



FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO

TESIS

**TRABAJO REMOTO Y PRESTACION DE SERVICIOS A
RAIZ DE LA EMERGENCIA SANITARIA EN LA
MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADO

Autor:

Bach. Vallejos Zevallos, Vanessa Ivette

(ORCID: 0000-0002-5429-8119)

Bach. Lopez Diaz, Roberto

(ORCID: 0000-0003-2874-0302)

Asesora:

Mg. Heredia Llatas, Flor Delicia

(ORCID: 0000-0001-6260-9960)

Línea de Investigación:

Ciencias Jurídicas

Pimentel – Perú

2021

DEDICATORIA

A Dios, por ser el inspirador, por estar siempre
dirigiendome en mi camino, nos ha dado la
oportunidad de vivir la experiencia del saber;
y la fuerza necesaria para vencer muchos obstáculos.

A nuestros padres por su amor y apoyo
incondicional quienes han sabido hacernos
unas personas de bien.

AGRADECIMIENTO

Un extensivo agradecimiento a nuestra Asesora por dirigir esta tesis. Agradecemos su alto empeño, dedicación profesional, aportaciones teóricas, experiencias y consejos enmarcados en torno a la investigación. Su exigencia y rigurosidad han sido claves en este trabajo, sin su dedicación y sobre todo su disponibilidad, sin duda no hubiéramos podido lograr esta meta.

A nuestros Padres a quienes les debemos agradecimiento, respeto y apoyo constantemente en el logro de nuestra profesión. Y a todas aquellas personas que han contribuido en el desarrollo de la presente investigación sin esperar nada a cambio, compartiendo pláticas, conocimientos y anécdotas.

RESUMEN

El proceso de globalización por la que atraviesa el mundo, trajo avances tecnológicos sorprendentes en la informática, telecomunicaciones, internet, redes sociales virtuales, entre otros beneficios; empero, también, el rápido avance de la pandemia que nos azota. Ante ello, los empleadores y gobiernos del orbe han masificado el trabajo a distancia, entre otras medidas, para enfrentar esta enfermedad que es muy contagiosa. Por tanto, la distancia social que recomienda la OMS, ocasiona variar la locación de la prestación laboral de todos aquellos trabajadores y trabajadoras, que les sea posible cumplir sus obligaciones desde un lugar remoto al centro de trabajo, contribuyendo a descongestionar la afluencia de trabajadores a la empresa.

La presente investigación analiza si empleando el trabajo remoto, las capacidades de los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque, es decir su capacidad para ejecutar sus procesos, se dan con la misma eficacia y eficiencia. Así en relación a la eficacia podemos plantearnos qué tan confiables son los resultados de los procesos, asimismo, se tiene que ver con la rapidez que se logran las metas de las actividades desarrolladas y que se relaciona con los tiempos empleados en los procesos.

El objetivo de la investigación es describir la relación de implementación del teletrabajo con la calidad de prestación de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo al emplear el teletrabajo.

Palabras claves: *trabajo remoto, covid-19, estado de emergencia, prestación de servicios, emergencia sanitaria.*

ABSTRACT

The globalization process that the world is going through, brought surprising technological advances in computing, telecommunications, internet, virtual social networks, among other benefits; however, also, the rapid advance of the pandemic that is hitting us. In view of this, employers and governments around the world have made remote work more popular, among other measures, to confront this highly contagious disease. Therefore, the social distance recommended by the WHO causes a change in the location of the labor provision of all those workers, making it possible for them to fulfill their obligations from a remote place to the workplace, helping to decongest the influx of workers to the company. This research analyzes whether, using remote work, the capacities of the workers of the Municipality of Lambayeque, that is, their capacity to execute their processes, are given with the same effectiveness and efficiency.

Thus, in relation to efficiency, we can ask ourselves how reliable are the results of the processes, also, it has to do with the speed that the goals of the activities developed are achieved and that is related to the times used in the processes.

The objective of the research is to describe the relationship of telework implementation with the quality of service provision of workers of the Provincial Municipality of Chiclayo when using telework.

Keywords: *remote work, covid-19, state of emergency, provision of services, health emergency.*

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Realidad Problemática.....	8
1.2. Antecedentes.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
1.3.1. Teletrabajo.....	17
1.3.2. Teorías.....	20
1.3.3. Teletrabajo y trabajo en casa.....	36
1.3.4. Legislación Comparada en el teletrabajo.....	37
1.3.5. Calidad de prestación de servicios.....	39
1.4. Formulación del Problema.....	41
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	41
1.6. Hipótesis.....	41
1.7. Objetivos.....	42
1.7.1.1. Objetivos General.....	42
1.7.1.2. Objetivos Específicos. -.....	42
II. MATERIAL Y METODO	43
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	43
2.2. Variables.....	44
2.2.2. Variable Dependiente.....	44
2.2.3. Operacionalización de Variables.....	45
2.3. Población y Muestra.....	45
2.4. Técnicas e instrumentos para recolección de información.....	46
2.4.1. Observación:.....	46
2.4.2. La encuesta.....	46

2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	46
2.6. Aspectos éticos.....	47
2.7. Criterios de rigor científico.....	47
2.7.1. Validez:.....	47
2.7.2. Confiabilidad:.....	47
III. RESULTADOS.....	48
3.1. Resultados en Tablas y Figuras.....	48
3.2. Discusión de resultados.....	54
3.3. Aporte práctico.....	56
3.3.1. Fundamentación del aporte práctico.....	56
3.4. Valoración y corroboración de los resultados.....	59
3.4.1. Valoración de los resultados mediante criterio de expertos o especialistas. 59	
IV. CONCLUSIONES.....	61
V. RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	63
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	68
ANEXO 02: CUESTIONARIO.....	70
ANEXO 03: VALIDACIÓN DE EXPERTOS.....	72
ANEXO 05: ACTA DE ORIGINALIDAD.....	85
ANEXO 06: TURNITIN.....	86

I. INTRODUCCIÓN

En el 2020, el mundo experimentó una crisis sin precedentes, que tuvo origen en las ciencias de la salud, pero sus implicancias fueron mayores, pues impactó en las economías de los países y en las economías de las familias. Este impacto económico más las restricciones impuestas, hicieron que la forma de trabajo se modifique, a uno virtual, lo que centra esta investigación, al trabajo remoto.

Este tipo de trabajo tiene la facultad de brindar una variedad de ventajas a la entidades, tales como eliminar el tiempo de viaje de casa a la centro de trabajo, lo que permite aumentar la productividad de los trabajadores y un mejor control actividades de los trabajadores, mejorar el núcleo familiar y minimizar los costos de producción de la empresa. (James, 2017).

De tal forma que el problema de investigación es; ¿La implementación del trabajo remoto a raíz de la emergencia sanitaria en la Municipalidad de Lambayeque en el año 2021 ha sido eficiente?, con el objetivo general de describir el trabajo remoto y su implementación en la prestación de servicios de la Municipalidad de Lambayeque a raíz de la emergencia sanitaria. Para ello, se utilizaron como teoría de los modelos, de los roles, límites, y el análisis del derecho comparado.

1.1. Realidad Problemática

El 11 de marzo del año 2020 fue un día crucial en la realidad peruana, dado que el Gobierno bajo el Decreto Supremo N° 008-2020-SA, declaró, por un plazo de 90 días, el estado de emergencia sanitaria a nivel nacional, dictándose diversos parámetros frente a la situación en la cual nos encontrábamos, esta fue enfrentándonos al Coronavirus (COVID-19) para entidad públicas, privadas y comerciales y de toda índole, correspondiendo a los gobiernos de cada localidad adoptar estas parámetros según su competencia, con el fin de evitar la propagación del COVID-19 y coadyuvar al cumplimiento de dichas disposiciones, dentro de ellas el aislamiento social obligatorio y el distanciamiento social, que se encuentran plasmadas en la Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA, que

aprueba el documentación la cual plantea los Parámetros la Vigilancia de la Salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-COV-2, por ello resulta necesario que cada entidad adecue sus procedimientos internos a la nueva situación que viene el país y el mundo en general. (Varas, 2020)

Que, bajo estos parámetros las entidades incorporaron el teletrabajo como lineamientos específicos para que se evite la propagación del COVID-19, el cual es una forma de utilizar adecuadamente la información, la tecnología y la comunicación regulándose por desempeño de subordinados que laboran sin trabajadores en la entidad, lo que implica que no se debe ver afectada la conexión laboral y tampoco la recompensa no debería cambiar. (Soto, 2020)

El teletrabajo o también conocido como “trabajo remoto”, tiene la facultad de brindar una variedad de ventajas a la entidad, tales como eliminar el tiempo de viaje de casa a la centro de trabajo, lo que permite aumentar la productividad de los trabajadores y un mejor control actividades de los trabajadores, mejorar el núcleo familiar y minimizar los costos de producción de la empresa. (James, 2017)

El Ministerio que ha tenido la gran responsabilidad de expedir reglas debido al cambio respecto a la modalidad de laborar, fue el del Ministerio de Trabajo, directrices que fueron de aplicación a partir del 12 de marzo de 2020. (Pérez, 2020)

Estos preceptos nos brindan la posibilidad aplicar la forma de teletrabajo de modo inmediato en jornadas especiales u ordinarias para la totalidad de trabajadores del sector público o privado, variando solamente el centro de trabajo. (Peralta, 2021)

Asimismo, es preciso indicar que con respecto a la función de SUNAFIL en cuanto a la supervisión del cumplimiento del ordenamiento jurídico sociolaboral, éste se viene realizando con la finalidad de evitar excesos tanto de las jornadas laborales de los trabajadores comprendido en la Ley del Teletrabajo, así como la correcta aplicación del trabajo remoto.

Las normas que regula el trabajo remoto en Perú es la Ley N° 30036, Ley

que regula el Teletrabajo y el Decreto Supremo N° 017-2015-TR, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30036, este se aplica para el sector privado y público.

El Gobierno ha dictado el Decreto Supremo N° 010-2020-TR que refiere al sector privado la normalización del trabajo remoto, dada la situación de emergencia sanitaria por el COVID-19, estableciendo a los trabajadores que podrán implementar esta modalidad solicitando ello mediante escrito o medio digital, correo electrónico corporativo o institucional, aplicación de mensajería rápida, intranet, red social, etc.

La citada norma refiere que la inspección del trabajo cuida la efectividad de las leyes socio laborales mientras dure el estado de emergencia nacional en el Perú, y ante el incumplimiento de dichas normas laborales bien sean generales o específicas durante este periodo tenemos a las competencias de fiscalización y sanción, con el fin de cautelar los derechos de los trabajadores.

Asimismo, como **casuística** en el Perú tenemos el **OFICIO MÚLTIPLE No 38 -2020/MINEDU/VMGI-DRELM-UGEL.02-AR**, remitido por la Lic. Sessy Alejos Sevillano Escudero, Jefa del Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Estucativa Local N° 02 – San Martín de Porres, a los Directores de las instituciones educativas de UGEL 02, por INCUMPLIMIENTO DEL TRABAJO REMOTO POR PARTE DE DOCENTES, fundamentando que de advertirse un presunto incumplimiento por parte del docente respecto de la realización de trabajo remoto conforme a las disposiciones establecidas en la Resolución Viceministerial N° 097-2020-MINEDU, modificada por Resolución Viceministerial N° 098-2020-MINEDU, el Director de la IE deberá informarlo a la UGEL, tomando en cuenta lo señalado en las referidas resoluciones viceministeriales (punto 5.5.4), así como emitir informe para una posible suspensión de pago de remuneraciones, sin inconveniente alguno de la responsabilidad administrativa a que hubiera lugar (punto 7.6).

Respecto de ésta responsabilidad administrativa, de conformidad con lo

establecido en el punto 5.7.1, constituye falta administrativa pasible de sanción, el incumplimiento de obligaciones, deberes, principios y prohibiciones la cuales están implementadas en la Ley de Reforma Magisterial, su Reglamento, el Código de Ética de la Función Pública y las previstas en las normas del sector público, por lo que se deberá elevar la denuncia a la Comisión Permanente de Procesos Administrativos Disciplinarios para Docentes- CPPADD de la UGEL a fin de que evalúe las acciones informadas a fin de imponer sanción al docente; cabe precisar que la falta administrativa deberá estar documentada y presentada a través de buzondecomunicaciones@ugel02.gob.pe

Por otra parte, podemos observar dos momentos cuando se habla de trabajo, pre COVID-19 y post COVID-19, dada la situación que nos atañe ha variado la forma en que normalmente se labora, debiendo adaptarse el trabajador a un lugar distinto al que se estaba acostumbrado y es por ello también que el presente abarcara como finalidad realizar investigaciones para determinar si existe o siguen existiendo efectos en los trabajadores dada esta situación bien sean estos efectos positivo o negativo. No debemos dejar de lado a la economía, puesto que es un área determinante, ya que en la actualidad diversas entidades debieron interrumpir su producción y desafortunadamente, una gran variedad de aquellas debió cerrar, todo esto concluye con la generación de temores e incertidumbre al no saber si podrás conservar tu trabajo debido a las limitaciones tecnológicas con las que cuentas, y por ende no aportar económicamente en casa. (Lyttelton, & Zang, 2020)

Para extender esta noción, Hay datos encontrados en varios estudios sobre la crianza o las tareas del hogar obteniendo como resultado que tanto hombres como mujeres limitan su tiempo del día e interfiere lo personal con el trabajo, dándose cuenta así de padres y madres en familias cuya jornada laboral es mucho más larga de lo habitual. “En comparación entre ambos sexos, son las mujeres quienes a distancia se ven más afectados al establecer los límites entre la esfera de su trabajo y el hogar. Sin embargo, los trabajadores remotos masculinos y femeninos han ampliado sus horas de trabajo normales, es muy propenso que las progenitoras dediquen gran parte de sus horas libres a la supervisión de los niños

o las diferentes actividades que existen en casa a diferencia de los padres. " (Noonan & Glass, 2019).

