisfacción de los trabajadores*. Lima: El Búho.
- Mendoza, H. (2020). *Satisfacción laboral*. Lima: San Marcos.
- Meny, G. (2012). *Las políticas públicas*. Barcelona: Ariel S. A.
- Merino, M. A. (2020). *Descanso laboral obligatorio*. Lima: San Marcos.
- Molina, C. (2017). *Jornada laboral y tecnologías de la info-comunicación: “desconexión digital”, garantía del derecho al descanso*. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-JornadaLaboralYTecnologiasDeLaInfocomunicacionDesc-6552395.pdf
- Morales, G. A. (2020). *Las políticas públicas*. Lima: San Marcos.
- Nelson, B. (2001). *Políticas públicas y administración: una visión general*. Madrid - España: Ediciones Itsmo S. A.
- Palma, G. J. (2020). *Satisfacción laboral*. Lima: Ariel S.A.
- Palmeiras, C. (2020). *Trabajo remoto en pandemia*. España: Dykinson.
- Pedraza, G. (2020). *El trabajo remoto*. España: Tecnos.
- Peralta, G. L. (2020). *El trabajo remoto*. Lima: San Marcos.
- Presidencia de la República. (2020). *El trabajo remoto*. Lima: Gobierno peruano.
- Puga, G. (2020). *Descanso laboral y el horario de trabajo*. Lima: San Marcos.
- Rodríguez, D. C. (2020). *El teletrabajo en tiempos de COVID-19*. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24640/1/ENSAYO%20El%20teletrabajo%20en%20tiempos%20de%20COVID-19.pdf>
- Rojas, J. A. (2019). *El trabajo remoto por pandemia del COVID-19*. Lima: San Marcos.
- Roth, A. (2012). *Políticas Públicas: Formulación, Implementación y Evaluación*. Bogotá: Aurora.

- Rugel, L. J. (2020). *Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante la pandemia Covid-19, caso de estudio realizado a los residentes de una urbanización del Cantón Daule*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15593/1/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-65.pdf>
- Salazar, J. (2020). *El trabajo remoto*. Lima: San Marcos.
- Sánchez, C. (2020). *El trabajo remoto y el teletrabajo*. Lima: Gaceta Jurídica.
- SERVIR. (2021). *Trabajo remoto en el sector público en el marco del estado de Emergencia Nacional*. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2205105/Trabajo%20Remoto%20en%20el%20Sector%20P%C3%ABblico%20en%20el%20marco%20del%20estado%20de%20Emergencia%20Nacional.pdf>
- Silva, W. N. (2018). *El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. Casos: BCP y BBVA*. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12319/SILVA_TARRILLO_CARRASCO_MALPARTIDA_VEGA_RUBIO.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Suarez, L. M. (2020). *Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, año 2020*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46386/Suarez_VLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- SUNAFIL. (2021). *Fiscalización del trabajo remoto*. Lima: Gobierno del Perú.

Universidad de Celaya. (23 de Noviembre de 2011). *Manual para la publicación de tesis de la Universidad de Celaya*. Obtenido de Centro de investigación. México: http://www.udec.edu.mx/i2012/investigacion/manual_Publicacion_Tesis_Agosto_2011.pdf.

Valencia, C. G. (2020). *Alcances e la capacitación*. Lima: Ariel S.A.

Vásquez, O. J. (2019). *El teletrabajo en el sector público peruano, 2019*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36221/Vasquez_NOJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Velarde, M. (2020). *Características del Teletrabajo*. Lima: BLG.

Vera, J. F. (2020). *Satisfacción de los trabajaodres del sector público*. Lima: Ideas.

Villavicencio, N. (2016). *La capacitación*. Lima: Jurista editores.