Gracias al resultado de un estudio realizado en los Estados Unidos, se han identificado los factores y sentimientos más comunes entre los trabajadores remotos, dentro de los cuales lamentablemente encontramos la ansiedad, la soledad y la depresión, etc. Además, la igualdad de género se considera un punto crucial para el desarrollo de la investigación, porque las comparaciones entre madres y padres generan más emociones negativas y un exceso laboral y personal más detalladas para las madres que para los padres que participaron en la investigación. (Lyttelton & Zang, 2020)

La pregunta más sobresaliente se relaciona si aplicando el trabajo remoto, las capacidades de quienes trabajan en Municipalidad de Lambayeque se elevan, en otras palabras, su capacidad para ejecutar el desarrollo de sus actividades con la misma eficacia y eficiencia. Veamos ahora que en relación a la eficacia podemos plantearnos qué tan seguros son los resultados de los diversos procesos, asimismo, se debe observar la rapidez con la que se logran los objetivos de las actividades desarrolladas y que se vincula con los tiempos empleados en los procesos. Ahora veamos que un punto a resaltar y tener en cuenta es el que está relacionado con las personas y la organización. ¿Cómo altera el trabajo remoto el ambiente laboral, es similar el apoyo de trabajo que brindamos desde casa que el realizado en la oficina u centro de labores con los compañeros de trabajo? finalmente, cuáles son las consecuencias y el impacto del trabajo remoto en la vida personal del trabajador, y cuáles son los efectos que puede causar en su entorno familiar y sobre todo como se viene desarrollando el trabajo remoto en la Municipalidad de Lambayeque por parte del personal que labora en dicha institución, y si ésta modalidad de trabajo ha permitido que la eficacia de su trabajo haya sido la misma como la modalidad de trabajo presencial.

1.2. Antecedentes

En referencia a los trabajos realizados en el contexto internacional, se tiene

a Ortega (2017) quien concluyo que, a través del teletrabajo las organizaciones pueden permitir que los empleados utilicen la tecnología de datos como su principal medio de operación para administrar su trabajo desde otras ubicaciones sin tener que ir a esa ubicación, lo que conlleva que la organización obtenga aumento de la productividad, así como disminución de costos y ausentismo por parte del personal.

Asimismo, los autores Belalcázar, Lasso, & Quiroz (2019) sostuvieron que, en Colombia existe tres modalidades de teletrabajo; autónoma, móvil y suplementaria, siendo la que tiene más acogida por los empleados la suplementaria, permitiendo al trabajador tener mayor contacto con la organización y viceversa, dado que la empresa puede controlar y verificar el avance laboral, asimismo se presenta pocas dificultades en la implementación de estas modalidades del trabajo, siendo la única la de separar la vida familiar con el del trabajo.

También Peralta (2021) preciso que, se ha determinado que el impacto laboral causado en los servidores de la Dirección Regional de Trabajo de ciencia, ha sido positiva en el extremo que se sienten motivados por realizar trabajo remoto e incluir se encontró mejorar en las capacitados y aptitudes desempeñadas en diferentes áreas administrativa de la entidad, así como un debido control de cada labor por el encargado del área, sin embargo, hubieron dificultades en el aprendizaje de métodos informáticos, la adaptación y el grado de satisfacción, como el cumplimiento de las metas trazadas.

Por otro lado, afirman Rugel & Romero (2020), quienes han cuestionado el teletrabajo a causa de la pandemia COVID-19, la cual genero circunstancias que han aumentado la dedicación al teletrabajo, a pesar de no contar con tecnología y condiciones adecuadas para la realización de la misma, dejando de lado las relaciones familiares, por el cumplimiento de labores, agregado a ello la ausencia de reconocimiento por el empleador y la supervisión, causando desmotivación, generando percepción negativa hacia el teletrabajo.

Otro resultado fue Gutiérrez & Mendoza (2019), quienes luego del análisis del teletrabajo en Colombia, se ha determinado que los servidores han sido impulsados a transformar sus conocimientos a la era de cambios como el teletrabajo, a través de lineamientos, guías, para que el empleador y el empleado, velen por la correcta, sana y segura implementación de esta modalidad laboral, la cual se encuentra definida en el ordenamiento colombiano.

Del mismo modo, Guevara & Manrique (2020), afirman que la implementación de teletrabajo proporciona ventajas, promoviendo un régimen de liquidación y compensación de divisas, beneficiando a la organización, de manera productiva, financiera, técnica y equilibrio tanto en lo laboral como en lo personal de los trabajadores.

Respecto a los trabajos realizados en el contexto nacional, se tiene a Peñafiel (2019), quien ha podido apreciar que si bien es cierto los encargados de esta iniciativa tenían manejo de la normativa y sus alcances, no podría darse la misma opinión para los que en verdad realizaban las labores mediante el teletrabajo, cuestionando la modalidad de este trabajo es un factor determinante para que exista carga laboral y familiar, como factor determinante para la calidad de servicio que se brinda dentro de cada entidad, por ende; puede indicarse que el buen trabajo y teletrabajo va de la mano, para la productividad de rendimiento.

Seguidamente, afirman Chacón & Ramos (2020), Chacón & Ramos, señalan que se ha determinado, las implicancias laborales que acarrea el teletrabajo, las cuales resultaron negativas, dado que la empresa no cumple con las especificaciones mínimas, para que implemente esta modalidad laboral, considerando además que cada empleado debe estar capacitado dentro de los parámetros legales.

También, Correr (2020) señala que los empleados entrevistados, se encuentran desmotivados ante el trabajo remoto, dado que se ha mecanizado sus labores, por falta de fluidez de interacción con los demás colaboradores, aunado a ello que hay menos espacio de relax, dificultando la retroalimentación al

priorizarse otro tipo de actividades.

De manera análoga, Cano, Castro, & Peñafiel (2017), sostienen que en relación a las respuestas obtenidas en su objetivo principal, demuestran el uso de tecnologías en la modalidad de teletrabajo, debe ser fortalecido por talleres de capacitación a cada trabajador, o trasmisión de conocimiento a través de compañeros de trabajo, además de ello los trabajadores se han encontrado interesados por optar por esta modalidad de trabajo, que es más flexible en horarios y permite el ahorro de combustible y desplazamiento de su centro de labores a sus hogares o viceversa.

Igualmente, Vásquez (2019), señala que las entidades públicas han implementado programas pilotos de teletrabajo, pero no están considerados como parte de metas institucionales, dado que no se ha determinado el potencial para impulsar esta modalidad.

También, (Cerna, 2017), señala que el uso de nuevas tecnologías a través del teletrabajo, ha permitido materializar la desnaturalización del contrato de trabajo, pues transfiere hacia el trabajador la incertidumbre de su actividad empresarial, generando más efectos en perjuicio de los trabajadores, dejándolos en una situación de inseguridad y vulnerabilidad.

De forma similar, Varas (2020) concluye que el teletrabajo genera estrés laboral más que el presencial, por ello el teletrabajo implica la mejorar la calidad de vida, mas no recargarse con problemas familias, cumpliendo horarios que permitan aprovechar el tiempo sobrante en afrontar el estrés producido por el teletrabajo.

Respecto a los trabajos realizados en el contexto local, se tiene a Aguinaga (2019), que la aplicación del teletrabajo en Perú, se encuentra atravesando un momento crítico, debido a que solo un grupo pequeño de empresas ha logrado implementar esta nueva forma de trabajo, en tal sentido debe elaborarse propuestas jurídicas-sociales, como capacitaciones para la implementación

masiva del trabajo.

Por otro lado, Carrillo (2020) señala en el plano de la educación a distancia, a través de trabajo remoto, los docentes presentan síndrome de Burnout, que genera factores como estrés laboral, dado por los estándares de educación, de los padres de familia, así como de sus jefes superiores, que imposibilitan mejor desarrollo de sus actividades cognitivas.

Del mismo modo, los autores Vásquez & Smith (2021), desarrollaron una investigación de tipo cuantitativa no experimental, en la cual se ha obtenido como resultados la presencia de estrés laboral, insatisfacción por la retribución, excesivas demandas laborales y demérito profesional, factores significativos para el estrés laboral.

Munizlaw (2020) refiere que para los que laboran en los sectores público y privado es aplicable el trabajo remoto, y puede extenderse esta regulación en dos modalidades una de ellas formativa o y la otra análoga; sin embargo, para los trabajadores que en los exámenes dieron positivo a COVID-19 lo anterior no sería de aplicación.

Gonzales (2021) señala que son diversos los efectos del trabajo remoto por ejemplo este conlleva a no afectación en la relación laboral, al igual que la remuneración la cual debe ser constante (con excepción de las que están relacionadas a la asistencia al trabajo), importante es que el empleador informe al subordinado respecto de las diversas recomendaciones y medidas de salud y seguridad en el centro de trabajo lo cual es un deber de prevención.

Asimismo, Rivera (2020) comenta que hay ciertos requisitos para lograr conseguir un adecuado funcionamiento de las obligaciones en el teletrabajo, uno de ellos es el empleador está en la obligación de velar por el principio de prevención, comunicando las pautas para minimizar o tal vez eliminar los posibles riesgos laborales, identificando siempre los cuales son los peligros hacia los trabajadores de teletrabajo.

En este contexto, Zeña (2020) agrega que debido a la implementación del plan para la vigilancia, prevención y control del COVID-19 en el trabajo, la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil) se encuentra realizando observaciones con la finalidad de corroborar el cumplimiento e implementación de las medidas de control.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teletrabajo

1.3.1.1. Conceptualización

En la actualidad, Benjumea, Valencia & Villa (2017) señalan que los avances científicos han causado positivamente un profundo impacto en el área laboral, en las cuales las empresas se han visto obligadas a adaptarse a nuevos cambios en sus operaciones laborales dentro de los cuales se encuentra el lugar de trabajo, fenómeno que se conoce como teletrabajo, que debe entenderse como las funciones que realiza un trabajador con un puesto determinado, que se encuentra físicamente alejado de su lugar de labores utilizando técnicas de información y comunicación, realizándolas de manera virtual.

La sociedad en el siglo XXI, se ha visto marcada por cambios en aras de la globalización, alcanzando una dimensión mundial de los mercados y de las empresas, la cual trajo el proceso de internacionalización de la política, las relaciones financieras, económicas y el comercio, debido a la creciente difusión de las tecnologías, hecho que ha sido reconocida en el mundo como la era de la información, causando en el tema laboral cambios que se ha categorizado como teletrabajo, señala Sanguinati (2009) que el teletrabajo resulta ser un tipo de trabajo realizado a distancia por el trabajador en función a medios temáticos, que no hacen necesaria su presencia en su habitual centro de labores.

1.3.1.2. Teletrabajo en Perú.

El teletrabajo está caracterizado por el rendimiento de las actividades, que se dan sin que el trabajador acuda a su centro de labores, a sabiendas de que este cuenta con una relación laboral mediante diversos dispositivos o medios, los

cuales tienen como una de sus finalidades, supervisar y controlar las labores realizadas por el trabajador; asimismo este teletrabajador no se le afectara ninguno de sus derechos o beneficios y se le tratara como cualquier trabajador; estas características le brinda al trabajador tener más tiempo y lograr una armonía entre su esfera personal y laboral. Debemos resalta que todo aquello está regula en la Ley de Teletrabajo, Ley N° 30036.

Asimismo, afirma Ramírez (2014) que el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo, aprobó su Reglamento mediante Decreto Supremo N° 017-2015-TR, estableciendo dentro de su artículo IV, las directrices del teletrabajo que vienen a ser; voluntariedad, reversibilidad, trato igualitario y conciliación entre la vida personal, familiar y laboral. Del mismo modo, dentro de su artículo N° 2, indica que debe ser mixta, cuando presta servicios de forma alternada. Asimismo, su artículo N° 6, abarca los derechos de los trabajadores, los cuales son: capacitación, privacidad de sus comunicaciones e inviolabilidad de sus documentos privadas, protección a la maternidad, así como el periodo de lactancia, seguridad y salud en el trabajo, y finalmente la libertad sindical.

Las entidades pioneras en el Perú en aplicar el teletrabajo a las personas que cuentan con las condiciones requeridas según la circunstancia actual, fueron empresas privadas tales como, el Banco de Crédito del Perú, IBM, EDELNOR, INTERBANK, REPSOL, Sisco Sistem, Choice Air Courier del Perú SAC, Neptunia entre otras, de las cuales en su gran mayoría se encuentran en Lima.

A) Formas de trabajo

Como ya mencionamos, el teletrabajo es una forma de trabajar a distancia, según Peña (2015), la ley peruana indica que existen dos formas de teletrabajo:

- **Forma completa:** Esta forma de teletrabajo consiste en la prestación del servicio del trabajador fuera del centro de trabajo.

- **Forma mixta:** Esta forma de teletrabajo consiste en la prestación de servicios del trabajador alternando su presencia dentro y fuera del centro de

trabajo.