Villegas, D. C. (2020). *Los descansos remunerados* . Lima: Idemsa.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL. ¿En qué medida las políticas laborales municipales influyen en la calidad del trabajo remoto en emergencia por COVID-19, Municipalidad Metropolitana de Lima – 2021?	OBJETIVO GENERAL. Determinar en qué medida las políticas laborales municipales influyen en la calidad del trabajo remoto en emergencia por COVID-19, Municipalidad Metropolitana de Lima – 2021.	Variable independiente: Políticas laborales municipales	Alcalde Subgerencia de recursos humanos Ley Servir	1.Percepción sobre la implementación de políticas laborales eficientes (en %) 2.Percepción sobre la implementación de políticas laborales efectivas (en %) 1.Nivel de capacitación de los trabajadores remotos (en %) 2.Nivel de asistencia social del trabajador remoto (en %) 1.Grado de respeto al horario laboral (en %) 2.Nivel de eficacia en la eliminación del aumento injustificado de la carga laboral (en %) 3.Nivel de promoción del adecuado ambiente laboral (en %)	Tipo de investigación: Básica. Enfoque: Cuantitativo. Nivel: Explicativo. Diseño: No experimental, transeccional o causal.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS 1. ¿Cuáles son las políticas laborales que ha implementado el Alcalde de la Municipalidad de Lima en el acceso a la conectividad del internet para el trabajador remoto? 2. ¿Qué políticas públicas ha implementado la Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Metropolitana de Lima en la capacitación y la asistencia social de los trabajadores remotos? 3. ¿Cuál es la eficiencia de la Ley de Servicio Civil en el respeto a los derechos laborales, al horario laboral, al	OBJETIVOS ESPECÍFICOS. 1. Evidenciar cuáles son las políticas laborales que ha implementado el Alcalde de la Municipalidad de Lima en el acceso a la conectividad del internet para el trabajador remoto. 2. Demostrar qué políticas públicas ha implementado la Subgerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Metropolitana de Lima en la capacitación y la asistencia social de los trabajadores remotos. 3. Precisar cuál es la eficiencia de la Ley de Servicio Civil en el respeto a los derechos laborales, al horario laboral, al	Variable dependiente: Trabajo remoto en emergencia por COVID-19	Conectividad del internet Capacitación Derechos laborales	1.Grado de productividad (en %) 2.Grado de identidad con la empresa (en %) 1.Nivel de conocimiento idóneo (en %) 2.Grado de motivación laboral (en %) 1.Nivel de respeto al horario laboral (en %) 2. Nivel de Vulneración del ambiente laboral (en %) 3.Nivel de aumento injustificado de la carga laboral (en %)	Población. Trabajadores de MML. Muestreo: Probabilístico estratificado Técnica: La encuesta. Instrumento: El cuestionario de encuesta

ambiente laboral y la carga laboral del trabajador remoto en la Municipalidad Metropolitana de Lima?	ambiente laboral y la carga laboral del trabajador remoto en la Municipalidad Metropolitana de Lima.
--	--

Anexo 2. Ficha técnica de los instrumentos de investigación

A. INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO 1

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: Dra. Martha Rocío Gonzales Loli
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Asesor de tesis
- 1.3. Especialidad del validador: Metodólogo
- 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta
- 1.5. Título de la investigación: Políticas laborales municipales y su incidencia en la calidad del trabajo remoto por pandemia del COVID-19, Municipalidad Metropolitana de Lima - 2021
- 1.6. Autor del instrumento: Charlie Carrasco Salazar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					90%
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					90%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					90%
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90%
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					90%
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					90%
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					90%
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90%
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

II. PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variables: Políticas laborales municipales y trabajo remoto en emergencia por COVID-

19

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		

Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		

La evaluación se realiza de todos los ítems de las dos variables

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%.

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 23 de julio de 2021



MARTHA ROCÍO GONZALES LOLI
DNI. N° 08196942
Teléfono: 999923922

B. INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO 2

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: Mag. Juan Ruvi Gave Maldonado
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Asesor de tesis – UNFV.
- 1.3. Especialidad del validador: Metodólogo
- 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta
- 1.5. Título de la investigación: Políticas laborales municipales y su incidencia en la calidad del trabajo remoto por pandemia del COVID-19, Municipalidad Metropolitana de Lima – 2021
- 1.6. Autor del instrumento: Charlie Carrasco Salazar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					90%
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					90%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					90%
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90%
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					90%
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					90%
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					90%
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90%
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

II. PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variables: Políticas laborales municipales y trabajo remoto en emergencia por COVID-

19

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		

Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		

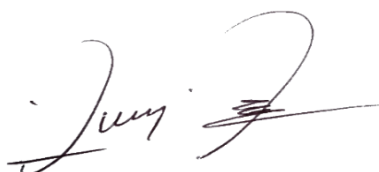
La evaluación se realiza de todos los ítems de las dos variables

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%.