B) Ventajas

Entre las ventajas del teletrabajo, señala Rey (2019) la más resaltantes son:

- **Flexibilidad horaria:** El trabajador obtiene mayor flexibilidad de horario para realizar sus actividades cotidianas, sin embargo, ante este beneficio se genera mayor compromiso de parte de este, de tal forma que incrementa su productividad y cumplimiento de objetivos.

- **Optimización de costos:** El ahorro en este caso es evidente, en el caso del empleado podrá prescindir del uso de un espacio, de los recursos (agua, luz y otros insumos), mientras que el trabajador se verá beneficiado al evitar gastos en transporte, alimentos, vestimenta y otros).

- **Productividad:** En el teletrabajo se mide más una producción por cumplimiento de objetivos ya que; las horas de trabajo pasan a ser un tanto irrelevantes y se valoran más los resultados obtenidos.

- **Contratación de mejores talentos:** Debido a que esta modalidad la distancia ya no es un problema, la empresa puede optar por la contratación de los profesionales que sean más aptos y que por motivos de distancia en otras circunstancias no podrían postular.

- **Contratación a menor costo:** También se podría contratar a profesional aptos que radiquen en otras provincias donde la vida sea menos costosa y que por lo tanto no requieran de un sueldo mayor.

C) Desventajas

Las desventajas no son muy comunes, siempre y cuando la aplicación del teletrabajo se realice de manera adecuada. Justamente entre las desventajas más

notorias destacan aquellas que se dan cuando la aplicación se realiza de sin tener mayor conocimiento sobre cómo debe ser aplicado.

- **Falta de asesoría:** En el teletrabajo se debe reforzar la comunicación efectiva sobre los procesos y procedimientos a desarrollar, debido a que, en la gran cantidad de los casos, las empresas desarrollan mayores canales de difusión dentro de la empresa física, pero se suele descuidar la comunicación hacia los empleados que trabajan a distancia.

- **Menor rendimiento:** Ante mayor libertad del trabajador, es posible que se vea tentado a abandonar sus labores para dedicarse a otras actividades.

- **Pérdida de jerarquía:** Debido a la distancia entre el trabajador y sus superiores, este podría perder su calidad de subordinado ante la falta de supervisión.

- **Menor fidelización:** Al no participar de la vida cotidiana que ocurre dentro del centro de labores, el trabajador podría verse poco o nada identificado con la misma.

- **No funciona para todas las formas de trabajo:** El teletrabajo solo puede desarrollarse para puestos en los que, obviamente, no sea imprescindible la presencia física del trabajador en el lugar de trabajo.

1.3.2. Teorías.

1.3.2.1. Teoría de los modelos.

Si observamos lo suscitado en durante estos últimos años en referencia al vínculo dado entre la familia y el ámbito de trabajo notoriamente hubo un cambio gigantesco, por ende han surgido, nuevas aportes que serán utilizados para poder explicar la diversas relaciones entre estas, diversos planteamientos hacen referencia que dos esferas son la constitución o fuente que se ayudan entre sí para la satisfacción de los individuos, por un lado tenemos lo referente a los roles

fundamentales que desarrollan las personas en su ámbito laboral y por otro el ámbito familiar, intuir tal vez que estos no sean compatibles y no haya cierta armonía entre ambos, lo que lamentablemente traería como consecuencia el estallido de un conflicto o guerra entre el Trabajo y la familia.

Varias situaciones son las que dan inicio a la incompatibilidad entre el trabajo y la familia, por ejemplo, tenemos los casos en que los hogares perciben dos salarios teniendo muchas veces cero contactos entre los cónyuges, incluso entre padres e hijos si fuera el caso, asimismo tenemos, los casos en los cuales se ve el crecimiento respecto a los padres y madres solteras, y observamos más aun el creciente número de ancianos los cuales muchas veces quedan desprotegidos dentro de un hogar.

Kossek, Colquitt y Noe, nos muestran que las personas que trabajan reflejan un estado negativo temporal o estrés por la duración y las fuerzan empleadas en las diversas actividades que realizan tanto en la familia como dentro del ámbito laboral. Siendo ellos nos damos cuenta que los el tiempo y la energía son dos de los pilares fundamentales en la vida de una personas más aun cuando se encuentran inmersos en dos actividades como lo son el hogar y el trabajo, como refiere Otálora, realizar dos actividades de manera extrema nos llevaría a un colapso, ya que al estar en ambas labores que son incompatibles, en cierto punto llegarían a verse limitadas tanto por el tiempo de una personas como por su energía, en consecuencia que no se podría lograr ambas y dedicarle la misma fuerza y tiempo a estas dos actividades, tanto a la familia como al trabajo.

Primero, podemos observar los marcos del funcionalismo estructural y segmentación en un grupo el cual está caracterizado por estar de acuerdo con la división entre lo que viene a ser la vida en familia y la vida laboral, observando las consecuencias negativas y los impactos que se da entre la relación de estos dos ámbitos de vida.

Lo indicado se basa ya desde los estudios a inicios del siglo XX, cuando se pudo notar que la ya conocida revolución industrial generaba ciertas divisiones respecto a la labor económica de la familia en contraste con el ambiente adecuando dentro

del hogar.

Nos podemos dar cuenta de que la vida se concentra en dos esferas diferentes, la primera de ellas la vida productiva, la cual podemos relacionarla con el lugar de trabajo, y por otra parte tenemos la vida afectiva, la cual tiene un vínculo con en el hogar, para este grupo el trabajo y la familia funcionan de manera idónea cuando el varón y la mujer cumplen con su trabajo en diferentes áreas, teniendo cierto grado de complemento.

Ahora hablemos de un segundo grupo llamado <compensación>, aquí las personas tenían la creencia que sus hogares eran el fundamento de la felicidad, sus familias eran la fuente de aquella satisfacción, por ende, el ambiente laboral no es de mucha relevancia.

Partiendo de este punto y observando positivamente estas dos esferas, lo que trata de explicar la teoría de la compensación es que las personas intentan compensar la carencia de satisfacción de una de las esferas en la otra.

Estos modelos de recompensa complementaria y receptiva buscan explicar las razones del comportamiento del trabajador respecto al trabajo y la familia y reconocen a ambas como áreas distintas. Esto explica que incurren en recompensas adicionales cuando un individuo se reconoce a sí mismo. Las recompensas intrínsecas y extrínsecas en un área son inadecuadas y, por lo tanto, buscan compensar la falta de recompensas anteriores en otras áreas.

En contrapunto, para explicar la compensación reactiva brindaremos el ejemplo de una persona que sufre una experiencia poco agradable en un ámbito bien sea este la familia o el trabajo, al final de cuenta el individuo buscara una nueva y agradable experiencia que le satisfaga como persona, lo cual posiblemente buscara en la otra esfera, observando dicho análisis, la persona sale de una esfera otorgando como motivo de su salida la otra esfera.

El último grupo último tiene su origen un poco más actual que los demás hablamos ya del siglo XXI, grupo tiene la noción que la relación entre el trabajo y la

familia tienen un vínculo muy íntimo, y cuentan con aspectos muy positivos al igual que aspectos negativos.

En retrospectiva, ubicamos un modelo en los cuales los roles funcionan entre sí, entendiendo que si estos roles se complementan podremos percibir un sinnúmero de beneficios, como ejemplo percibir mayor ingreso económico, tener una autoestima elevada, una mejora en la relación con el resto de personas las cuales tiene experiencia en lo laboral, todo ello observamos que tiene un rol positivo en la vida de un trabajador en consecuencia se verá muy poco la presencia de estrés. Todo ello llegará a ser posible una vez que la combinación de estas dos esferas se produzca.

Si partimos ya desde otro punto de vista como por ejemplo el modelo de derrame el cual podemos explicar cuando el individuo sufre experiencias en una esfera bien sea esta la esfera del trabajo o la familia, siempre se verá afectada la otra.

No dejando de hablar de este modelo podemos añadir que las actitudes, emociones, comportamiento y las capacidades que tiene un individuo en un rol, se verán reflejadas en el otro rol bien sea en su familia o en su trabajo

Finalizando ya esta gran cantidad de teorías o modelos expuestos a través de la historia, culminaremos hablando de un último modelo, el cual menciona que las experiencias vividas en una esfera o en un rol serán de ayuda o mejora para poder aportar de manera positiva en la otra esfera.

1.3.2.2. Teoría de los roles.

Si queremos seguir hablando de la relación existente entre el trabajo y la familia, necesariamente debemos invocar a los roles que forman parte de ella, es por ello que es menester citar lo dicho por Otálora (2007), el cual da a entender que el comportamiento de cada persona está relacionado con un diversos actos y este en conjunto de actos son los que constituyen un rol los cuales se entrelazan con otros con el único propósito de poder lograr un resultado ya planificado.

Siguiendo este argumento podemos llegar a deducir que en la medida que los

individuos sigan desempeñando sus roles asignados, llegara un punto en que el desempeño de otro rol dificultara la continuidad del otro, lo cual nos llevara a diversos problemas respecto a la relación entre el rol de trabajo y el rol de la familia.

Es menester citar a Otálora (2007), cuando menciona que para satisfacer las necesidades y también para dar bienestar, brindar los bienes y servicios necesarios a la familia es necesario una remuneración la cual proviene del trabajo o labor que cada individuo realiza

Sin embargo, encontramos una dificultad al momento de desempeñar un rol adecuado dentro del trabajo y es la interferencia del rol familiar y a la vez el cumplimiento del trabajo, lo que trae como consecuencia que las necesidades de la familia no sean completamente suplida dado la responsabilidad que genera el trabajo

Siguiendo esta línea el problema de los roles está en que una persona no puede ejercer correctamente su rol dada la intervención del otro, porque que cada una de estas esferas genera su propia presión sobre el individuo, lo que produce que ambos roles sean incompatibles y como acabamos de mencionar cada uno dificulta al otro.

Así que cuando una esfera se ve con sobrecarga, el individuo piensa y se estresa dado que tiene un sinnúmero de asuntos que resolver y observa que no tiene el tiempo suficiente para suplir todas las necesidades, produciendo entonces la tensión, irritabilidad, estrés y fatiga, que generan una desventaja en los dos roles tanto familiar como laboral.

Para hablar concretamente del rol que se desempeña en el centro de trabajo, es necesario citar que la sobrecarga de todo genera un efecto desfavorable a ambas esferas, ahora bien dentro del rol laboral podemos referir a las excesivas demandas de horas en el sitio laboral, cuando quizá ese horario es incompatible con nuestra agenda, y si a ello le añadimos la presión proveniente de los demás

por el afán de querer cumplir con el desarrollo de sus funciones dentro y fuera del ámbito de trabajo, todo aquello genera cierta complicación y exceso en ambos roles a cumplir.

Ahora observando la esfera familiar nos damos cuenta que el rol laboral interfiere grandemente con las responsabilidades que cada individuo tiene dentro del hogar, dado que dentro de la esfera familiar tenemos necesidad por parte de la pareja o hay necesidad de atender y cuidar a los hijos, al igual que atender a nuestros padres cuando son de edad ya adulta y entre otros.

Es previsto que las personas que se encuentran en esta situación sean propensas a sufrir conflictos y estrés, esto es corroborado por distintas investigaciones y observaciones realizadas. Es importante mostrar también otro enfoque respecto a la coexistencia de estos dos roles, los cuales los verían más como una ganancia. Hay estudios que brindan como resultados que cuando una persona esta involucrada en ambas esferas puede traer a su vida personal un impacto muy positivo tanto en el físico como en lo psicológico, añadiendo más felicidad y sensación de satisfacción a la vida personal de las personas, dado que los individuos que están inmersos en estos dos roles, suelen estar más contentos a diferencia de los que solo practican una.

En los distintos estudios se puede verificar que los individuos que están involucrados en estas dos esferas, tienen la capacidad de estar con serenidad y dar respuestas oportuna en situaciones de estrés, tomemos el ejemplo de una mujer que realiza la labor de manager siempre debe estar atenta de todo lo que acontece, y cuando llega a casa puede tomar con total calma y tranquilidad los distintos imprevistos que ocurran dentro de casa.

Prácticamente los acontecimientos suscitados en un rol se pueden transferirse a otro, pudiéndose reflejar una buena personalización dado que las experiencias de solidaridad y tolerancia al igual que el entendimiento se han realizado y vivido en ambos roles.

Si bien durante gran parte hemos tocado partes negativas acerca del choque en estos roles, es necesario mostrar los diferentes tipos de beneficios que produce la unión de ambos roles en la vida de una persona, veamos detalladamente dos tipos de beneficios el primero de ellos es un beneficio Instrumental en el cual las habilidades y los valores de podrán aplicar de la mejor manera de un rol a otro; y el segundo es la afectividad haciendo referencia a la emoción que se transfiere en la esfera de una a la otra.

Otro de los efectos favorables, es la comprensión y compromiso psicológico que se le brinda al trabajador saber que un indicador de bienestar y éxito es el compromiso que tiene cada persona con su entorno, al saber que los hijos al igual que la pareja sentimental es un indicio de éxito.

En esta misma línea se ha logrado rescatar que una adecuada organización y flexión en los objetivos a lograr puede ser de mucha ayuda al momento de encontrarse contra el choque entre estos dos roles. Haciendo también referencia a la afectividad se puede mostrar y brindar algo positivo, Primero aumenta la capacidad de para desempeñar ayuda y así asumir más roles sobresalientes. Segundo estimula interacciones con uno mismo conociendo sus límites para poder manejarlos y Tercero expandimos esa energía para estar concentrados en rol asignado.

1.3.2.3. Teoría de los límites.

Sabemos que tener límites mentales es fundamental dado cada individuo debe tener su propia identidad saber con quienes relacionarse, a donde ir, cuáles son sus ideas etc. En relación a lo propuesto debemos tener entre lo personal y la vida laboral un acuerdo estable y eficaz, como plantea la teoría de los límites

Es verdad que el tener límites es importante dado que son de ayuda al momento de deshacernos de problemas innecesarios tener ya parámetros para saber en qué ámbito nos estamos movilizando.

Se sabe que el trabajo y la familia son base más utilizadas al momento de plantear ciertos parámetros, estos límites planteados pueden ser respecto de metas propias vinculadas a lo familiar, como metas laborales.

Cuando hablamos del tema de integración debemos mencionar la flexibilización y la facultada que tiene cada individuo para poder controlar las demás esferas o roles que se manejan a su alrededor.

Ahora cuando nosotros segmentamos la esfera familiar y la laboral observamos que se realiza en base a la experiencia que se ha sufrido en cada área de la vida, como por ejemplo los cambios de humor, estrés o depresión. En tal aspecto la teoría en cuestión está basada según parámetros de la familia y el trabajo, áreas que son de delimitación para que las personas creen sus reglas y diversas actitudes frente a determinada situación, al igual que forma sus ideas para cada situación por atravesar, es de esta forma que ambos roles tratan de una relación concreta de ideas que tienen un destino el cual marca objetivos no solo laborales y personales, sino también familiares de cada persona

Asimismo, varios críticos refieren que existen algunos límites que veremos a continuación, el primero de ellos es el límite espacial que se puede ver reflejado en nuestro cotidiano vivir, tenemos paredes algunos cuadros, puertas, etc. Que posibilitan fraccionar en el lugar en el que se encuentre, y si profundizamos en lo que respecta el trabajo desde casa.

Pasando al segundo punto, en estos casos se puede considerar que son respecto al tiempo, más concretamente a los horarios de trabajo o jornadas laborales que se les imponen a los trabajadores y, por finalmente, encontramos un punto particular que vienen a ser los parámetros psicológicos, y emocionales para que podamos estar en un ambiente más adecuado y con mayor empatía con los demás.

Recapitulando lo expuesto, es importante tener delineados cuales son nuestros límites tanto en la esfera laboral, familiar, sentimental, etc. Es elemental saber

cuándo poner límites en cuanto a la física o problemas mentales que se produzcan debido a varios factores, y también conocer nuestros límites laborales, todo ello nos ayudara a conocer la problemática real de hoy en día y saber cómo se desarrollan los individuos.

1.3.2.4. Teoría de la prestación de servicio.

1.3.2.4.1. Teoría.

El método que se utiliza al verificar las diferentes labores que realiza el trabajador, al tratar este de aportar para poder lograr los fines y metas que tiene la empresa, refiere Chiavenato (2015) es la evaluación de desempeño. Aunado señala que el identificar y administrar lo medido respecto al desempeño que tiene la persona en la entidad u organización viene también a referirse como evaluación de desempeño.

Otra opinión es la Rocca (2016) el cual menciona que hablamos de desempeño laboral cuando evaluamos las capacidades del individuo respecto al aporte que le brinda a la empresa para alcanzar los objetivos que se ha planteado la entidad, y también se evalúa las medidas que toma la persona en beneficio y aporte hacia la empresa.

Estas teorías están relacionadas netamente con expectativas, dado que esto nos brinda la capacidad de entender que los individuos sueles muchas veces tomar ciertas acciones según los objetivos que quieran alcanzar a consecuencia de ser recompensados por el esfuerzo brindado. En otras palabras, en cada acción que realiza este servidor tratara de alcanzar los objetivos puestos por entidad para satisfacer tanto a los superiores como a sí mismo.

Señalan cierto especialista que la forma en que se desenvuelve un trabajador está vinculada con la motivación que este tiene y la forma en que aplica sus habilidades, las cuales son referencia del esfuerzo mental y también el esfuerzo físico que este realiza en sus diferentes actividades para lograr los objetivos planteados. En medida que este puede ser beneficiado económicamente o con algún otro medio en que puede motivar a estar en el esplendor de su capacidad

frente a los problemas.

Un entendido en el tema es Vroom (1964) el cual nos menciona que la motivación es la manera específica en la que una persona actúa debido a diversos factores intrínsecos o extrínsecos. Asimismo, el reafirma que la motivación es la elección por la cual el individuo toma decisiones al momento de enfrentarse a los diversos problemas que se suscitan en su entorno.

Si queremos indagar acerca de los trabajadores es fundamental saber cuáles son sus motivaciones, anhelos, objetivos, expectativas, etc. de tal forma que la empresa o entidad pueda apoyar a este trabajador y estimularlo, con los diversos premios que este merecería a cambio de su esfuerzo y dedicación con la entidad, reflejado en los resultados obtenidos a favor de la entidad.

1.3.2.4.2. Definiciones.

Para diversos expertos el tema referido al desempeño laboral es considerado como aptitudes que son verificadas por quien lo va a realizar la contratación, con el propósito de enumerar los pros y contra respecto a las habilidades de estos trabajadores al igual que la capacidad que este tiene vinculado con las necesidades que tiene la entidad.

Otro autor señala nos referimos a desempeño laboral como lo que está a destinado a evaluación por medio de ciertos parámetros con el cual se logra evaluar las diversas acciones que podría realizar un trabajador en relación a las metas que tiene la entidad, esto es señalado por Arbaiza (2016)

Complementa Alles (2016) diciendo que al momento en que se lleva dicha evaluación se debe examinar que este cuente con todas las especificaciones posibles beneficioso para las dos partes, no obstante, cabe resaltar que dicha evaluación debe hacerse de modo distinto para el personal administrativo o el operativo incluso también para la parte gerencial.

Especialistas en el tema refieren que el esfuerzo mental y físico de los trabajadores debe ser examinado mediante indicadores que tengas presento factores cuantiaos, con el único propósito de poder proyectar las metas de la

empresa de manera sabia y prudente, planificando programas, para que paulatinamente se logren alcanzar estos objetivos.

1.3.2.4.3. Elementos

El análisis brindado por parte de los que están a cargo de las evaluaciones, faculta a la entidad el conocer las diversas habilidades, y también facultades que estos tienen frente al planteamiento de un problema. Hoy en día es fundamental conocer en que ámbitos se mide este desempeño por parte de las personas en relación a sus servicios prestados a la entidad este concepto es citado por Bohlander, Senll, & Morris (2018). En consecuencia, es de vital importancia conocer estos elementos, de entre los cuales tenemos:

Evaluación del desempeño: Esto proviene del análisis realizado mediante un proceso donde los responsables de la evaluación, observan las habilidades que tiene el individuo trazando un vínculo entre estas y el cargo al que ostenta o podría ostentar, con el fin de mostrarle a los demás lo que se trata de mejorar en el puesto. Estos análisis frecuentemente se llevan una vez anualmente o en ciertos casos dos veces por año, esto va a depender de las prioridades de cada entidad.

La administración del desempeño: esto hace referencia a la entidad al momento que realiza el proceso de evaluación, brindando estos por su parte un ambiente muy beneficioso para el trabajador, el cual es atractivo, para que las personas en conjunto logren desempeñarse de manera satisfactoria, mostrando todas sus capacidades y aptitudes relacionados al aspecto físico o mental, las cuales deben estar acorde con los objetivos y metas que tiene la entidad.

Se presentan varias maneras de separar las destrezas que hay en un centro de labores, estas difieren dependiendo del fin que desea esperarse del desempeño de cada uno de los individuos, para ello partimos de ciertas dimensiones o competencias que pasaremos a explicar:

Competencias del desempeño, se ve relacionado según el cálculo que obtenemos de acuerdo con la disposición y administración por parte del operario.

Tenemos también la competencia del servicio, y es aquí vemos guías otorgadas a los trabajadores colocándose en su lugar y sabiendo que habría de espera de la empresa, obteniendo mejoras a largo plazo refiere.

Competencias de la organización, en este punto hablamos de la jerarquía y lazos interactivos que hay dentro de una empresa.

Competencias personales, nos habla de la confianza en sí mismos y el control sobre su personalidad, y la disposición que tiene para enfrentar a nuevos retos que se avecinan

Hay autores que mencionan tres dimensiones respecto de los análisis realizados a los trabajadores aquí según lo que requiera cada entidad al mentón de llevar a cabo dicha evaluación. Esto es fundamentado por KoontzHeinz, Weihrich, & Cannice (2014) los cuales separan estos conceptos de la siguiente manera.

En primer lugar, una evaluación formal amplia, la cual es realizada cada año con la finalidad de observar el avance de los trabajadores en el tiempo considerable. Se comenta además que esta manera de evaluar es poco recomendable dado que es de forma anual y lo ideal sería hacerlo de forma más habitual

Tenemos también revisiones constantes las que llegar a que se puedan reconocer los diversos problemas que dificultan el desarrollo adecuado de los trabajadores respecto de sus ocupaciones en la entidad.

1.3.2.4.4. Indicadores

Si queremos analizar la evaluación que se le hacen a los trabajadores debemos observar los siguientes puntos:

Iniciativa, siendo esta la facultad que trata de proponer diversas soluciones ante los problemas suscitados en el ámbito donde labora.

Dedicación, nos referimos al empeño que brinda aquel trabajador frente a la adversidad, trabajos o actividades que requieren de tiempo.

Calidad de trabajo, nos menciona a la eficacia y eficiencia de cómo se realizan las diversas labores dentro de un centro de trabajo produciendo así un mejor orden, y un mejor ambiente laboral en el cual se encuentra inmerso el trabajador

Volumen de trabajo, esto trata de explicar la carga que hay dentro de un trabajo generado por las diversas situaciones que se llegan a presentar

Contaminación de criterios, con esto podemos hablar de fundamentos que hacen un daño a las deidades de evaluación porque los resultados obtenidos no logran integrarse correctamente con el desenvolvimiento real del trabajador.

Confiabilidad, aquí hablamos de los puntos sólidos que se pueden incluso hacer más fuertes respecto a los lazos que hay en una empresa dependiendo al tiempo y evaluaciones que se realizan a los trabajadores.

Justicia y aceptación, trata de explicar que los trabajadores tienen preceptos correctos acerca del proceso de evaluación para posteriormente tener su confianza y así aceptar el resultado de las evaluaciones que se les hicieron.

1.3.2.4.5. Dimensiones de la prestación de servicios

Según Chacon & Ramos (2020) son las siguientes:

a. Condiciones personales.

Los datos personales de cada individuo son de suma importancia y utilidad respecto al desempeño laboral que este realice en la unidad, porque esto permite llevar cierto control sobre esta persona, control relacionado al pro y contra que pueda tener este trabajador en el puesto que está ocupando o anhele ocupar, esto se lleva a cabo en el proceso de evaluación de trabajador.

Por estos motivos es que se le brinda mucha importancia y un gran significado a esta área, ya que se puede analizar de este modo cierto contraste con brindado por la evaluación en cada una de estos roles

Las personas cuando llegan a tener control sobre sus emociones son muy prudentes al tomar sus decisiones, sabiendo que pueden afectar el desarrollo emocional de las demás personas en su entorno de trabajo, es por ello que si partimos de esta línea es importante reconocer cada uno de nuestros puntos para el desarrollo continuo y eficaz respecto de las finalidades que tiene la unidad, lo que llevaría a fines ya previstos logrando los objetivos de la empresa.

Indicadores

Asistencia y puntualidad: este es un factor muy variado en cada una de las empresas dado que en algunas de ellas utilizan este indicador para premiar a los trabajadores que tuvieron un historial intachable respecto a la puntualidad y asistencia al lugar de trabajo, en cambio otras entidades toman este indicador para sancionar o hacer descuentos a los trabajadores que no cumplan con esta regla o indicador, a fin de cuenta en la mayoría de los casos, existe una motivación bien sea positiva o negativa para el trabajador, pero a pesar de ello a resultado favorablemente para la empresa en la gran mayoría de casos.

Conocimiento del trabajo Años atrás el conocimiento respecto al área laboral que se deseaba realizar no era de gran relevancia, se solía entrar a un trabajo por la recomendación de un conocido, tal vez ignorando las capacidades de este o la incompatibilidad que pueda tener respecto al puesto a ocupar, sin embargo en estos últimos años esto ha dado un giro rotundo, dado que ahora se analizan mucho más la compatibilidad del trabajador con su puesto de trabajo, teniendo rotundo énfasis en la noción o conocimiento del trabajador respecto al área en la que se encuentre, para ellos los trabajadores rinden constantes evaluaciones, para medir su vínculo con este.

Habilidad para el planeamiento: esto brinda a la entidad que el trabajador cuente con la característica de poder prevenir eventos o problemas que puedan

suscitarse a través de determinada actividad, este debe hacerse con una anticipación previa.

Iniciativa: el trabajador al ingresar a un centro de labores debe especializarse en diversas áreas, en las cuales tal vez no tendrá un mentor, sino que las aprenderá bien por la experiencia o por su planificación e iniciativa de adelantarse y aprender nuevas formas de enfrentarse a la adversidad que se desarrollen en cada caso, esta habilidad viene a ser parte ya de cada individuo.