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 23 de julio de 2021



JUAN RUVI GAVE MALDONADO
DNI. N° 08880897
Teléfono: 947022318

C. INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO 3

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del validador: Mag. Víctor Oswaldo Mancilla Siancas
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Asesor de tesis – UNFV.
- 1.3. Especialidad del validador: Metodólogo
- 1.4. Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta
- 1.5. Título de la investigación: Políticas laborales municipales y su incidencia en la calidad del trabajo remoto por pandemia del COVID-19, Municipalidad Metropolitana de Lima - 2021
- 1.6. Autor del instrumento: Charlie Carrasco Salazar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					90%
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					90%
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					90%
4. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90%
5. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					90%
6. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos					90%
7. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					90%
8. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90%
9. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						90%

II. PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

Variables: Políticas laborales municipales y trabajo remoto en emergencia por COVID-

19

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		

Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		

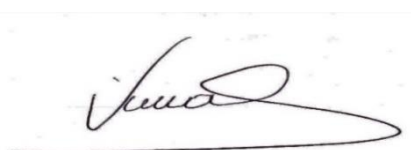
La evaluación se realiza de todos los ítems de las dos variables

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%.

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 23 de julio de 2021



VÍCTOR OSWALDO MANCILLA SIANCAS
DNI. N° 10029911
Teléfono: 987748392

Anexo 3: Instrumento

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Buenos días/tardes la presente encuesta es con la finalidad de recopilar datos acerca de las **POLITICAS LABORALES MUNICIPALES Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL TRABAJO REMOTO EN EMERGENCIA POR COVID-19, MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA - 2021**

INSTRUCCIONES

Marque con un (x) la alternativa que usted crea conveniente, se le recomienda responde con la mayor sinceridad posible. Las alternativas son: Si (1) – No (2) – No sé (3).

N°	VARIABLE INDEPENDIENTE: Políticas laborales municipales	ESCALA		
		1	2	3
	DIMENSIÓN N° 01: Políticas laborales municipales del Alcalde			
1	¿Usted cree que las políticas laborales municipales son eficientes en la calidad del trabajo remoto en emergencia por COVID-19?			
2	¿Usted cree que el Alcalde de Lima ha implementado políticas laborales efectivas de acceso a la conectividad del internet y el otorgamiento de un chip a los trabajadores remotos?			
	DIMENSIÓN N° 02: Políticas laborales de la Subgerencia de Recursos Humanos			
3	¿Usted cree que la Subgerencia de Recursos Humanos ha implementado políticas laborales adecuadas que permitan el nivel de capacitación de los trabajadores remotos?			
4	¿Usted cree que la Subgerencia de Recursos Humanos ha implementado políticas laborales adecuadas que permitan el nivel asistencia social del trabajador remoto?			
	DIMENSIÓN N° 03: Políticas laborales de la Ley Servir			
5	¿Usted cree que las políticas laborales de la Ley de Servicio Civil son eficientes en el grado de respeto al horario laboral del trabajador remoto?			
6	¿Usted cree que la Ley Servir ha tenido eficacia en la eliminación del aumento injustificado de la carga laboral?			
7	¿Usted cree que la Ley Servir ha sido eficiente en promover el adecuado ambiente laboral del trabajador remoto?			

N°	VARIABLE DEPENDIENTE: Trabajo remoto en emergencia por COVID-19	ESCALA		
		1	2	3
	DIMENSIÓN N° 01: Conectividad del internet			

N°	VARIABLE DEPENDIENTE: Trabajo remoto en emergencia por COVID-19	ESCALA		
		1	2	3
8	¿Usted cree que la adecuada conectividad del internet permitirá que los trabajadores remotos puedan generar mayor grado de productividad en la Municipalidad Metropolitana de Lima?			
9	¿Usted cree que la satisfacción laboral mediante la entrega de un chip de internet permitirá que el trabajador remoto tenga mayor grado de identidad con la empresa municipal?			
DIMENSIÓN N° 02: Capacitación y asistencia social				
10	¿Usted cree que la capacitación al trabajador remoto genera un nivel de conocimiento idónea que permite fortalecer el ambiente laboral?			
11	¿Usted cree que la asistencia social al trabajador remoto genera un alto grado de motivación laboral?			
DIMENSIÓN N° 03: Derechos laborales				
12	¿Usted cree que las normas jurídicas municipales no respetan el horario laboral del trabajador remoto por pandemia del COVID-19?			
13	¿Usted cree que la Ley Servir vulnera constantemente el ambiente laboral del trabajador remoto ocasionando el estrés laboral, la ansiedad, el cansancio visual, el insomnio y la afectación físicas (columna vertebral)?			
14	¿Usted cree que los funcionarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima incurrir permanentemente en el aumento injustificado de la carga laboral del trabajador remoto?			