Esfuerzo y responsabilidad:

Cuando a la entidad llegan problemas y dificultades los cuales requieren de un mayor compromiso y esfuerzo es menester que el trabajador pueda entender la magnitud del problema incluso si este fuera mínimo, para que así pueda tomar medidas en las que muestre un compromiso para poder lograr los objetivos o metas marcadas por la empresa,

Todo ello va a generar bienestar al trabajador y también al ambiente dado que cada uno cumple con un rol fundamental siendo parte todos de un engranaje obteniendo en algún punto todo cierto beneficio.

Habilidad para trabajar solo:

Llegará un punto en que los individuos dentro del labor deberán demostrar por si mismos destrezas que serán de suma importancia, dado que existen circunstancias en las cuales el trabajador tendrá que laborar de manera individual, durante este tiempo también se verá reflejada nuevas habilidades que tal vez no podrían salir a la luz dado el trabajo colectivo que se realiza en la entidad.

b. Características del trabajo.

Según Aguinaga (2019) indica que los conocimiento y habilidades que tenga

un trabajador hoy en día, deben ser acordes con lo que requiere la entidad, puesto que, al solicitar a personal de trabajo, se estaría buscando suplir a cabalidad todas las falencias que haya en ese vacío dado que todo puesto de trabajo funciona como un engranaje el cual conforma parte de una empresa

Indicadores

Iniciamos hablando de la cantidad de trabajo y podemos partir desde el punto en que Los trabajadores al momento de recibir tareas muestran cierta cuestión respecto a la dificultad que llevaría hacer la labor con mucha carga, pero está en cierto punto fácil de resolver al igual que tener poca carga laboral, pero siendo muy difícil el poder resolverla, todo ello afecta al normal funcionamiento de la empresa. Pero al fin de cuenta el trabajador podrá estar preparado para poder resolver y adaptarse a este tipo de dificultades

Cuando nos estamos refiriendo a calidad de trabajo los planes que se han trazado para poder brindar tanto un ambiente adecuado al trabajador y mecanismos necesarios para poder lograr uno de los fines que tiene cada entidad

Tener cierta relevancia de actividades es de vital importancia, dado que las empresas deberían priorizar las actividades ello ayudaría a aliviar la sobre carga puesta a los trabajadores, si priorizamos se puede lograr de manera idónea todos los objetivos planeados.

Autonomía Durante el desarrollo de las diferentes ocupaciones, el trabajador se ve inmerso en su rol pudiendo este ser en un punto un especialista y tener cierto grado de autonomía dado que ya conoce lo relacionado a su área y puede este brindar diversas soluciones ante las diversas cuestiones planteadas

c. Vinculos interpersonales.

Según Peñafiel (2019) señala:

Indicadores

Compañeros de Trabajo: Cuando el trabajador pasa tiempo en su centro laboral,

es indiscutible que se relaciones con otros compañeros, dado que al momento de realizar las actividades va a requerir de ayuda dado que estas en su gran mayoría son colectivas, todo ello a sabiendas de que presentado un problema todos en conjunto deben coordinar para plantear una solución adecuada frente a esta situación

Participación en la planificación: Los trabajadores que tienen más tiempo laborando en la entidad son lo que están en la obligación de poder enseñar y participar de forma la dinámica al momento de realizarse la planeación de diferentes puntos, dado que estas personas en teoría tienen un conocimiento por encima de los demás, y paulatinamente las destrezas que tengan los nuevos miembros ira aumentando.

Capacitación: Es sabido que cuando una persona toma un nuevo reto, en este caso un nuevo puesto de trabajo o incluso si este ya tiene tiempo laborando, debe estar en constante preparación, esto conlleva a un desempeño laboral adecuado, no solo para el área en la cual este labora, sino para la empresa en general; esto es de vital importancia dado que las empresas son las que tienen el compromiso de brindar y estar capacitando a los administrativos para que en su conjunto sean más eficientes y eficaces.

Equidad de salario: Es importante este punto porque se debe dejar muy bien planteado que no todos realizan la misma función o incluso realizando la misma función debemos reconocer que la toma de una decisión es fundamental, estés preparado o no, es por ello la importancia de la capacitación la cual muchas veces va a ser reflejado en la ganancia de cada uno de los trabajadores.

1.3.3. Teletrabajo y trabajo en casa.

Cuando el negocio del petróleo entro en crisis décadas atrás, los dueños de los medios de producción no tuvieron otra opción que reducir los costos, dado que si los trabajadores iban a las fábricas aumentaban drásticamente los costos, ante esta situación los empleadores tuvieron una idea para reducir estos gastos, hacer que los trabajadores laboren desde sus hogares o un lugar cercano de

donde se les facilita y reduzca la distancia, asimismo este lugar que debería albergar a varios trabajadores, sin la obligación de ir a la fábrica, lo cual se implementó y se pudo ver reflejado un ahorro respecto a la movilidad de estos y también se observó una reducción en los costos por debido esta modalidad de trabajo, en conclusión el teletrabajo no es una modalidad que ha aplicado recientemente al contrario se originó hace décadas atrás.

Examinando más estas figuras de teletrabajo y obligación en casa. Podemos observar que ambos brindan una variedad de beneficios al trabajador y a la empresa, dado que minimiza el factor de riesgos y estrés que se generaba durante el trayecto al centro de labores como el de regreso a casa. Lo ya mencionado es alguno de beneficios que brinda el teletrabajo y el trabajo en casa minimizando diversos riesgos y casos de estrés, aunado a ello resalta que no necesita el trabajador ir a una oficina o algún lugar que la unidad de trabajo disponga para que el mismo realice sus actividades

Ante el análisis realizado a la situación actual de trabajo, se plantearon diversas entidades de trabajo, que la modalidad idónea frente a estas circunstancias sería la del teletrabajo o trabajo en casa, cabe resaltar que esto solo se pudo realizar en relación del solicitado por la empresa y posibilidad de satisfacer dicha carencia de manera remota observando resultados favorables.

Concluimos pues que el teletrabajo y trabajo en casa tienen cierto rango de similitud, dado que son medidas que se debieron implementar de forma indispensable debido a las circunstancias que nos acogían, sabiendo que una gran mayoría de trabajadores se encuentra laborando desde casa, es por ello que debemos enfatizar el vínculo que existe entre el ambiente laboral y el ambiente hogareño a sabiendas que el trabajador deberá diferenciar estos dos roles dentro de una misma área.

1.3.4. Legislación Comparada en el teletrabajo.

Colombia

De acuerdo a las definiciones previas, Rodríguez (2007) observa y

comenta acerca del teletrabajo referenciando que esto es una manera dócil de contratación, y no vienen a ser sin más, la realización de la actividad profesional sin que el del trabajador esté presente en la empresa, debiendo mostrar características principales, tales como; horarios flexibles, trabajo desde cualquier punto o lugar en el que te encuentres, dispositivos propios, reuniones virtuales y y finalmente la correspondiente evaluación en base a los resultados, existiendo tres tipos de modalidades:

- **Teletrabajo autónomo:** Pertenece a individuos que trabajan de manera independiente, desde un lugar elegido por el trabajador.
- **Teletrabajo suplementario:** nos referimos a personas que cuentan con un contrato en el cual se plantea que sus actividades se realizaran entre los entre semana, y respecto al centro de labor este será elegido por ellos.
- **Teletrabajo móvil:** En este ámbito simple y llanamente las personas que laboran deben ultizar algún dispositivo móvil con la finalidad de realizar sus actividades satisfactoriamente. Tener esta condición les faculta ausentarse de la oficina cuando le sea necesario.

Venezuela

El teletrabajo, es considerada por Durand (2017) como una herramienta nueva laboral, en la cual resulta necesario actualizar los conocimientos ante el uso de tecnologías, que permitan fortalecer el aprovechamiento de información procesada para ser implementada en sus labores, el cual genera el ahorro de combustible o desplazamiento por parte de los trabajadores a su lugar de labores, además que mejora la salud y el estrés laboral , debiendo priorizarse la productividad, autogestión y flexibilidad laboral.

Asimismo, a la fecha, no existe una Ley del Teletrabajo en Venezuela o alguna regulación específica, siendo la única forma de trabajo parecido a la de los teletrabajadores en Venezuela, es la de los trabajadores a domicilio que está

descrita en el artículo 209 de la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT).

España

En España una de los aspectos positivos que brinda el trabajo remoto es la manera diferente y emprendedora de administrar el trabajo, que brinda una visión diferente respecto a la modalidad de trabajo de las empresas en un futuro, el cual marcará la diferencia entre un ayer y hoy, respecto a los objetivos, la eficiencia y el desarrollo sostenible de la empresa y trabajadores. La Ley que regula el teletrabajo en España es el Real Decreto 28/2020. (Fundación Más Familia, 2012)

Ecuador

En el país vecino de Ecuador, según Gómez (2017), en el artículo 2, literal "a" de la normativa especial organiza el Trabajo remoto el sector privado, en el cual se maneja un concepto de, prestación de servicios con índole no presencial en jornadas ordinarias y especiales de trabajo.

En Ecuador el Ministerio de Trabajo presentó el Acuerdo Ministerial No. MDT-2016-190 regulando el Teletrabajo en el Sector Privado, que señala las condiciones contractuales en las que puede realizarse, velando por los derechos y obligaciones de las partes, es decir, tanto el trabajador como empleador deben cumplir con lo establecido en la normativa, así como lo estipulado en los reglamentos internos de la empresa.

1.3.5. Calidad de prestación de servicios

1.3.5.1. Satisfacción laboral

Para Guzmán (2017), el interés prioritario para la satisfacción laboral inicia por parte de quienes conducen las entidades, dado que múltiples estudios dan como resultado que la relación adecuada entre el empleador y el trabajador, la productividad o alteración de actividades está íntimamente vinculado con un nivel

elevado de satisfacción laboral. Asimismo, contiene estrecho vínculo con acontecimientos vividos por el individuo en la entidad, cambiando en una sensación que a largo plazo llega a convertirse en un elemento emocional.

Asimismo, según el autor, debe poseer tres elementos esenciales; la cognición, el afecto y el comportamiento.

- **El aspecto cognitivo**, el cual hace referencia a los diversos juicios, convicciones y puntos de vista de un trabajador en relación a su labor.

- **El aspecto afectivo**, tiene relación con sus sentimientos vinculados con su labor.

El comportamiento abarca los hechos que el trabajador ejecuta teniendo como referencia dichos pensamientos y sentimientos.

1.3.5.2. Calidad de Servicio

En el mundo, Gadea (2000), ha definido el término calidad de servicio como un fenómeno que es controlado por los destinatarios del servicio y es provocado por cambios en la administración pública, dejando de lado el termino administrados para ahora ser llamados clientes - ciudadanos, quienes necesitan recibir un servicio de calidad, sobre todo si estas necesidades son pagadas por ellos. Por ejemplo, el reconocimiento de que tienen el derecho a exigir un servicio de calidad que crea que califica. Es el Gobierno o Administración pública, las agencias que brindan servicios que a los ciudadanos los cuales buscan calidad.

Viñas (2005), Estima que existe un vínculo directo entre calidad que se otorga y la satisfacción del cliente, sin embargo añade y expresa que el punto de vista del usuario es subjetiva; cabria mencionar que cada usuario tiene deseos, inclinaciones y necesidades distintas, mientras que si nos referimos a servicios de calidad los cuales son brindados por instituciones públicas, se enlaza con la cobertura, un pronta servicio el cual debe ser personalizado, tendiendo un relación confianza, entre otros; todo aquello puede servir como guía para medir la calidad.

A sabiendas que toda entidad del estado tiene el papel fundamental de suministrar todo el material imprescindible para brindar u otorgar servicio de calidad; y refiriéndonos ya lo que es la esfera local como en el caso de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, su estructura orgánica es trazada hacia la realización de objetivos; cabe resaltar que dicha responsabilidad es de oficinas administrativas, los cuales tienen el rol fundamental de expedir un servicio de calidad a los administrados, finalmente con las ultimas disposiciones acerca de la implementación del teletrabajo, es primordial de toda entidad bien sea privada o pública siga brindando una excelente calidad de servicio.

1.4. Formulación del Problema

¿La implementación del trabajo remoto a raíz de la emergencia sanitaria en la Municipalidad de Lambayeque en el año 2021 ha sido eficiente?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La dinámica que nos acoge hoy en día requiere de nuevos retos y es mediante el uso de la implementación del teletrabajo que se hará posible el mejoramiento de las capacidades de la Municipalidad Provincial de Lambayeque. Ello proveerá ventajas respecto a la organización en sus procesos y para el trabajador en aspectos de mejor aprovechamiento de su tiempo para su vida laboral y familiar.

La presente investigación beneficia a todos los trabajadores del sector privado y público, debido que la misma tiene un sentido social, el mismo que está relacionado al mejoramiento de esta modalidad de trabajo que hoy en día se aplica por los trabajadores. Asimismo, se beneficia la inclusión de mujeres en estado de gestación, personas con discapacidad física, personas que radican en lugares alejados y la reducción en la contaminación al momento del traslado al centro laboral. (Cano, 2017)

1.6. Hipótesis

Las implementaciones del trabajo remoto se relacionan significativamente

con la Calidad de Prestación de los Servicios en los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque, logrando el trabajo remoto permitir que los trabajadores sigan brindando los servicios que presta la Municipalidad en mención.

1.7. Objetivos

1.7.1.1. Objetivos General.

Describir el trabajo remoto y su implementación en la prestación de servicios de la Municipalidad de Lambayeque a raíz de la emergencia sanitaria.

1.7.1.2. Objetivos Específicos. -

- Analizar la legislación vigente sobre el teletrabajo.
- Analizar la jurisprudencia nacional respecto al teletrabajo.
- Determinar cómo las herramientas tecnológicas se relacionan con la Calidad de Servicios en los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque.
- Analizar cómo se relaciona la implementación del teletrabajo con la calidad de servicios en los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque.

II. MATERIAL Y METODO

2.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo:

Por su finalidad fundamental, la investigación corresponde a una investigación **aplicativa**, porque resuelve problemas prácticos de la sociedad (Arias, 2020).

La investigación pretende describir y proponer soluciones al trabajo remoto y su implementación en la prestación de servicios de la Municipalidad de Lambayeque a raíz de la emergencia sanitaria por el covid-19.

Enfoque:

Cuantitativo: Esta investigación es un método que consiste en la captación de datos en un entorno de estudios fundamentalmente científicos. Ahora bien, en referencia a los datos recepcionados, se logran experimentar hipótesis predefinidas (Arias, 2021).

En la investigación se estudiará la realidad actual del trabajo remoto y su implementación en la prestación de servicios de la Municipalidad de Lambayeque a raíz de la emergencia sanitaria por el covid-19.

Diseño:

No experimental: Durante la investigación definitivamente no se emplea adrede las variables que se demanda interpretar, por el contrario, se satisface con observar los fenómenos que le son fundamentales estando estos en su habitat natural, para a la postre describirlos y analizarlos sin necesidad alguna de imitar o copiarlos en un entorno controlado (Estela, 2020).

Para la presente investigación se apreciará el contexto actual del trabajo remoto y su implementación en la prestación de servicios de la Municipalidad de Lambayeque a raíz de la de emergencia sanitaria por el covid-19 y sobre tal

situación se brindará recomendaciones.

Descriptivo: Busca analizar las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas Hernández, Fernández y Baptista (Arias, 2021).

En la investigación se describirá los conceptos básicos y normas relacionadas a la implementación del trabajo remoto.

2.1 Variables

2.1.1 Variable Independiente

PRESTACION DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD
LAMBAYEQUE.

2.1.2 Variable Dependiente

TRABAJO REMOTO EN EL ESTADO DE EMERGENCIA.

2.1.3 Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e instrumento de recolección
Variable Independiente: Prestación de los servicios en la Municipalidad de Lambayeque	Trabajo en la Municipalidad de Lambayeque	Teletrabajo en la Municipalidad de Lambayeque	Disposicione s internas.	Observación Cuestionario
	Tipos de trabajo en la pandemia Covid-19	Trabajo presencial, mixto y teletrabajo	Lineamientos	
	Trabajo remoto	Regulación Normativa	Resolución Ministerial N° 072-2020-TR	
Variable Dependiente: Trabajo remoto en el estado de emergencia	Implementación del trabajo remoto en la emergencia sanitaria	Políticas del teletrabajo	Directivas internas de la Municipalidad de Lambayeque	Observación Cuestionario
	Gastos y Costos del teletrabajo	Beneficios	Nivel de eficiencia.	

2.2 Población y Muestra.

Está conformada por Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque, que son 45 informantes.

La investigación de los informales:

Jueces Laborales.

Fue extraído de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque obteniendo como resultado la cantidad de siete (7) jueces laborales en la ciudad de Chiclayo, debiendo encuestarse a todos.

Abogados

Respecto a abogados especialistas en derecho laboral se encuestarán a una cantidad de treinta (30) abogados.

Personal de la Municipalidad de Lambayeque

Respecto al personal que labora en la Municipalidad de Lambayeque se encuestarán a una cantidad de ocho (8) personas.

CUADRO DE MUESTRA	N°	%
Jueces Laborales	7	15%
Abogados	30	67%
Personal de la Municipalidad de Lambayeque	08	18%
TOTAL	45	100%

2.3 Técnicas e instrumentos para recolección de información

2.3.1 Observación:

El objetivo de esta técnica es comprender los hechos más importantes y relevantes que se dan respecto al trabajo de campo (Moreno, 2019).

El instrumento utilizado fue: la Ficha o guía de observación.

2.3.2 La encuesta.

Es un listado de preguntas con la finalidad de poder conocer la opinión sobre hechos específicos (Moreno, 2019). El instrumento utilizado fue:

El cuestionario.

2.4 Procedimiento de análisis de datos.

La presente investigación partirá de recolectar datos en relación al trabajo remoto en la Municipalidad de Lambayeque, así como el análisis doctrinario, para posteriormente representarlos en figuras y cuadros estadísticos que ejemplifique el problema; cumplido ello, al demostrar nuestra hipótesis, se planteara una posible soluciones, es decir, plantear medidas alternativas y prácticas al trabajo

remoto y su implementación en la prestación de servicios de la Municipalidad de Lambayeque a raíz de la emergencia sanitaria por el covid-19. Asimismo, cabe precisar que la presente investigación se ha realizado siguiendo los lineamientos del estilo APA.

2.5 Aspectos éticos

Principio de beneficencia: Este principio hace referencia a la obligación moral de accionar en beneficio de otros (Busquets, 2018)

Mediante la presente investigación lo que se pretende es lograr que la finalidad es determinar si el trabajo remoto hará posible el mejoramiento de las capacidades de la Municipalidad Lambayeque.

Justicia: El hombre a través de la historia ha planteado leyes de carácter positivo (escritas) las cuales se basan en el Derecho Natural con el fin de aplicar la equidad, que no viene a ser más que la resolver con justicia los casos en concretos (Sotero, 2017)

Se advierte que el desarrollo de la investigación permitirá que el resultado y las posibles soluciones proporcionen ventajas a los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque, con la finalidad de poder desarrollar sus actividades laborales sin disminuir su rendimiento.

2.6 Criterios de rigor científico.

2.6.1 Validez:

Hace referencia al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir (Valdés, 2018)

2.6.2 Confiabilidad:

Es un instrumento de medición. (Becerra, 2019)

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras.

Respecto a la aplicación del cuestionario a los Operadores de Justicia podemos referir que los resultados se dan en relación las siguientes preguntas, las mismas que fueron contestadas anónimamente pero de acuerdo a la muestra de la investigación como es Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque, validando el resultados de las encuestas de acuerdo a los criterios éticos y de acuerdo a los datos que fueron procesados en el programa Microsoft Excel.

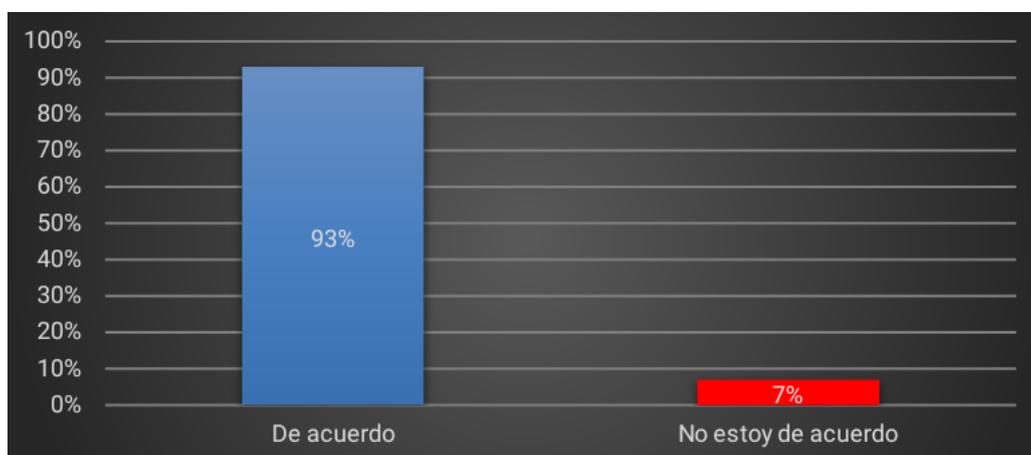
a. ¿Considera que se debe realizar teletrabajo en los tiempos actuales de pandemia por covid-19?

Tabla 1. Considera que se debe realizar teletrabajo en los tiempos actuales de pandemia por covid-19.

Respuesta	N°	%
De acuerdo	42	93%
No estoy de acuerdo	3	7%
Encuestados	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque

Figura1. Considera que se debe realizar teletrabajo en los tiempos actuales de pandemia por covid-19.



Fuente: Investigación Propia

DESCRIPCIÓN:

De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 93% de los responsables considera que está **DE ACUERDO** y un 07% considera que **NO ESTA DE ACUERDO**.

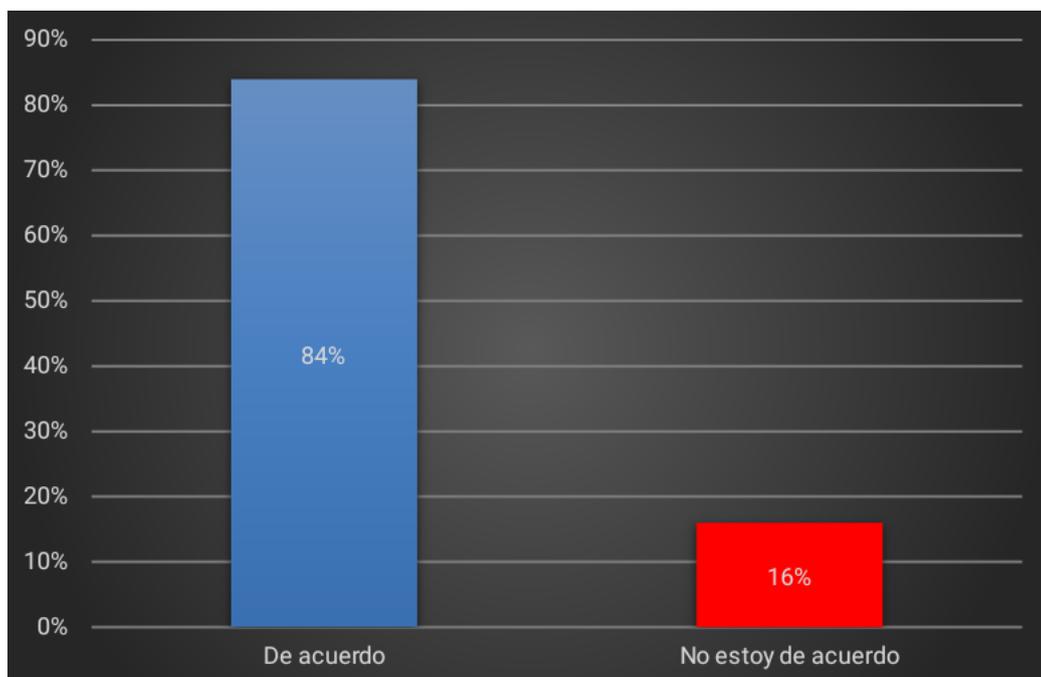
b. **¿considera que el teletrabajo ha beneficiado a las empresas públicas y privadas?**

Tabla 2. Considera que el teletrabajo ha beneficiado a las empresas públicas y privadas.

Respuesta	N°	%
De acuerdo	38	84%
No estoy de acuerdo	7	16%
Encuestados	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque

Figura 2. Considera que el teletrabajo ha beneficiado a las empresas públicas y privadas.



Fuente: Investigación Propia.

DESCRIPCIÓN:

De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 84% de los responsables considera que está **DE ACUERDO** y un 16% considera que **NO ESTA DE ACUERDO**.

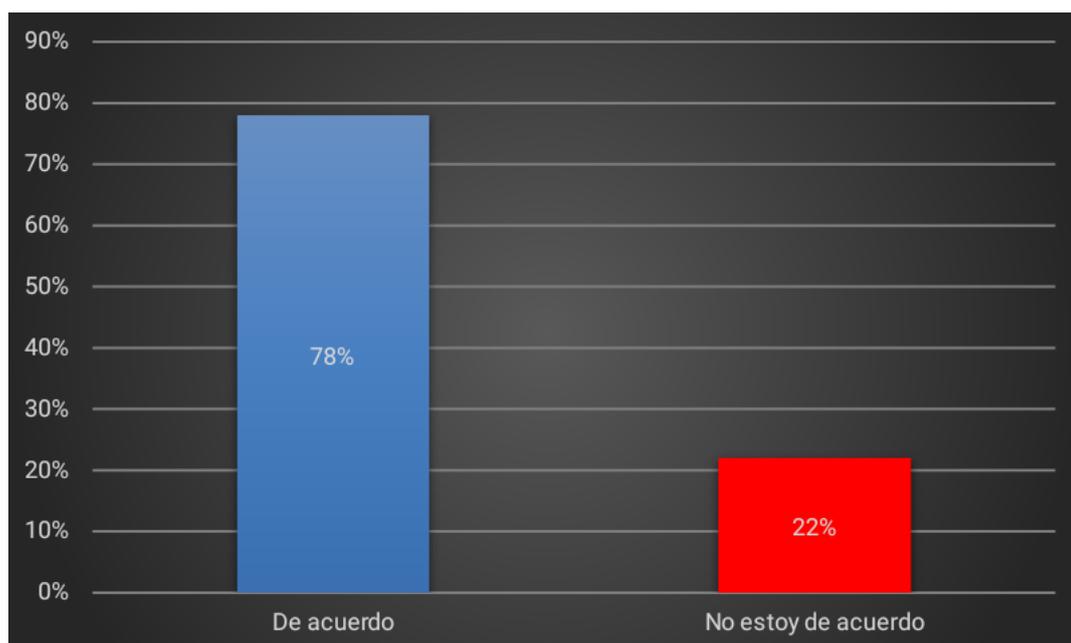
c. ¿considera que el teletrabajo ha permitido dar continuidad en estado de emergencia sanitaria por el covid-19?

Tabla 3. considera que el teletrabajo ha permitido dar continuidad en estado de emergencia sanitaria por el covid-19.

Respuesta	N°	%
De acuerdo	35	78%
No estoy de acuerdo	10	22%
Encuestados	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque

Figura 3. considera que el teletrabajo ha permitido dar continuidad en estado de emergencia sanitaria.



Fuente: Investigación Propia

DESCRIPCIÓN:

De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 78% de los responsables considera que está **DE ACUERDO** y un 22% considera que **NO ESTA DE ACUERDO**.

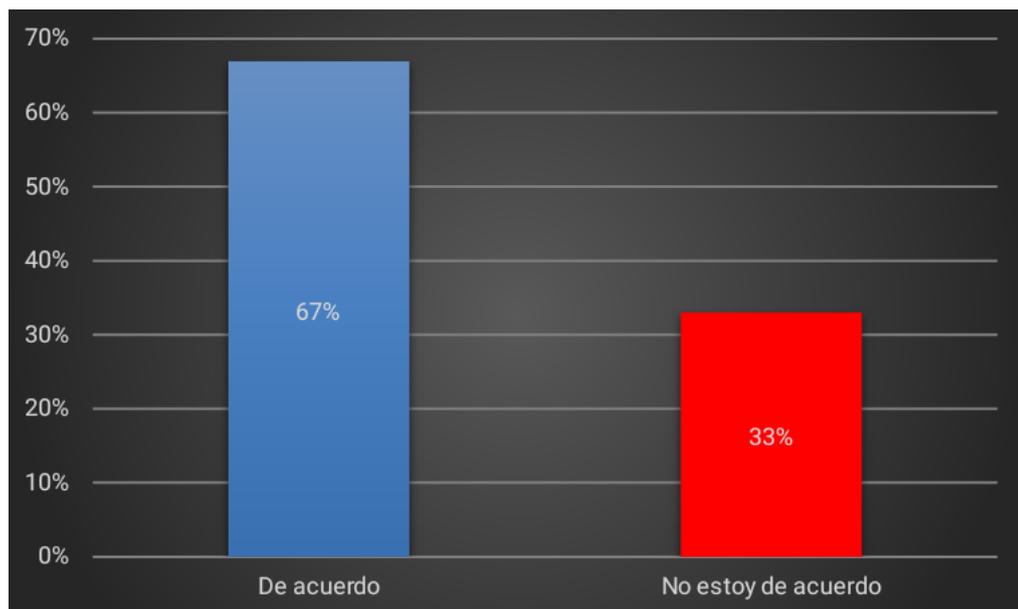
d. **¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque no tienen el mismo rendimiento laboral que cuando hacían trabajo presencial?**

Tabla 4. *Considera que los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque no tienen el mismo rendimiento laboral que cuando hacían trabajo presencial.*

Respuesta	N°	%
De acuerdo	30	67%
No estoy de acuerdo	15	33%
Encuestados	45	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque*

Figura 4. *Considera que los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque no tienen el mismo rendimiento laboral que cuando hacían trabajo presencial.*



Fuente: *Investigación Propia*

DESCRIPCIÓN:

De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 67% de los responsables considera que está **DE ACUERDO** y un 33% considera que **NO ESTA DE ACUERDO**.

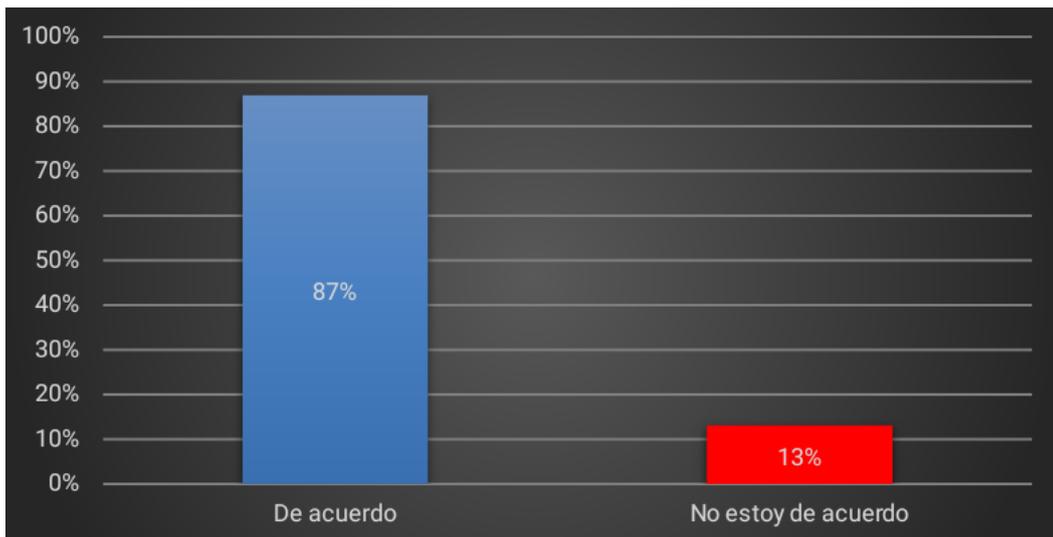
e. **¿Considera que debería implementarse mejor el teletrabajo realizado por los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque?**

Tabla 5. Considera que debería implementarse mejor el teletrabajo realizado por los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque.

Respuesta	N°	%
De acuerdo	39	87%
No estoy de acuerdo	6	13%
Encuestados	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque

Figura 5. Considera que debería implementarse mejor el teletrabajo realizado por los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque.



Fuente: Investigación Propia

DESCRIPCIÓN:

De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 87% de los responsables considera que está **DE ACUERDO** y un 13% considera que **NO ESTA DE ACUERDO**.

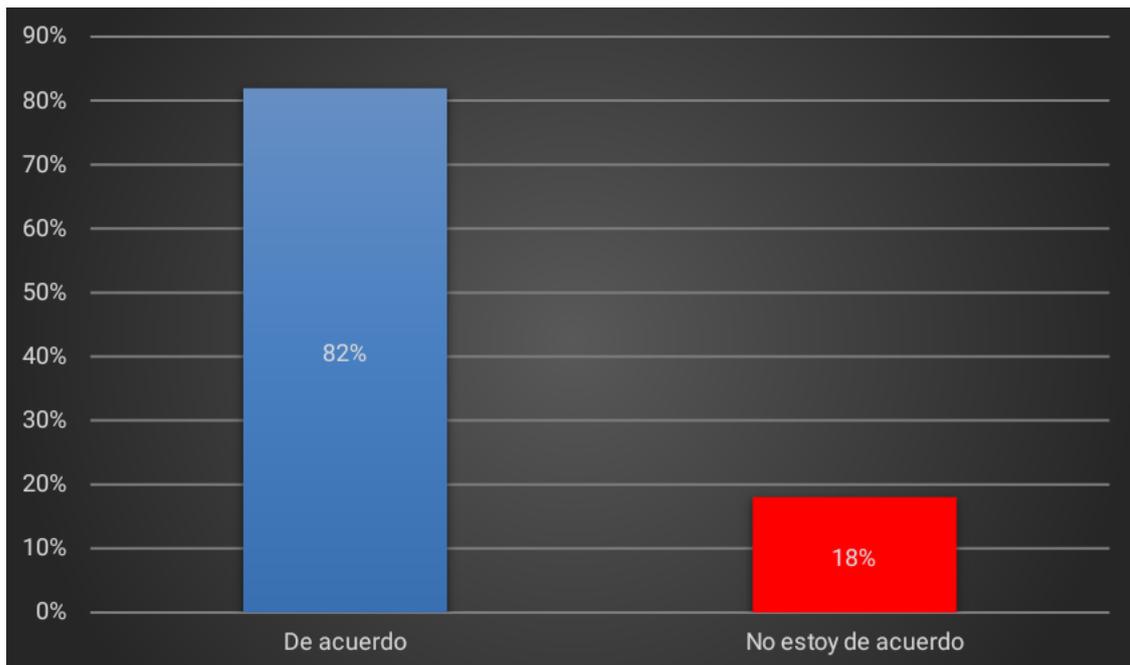
f. **¿Considera que la implementación del teletrabajo en las entidades públicas generó mayores gastos en conectividad y/o servicios?**

Tabla 6. Considera que la implementación del teletrabajo en las entidades públicas generó mayores gastos en conectividad y/o servicios

Respuesta	N°	%
De acuerdo	37	82%
No estoy de acuerdo	8	18%
Encuestados	45	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque

Figura 6. Considera que la implementación del teletrabajo en las entidades públicas generó mayores gastos en conectividad y/o servicios.



Fuente: Investigación Propia

DESCRIPCIÓN:

De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 82% de los responsables considera que está **DE ACUERDO** y un 18% considera que **NO ESTA DE ACUERDO**.

3.2. Discusión de resultados.

Objetivo	
Describir el trabajo remoto y su implementación en la prestación de servicios de la Municipalidad de Lambayeque a raíz de la emergencia sanitaria por el covid-19	
¿Considera que la implementación de la Ley Servir facilitará el desempeño Laboral?	Resultados Según los datos obtenidos el 78 % de los colaboradores, consideran que considera que el teletrabajo ha permitido dar continuidad al trabajo en la situación de estado de emergencia sanitaria por el covid-19, pero el 22 % de los colaboradores considera que el teletrabajo o trabajo remoto como también se le conoce, no ha permitido la continuidad del trabajo en el estado de emergencia sanitaria por el covid-19.
Trabajos previos	Concuerto con lo mencionado por Cano, Castro, & Peñafiel (2017), quienes sostienen que el uso de tecnologías en la modalidad de teletrabajo, debe ser fortalecido por talleres de capacitación a cada trabajador, o trasmisión de conocimiento a través de compañeros de trabajo, además de ello los trabajadores se han encontrado interesados por optar por esta modalidad de trabajo, que es más flexible en horarios y permite el ahorro de combustible y desplazamiento de su centro de labores a sus hogares o viceversa. De la misma manera con lo mencionado por Ortega (2017) quien concluyo que, a través del teletrabajo las organizaciones pueden permitir que los empleados utilicen la tecnología de datos como su principal medio de operación para administrar su trabajo desde otras

	<p>ubicaciones.</p> <p>Guevara & Manrique (2020), afirman que la implementación de teletrabajo proporciona ventajas, promoviendo un régimen de liquidación y compensación de divisas, beneficiando a la organización, de manera productiva, financiera, técnica y equilibrio tanto en lo laboral como en lo personal de los trabajadores.</p>
<p>Teorías relacionadas al tema (marco teórico)</p>	<p>Asimismo guarda similitud con lo mencionado por Guevara & Manrique (2020), quienes afirman que la implementación de teletrabajo proporciona ventajas sobre la tecnología de la información y la comunicación, promoviendo un sistema de compensación y liquidación de divisas, beneficiando a la organización, de manera productiva, financiera, técnica y equilibrio tanto en lo laboral como en lo personal de los trabajadores.</p> <p>De igual modo, se tiene a los autores Benjumea, Valencia & Villa (2017) señalan que los avances científicos han causado positivamente un profundo impacto en el área laboral, en las cuales las empresas se han visto obligadas a adaptarse a nuevo cambios en sus operaciones laborales dentro de los cuales se encuentra el lugar de trabajo, fenómeno que se conoce como teletrabajo, que debe entenderse como las funciones que realiza un trabajador con un puesto determinado, que se encuentra físicamente alejado de su lugar de labores utilizando técnicas de información y comunicación, realizándolas de manera virtual.</p>
<p>Análisis comparativo del porqué de las diferencias y / o coincidencias encontradas</p>	<p>Del análisis de los resultados obtenidos en la investigación podemos mencionar, que lo fundamental en una institución ya sea pública o privada es la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que de ello depende el desempeño de los mismos. Además, la implementación del trabajo remoto a raíz de la emergencia sanitaria por el covid-19, en la Municipalidad de Lambayeque ha sido beneficioso dado que ha permitido dar continuidad con la continuidad no solo del servicio que brinda dicha Municipalidad sino que también sus trabajadores</p>

	continúen ejerciendo su derecho al trabajo, aplicando una nueva modalidad de trabajo, que a través del tiempo ha sido mejorando, aplicando normas internas acorde a ello, aplicando la tecnología más avanzada y sobre todo cuidando la salud de las personas en general y permitir dar continuidad del servicio.
--	---

3.3. Aporte práctico.

3.3.1. Fundamentación del aporte práctico.

El año 2020 fue un año de gran incertidumbre, vimos cambios en las diversas esferas de nuestra vida una de ellas fue la esfera laboral.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo del año citado anteriormente, calificó la nueva enfermedad de coronavirus como una pandemia; ante ello recomendó a los diferentes estados a tomar medidas drásticas respecto a esta enfermedad y estar en todas las condiciones posibles para enfrentarse a la primera ola de emergencia una de las medidas fue el bloqueo en muchos países respecto a la entrada o salida de los habitantes (OMS, 2020a). Con las nuevas medidas dispuestas por los diferentes estados para salvaguardar la vida de las personas, parte de la población la cual se encontraba activa se quedó en casa y trabajo remotamente siempre y cuando las funciones laborales de esta persona lo permitan. Asimismo, las organizaciones que se encontraban familiarizadas con el teletrabajo al igual que aquellas que no han enviado a sus empleados a casa, han creado las condiciones para las pruebas respecto al teletrabajo a gran escala más extenso que se ha podido vivir.

Antes de llegada la pandemia a los rincones del mundo, el teletrabajo se

implementó de forma paulatina, a pesar de ello esta nunca se detuvo, sin embargo, tras el aislamiento domiciliario obligatorio, el impulso fue instantáneo y enorme. Sorprendiendo a todos nos con cambios realmente drásticos los drásticos cambios...

Entre los que aún estamos en activo, porque muchos de nosotros estamos afectados por ERTE u otras situaciones negativas en el lugar de trabajo, gran parte de la población tiene que utilizar y disponer de los medios disponibles en el momento para trabajar desde casa; los hechos suscitados han afectado de diferente manera a todos nosotros, trabajadores autónomos han tenido que desde domicilio reinventarse, al igual que personas que han perdido su trabajo porque la empresa en que laboraban siendo esta pública o privada no ha podido brindar los medios necesarios y muchas otras situaciones que podemos observar en nuestra realidad actual.

Sin embargo, a todo ocurrido nos hemos acostumbrado a diferentes formas de trabajar, utilizando métodos antes esporádicos, pero que ahora son de uso común, por ejemplo, las video llamadas. ¿Quién no ha mantenido en estos meses reuniones por video llamada? Antes de la pandemia, era un medio sin implantes a gran escala.

El teletrabajo ha permitido que muchas empresas puedan continuar sus operaciones y salvaguardar la salud de los trabajadores al igual que la de sus familias. Las personas tienen la posibilidad trabajar de desde lugares alejados. Esta modalidad de trabajo se ha orientado hacia las personas y a su condición, acomodándose a la educación familiar, protegiendo a niños y ancianos.

No obstante, se ha examinado un aumento de estrés y posibilidad de riesgos para la salud mental de los teletrabajadores los cuales tratan de armonizar estos dos ámbitos (familiar y laboral) dentro de un mismo lugar.

Ante la crisis económica producida a causa de la pandemia y el aumento constante de desempleo, las empresas se dispusieron a replantear su estructura de trabajo y flexibilizar las condiciones laborales con la finalidad de que los puestos laborales no queden vacíos. Estos contratos llegarían a señalar periodos laborales más cortos, incluso poder compartir trabajo, esto mediante acuerdos entre ambas partes, todo aquello con el fin de no recortar personal y no dejarlos sin trabajo en estos momentos de escasez, asimismo se podría llegar a un arreglo entre las partes respecto a horario de labores, al tiempo que se reestructuran los diversos acuerdos respecto al horario de trabajo logrando a largo plazo una mayor estabilidad entre las dos esferas en cuestión (laboral y familiar)

Los diversos cambios digitales y la oportunidad de teletrabajo se pueden ver acompañada de diversos beneficios. Ejemplo muy claro tenemos cuando, debido a la problemática, las empresas expanden las oportunidades laborales a las personas con más edad y experimentados con el área que solicitan trabajar. Asimismo, otorgar trabajo oportuno a los que se encuentran en las comunidades rurales.

A pesar de ello, debemos reconocer que un grupo de trabajadores se vio afectada debido al aislamiento generando como consecuencias la falta de identidad y la pérdida de lo objetivo trazado. Los reconocimientos sociales dentro del ámbito laboral, el sentirse importante y saber que perteneces a esa área lógicamente no serán comparados con salones virtuales, o las diferentes actividades que realicemos de forma remota.

La pandemia no solo ha generado un punto de quiebre para los cambios digitales respecto al centro de labores, esta hizo salir a la luz diversas y profundas deficiencias. Asimismo, los trabajadores que sé que tienen una jerarquía superior percibiendo ingresos elevados, tienen la posibilidad de escoger trabajar a distancia, en tanto los que se encuentran ubicados más bajos en esta jerarquía son los que adolecen de esta facultad; los cuales estarán en la obligación de ir al centro laboral de manera diaria o interdiaria,

lo dicha tendrá como consecuencia en que aquellas personas obtengan menor capacidad para poder ordenar y administrar su tiempo.

Paulatinamente el teletrabajo se está convirtiendo en una normalidad, y es de extrañarse que en unos años la demanda de teletrabajadores aumente junto con sus salarios. Veremos que se los aporte por parte de los profesionales de la salud y otra variedad de profesionales (por citar un ejemplo, los maestros y el personal de las tiendas de comestibles) se están valorando más que en otros tiempos.

No debemos dejar fuera al problema que se suscita con los trabajadores de los cuales una gran cantidad de estos los que perciben salarios bajos a consecuencia de la pandemia, lo cual genera cierta inestabilidad pudiendo afectar el desarrollo de sus funciones.

Finalmente, a través de la historia hemos observado que problemas en la economía y en la sociedad, las enfermedades y las guerras lo único que lograron fue intensificar las diferencias en todo sentido. La incógnita a resolver si esto consiste en un cambio tectónico vinculado a la disminución de la estabilidad tanto en lo político como en lo social, o tal vez de una crisis que dirija a fortalecer las bases de una sociedad justa y equilibrada la cual estará ligada a diversos principios, junto con decisiones justas que van a impulsar cada día a las diversas esferas en la vida social y laboral.

3.4. Valoración y corroboración de los resultados.

3.4.1. Valoración de los resultados mediante criterio de expertos o especialistas.

Respecto a la valoración de resultados mediante el criterio de 02 expertos en cuanto a la validación del instrumento de investigación se describe de la siguiente manera.

Experto N° 01:

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: <u>Dentro de la Escala de validación el experto considera que tiene un 97.33 % de validación, considerándose dentro del rango MUY ALTO.</u>				

Experto N° 02:

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: <u>Dentro de la Escala de validación el experto considera que tiene un 97.33 % de validación, considerándose dentro del rango MUY ALTO</u>				

IV. CONCLUSIONES.

1. El teletrabajo o también llamado trabajo a distancia o deslocalizado es la alternativa más relevante y más sobresaliente para generar empleo, reducir costos y mejorar la productividad. Así como para reducir el contagio del coronavirus en la Región de Lambayeque y específicamente en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de la Lambayeque.
2. El modelo de trabajo bajo esta modalidad es muy productivo y eficiente en la Municipalidad de Lambayeque para frenar el contagio del coronavirus y

mantener el empleo en dicha institución.

3. Al teletrabajo puede considerarse como una conexión entre la esfera familiar y laboral, punto relevante en estos tiempos debido que la calidad de vida es tan fundamental al igual que la eficacia y eficiencia en una entidad. Por ello, una labor compresible brinda al trabajador un bienestar en el ámbito de las emociones que cual se ve reflejado en el empeño que realiza cada trabajador al realizar mejor la labor encomendada.
4. El teletrabajo nos brinda una variedad de beneficios para la empresa y también para los trabajadores por citar alguno de ellos tenemos por ejemplo el aumento visible en la productividad de los trabajadores, una reducción respecto a los gastos que se realizaban en infraestructura, disminución de gastos en servicios públicos, incremento en los estándares de la gestión, aumento positivo en la calidad de vida de los individuos dentro de la empresa, reducción respecto al tiempo de desplazamiento (casa-lugar de trabajo), flexibilización en los horarios, entre otros (para los trabajadores). Ambas modalidades, teletrabajo y trabajo convencional, se entrelazan, asimismo se apoyan y ayudan a consolidar procesos y abriéndose paso a oportunidades de quebrar las barreras físicas.

V. RECOMENDACIONES.

1. Se recomienda realizar este tipo de investigación en otras municipalidades provinciales y distritales de nuestro país donde aplique el teletrabajo, con el fin y el objetivo de validar si el impacto producido en los resultados de la gestión en diferentes entidades también se favorece competitivamente con el teletrabajo.
2. Se recomienda un análisis psicológico minucioso y especializado a los

individuos que deseen adentrarse en mundo del teletrabajo, el cual debe ser realizado por las organizaciones, recordando que este análisis no debe ser exigido sino voluntario por parte de los trabajadores siempre y cuando lo que se pretenden alcanzar sean resultados satisfactorios. Es por ello que realizar encuestas, charlas o grupos primarios, son de suma importancia, lo cual nos permite plantear oportunidades de mejora para los participantes inmersos en este análisis.

3. La Municipalidad Provincial de Lambayeque debe gestionar capacitaciones para sus trabajadores, asimismo el trabajador debe contar con un ambiente adecuado en casa para poder realizar las diversas actividades, contando por ejemplo con un escritorio y una silla para una postura adecuada.

4. Debe considerarse la modalidad de trabajo remoto, dado que su correcta aplicación tiene beneficios como: ahorro económico respecto a la inversión en la movilidad, de tiempo en el traslado al lugar de trabajo, asimismo en el vestuario como en los alimentos, reducción de tráfico vehicular por ende menos contaminación al medio ambiente, aunado a ello podemos mencionar la inclusión laboral de la población vulnerable, plazas laboral para personas con discapacidades físicas y asimismo para madres gestantes.

Referencias bibliograficas

1. Aguinaga Saavedra, J. E. (2019). *Teletrabajo : análisis y propuestas jurídicas para su implementación masiva*. Escuela de Derecho. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
2. Aranzamendi, L. (2010). *La investigación jurídica*. Lima: Grijley.
3. Belalcázar Millán, J., Lasso Montoya, M. C., & Quiroz Macías, P. A. (2019). *Análisis De La Implementación Del Teletrabajo En Las Empresas De Colombia*. Facultades de Ciencias Economicas y Empresariales. Colombia: Universidad Santiago de Cali.
4. Benjumea Arias, M. L., Valencia Armas, J., & Villa Enciso, E. M. (2017). *Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura*. Colombia: Revista CEA.
5. Cano, S. R., Castro, A. R., & Peñafiel, M. E. (2017). *Ventajas y desventajas del Teletrabajo Aplicados en la Ciudad de Lima- Perú, 2016*. Escuela de Administracion y Gestion de Empresas. Lima: Universidad Peruana de la Americas.
6. Carrillo Béjar, J. L. (2020). *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes con Trabajo Remoto de una Institución Educativa Privada de Moquegua 2020*. Facultad de Humanidades. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.
7. Cerna Pajares, C. (2017). *Consecuencias jurídicas de la Ley N° 30036 - Ley que regula el teletrabajo*. Escuela de Post Grado de Derecho. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
8. Chacon Salas, J. D., & Ramos Nova, N. N. (2020). *Implicancias de la implementación del teletrabajo en tiempos de emergencia sanitaria por covid-19 en la EMPRESA IMCO SERVICIOS S.A.C*. Facultad de Psicología, Relaciones Industriales y Ciencias de la Comunicacion. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín De Arequipa.

9. Correa Alamo, M. E. (2020). *La Junta: Proyecto de Comunicación para el Desarrollo sobre espacios de comunicación interpersonal durante el trabajo remoto con Grupo Avatar*. Facultad de Ciencias y Artes de Comunicación. Lima: Pontificia Universidad Católica Del Perú.
10. *Diario Oficial El Peruano*. (04 de junio de 2013). Recuperado el 15 de mayo de 2021, de Ley N° 30036. Ley que regula el Teletrabajo en el Perú: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/DD7DF93E4B76742105257EF4000325BA/\\$FILE/30036.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/DD7DF93E4B76742105257EF4000325BA/$FILE/30036.pdf)
11. Durand de Zambrano, L. Y. (2017). *Análisis del Teletrabajo como alternativa laboral para mejorar la productividad en la fundación Programa De Alimentos Estratégicos*. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. . Venezuela: Universidad de Carabobo. .
12. Fundación Más Familia. (2012). Del Trabajo a domicilio a los E-workers. Un recorrido por la flexibilidad especial, la movilidad y el trabajo. *El Libro Blanco del Teletrabajo en España.*, 09-11.
13. Gadea, A. (2000). (2000) *Gestión de la Calidad en Servicios Públicos, Barcelona*. Recuperado el mayo de 2021
14. Gobierno de la República de Colombia. (2017). *El ABC del Teletrabajo en Colombia*. Bogotá, Colombia.: Libro Blanco.
15. Gomez, S. (2017). El Teletrabajo en El Ecuador. *Universidad de Cuenca*, 03-07. Recuperado el 16 de mayo de 2021, de <https://www.researchgate.net/publication/>
16. Guevara Ramírez, L. R., & Manrique Higuera, K. J. (2020). *Modelo Para La Implementación Del Teletrabajo En Un Administrador De Un Sistema de Compensación y Liquidación de Divisas*. Facultad de Ingeniería. Bogota: Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
17. Gutiérrez Rocha, J., & Mendoza Lara, O. (2019). *Garantías del teletrabajo en el Sistema General de Riesgo Laborales en Colombia*. Programa de Derecho. Colombia: Universidad de la Costa.

18. Gutiérrez, R. J., & Mendoza, L. O. (2019). *Garantías del Teletrabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales en Colombia*. Programa de Derecho. Colombia: Universidad de la Costa.
19. Guzmán Pretel, A. (2017). *Percepción de los usuarios de la calidad de servicio en el Centro de Distribución General de la Corte Superior de Justicia de La Libertad sede Bolívar-2017*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
20. Mendez Merida, N. F. (2014). *Tesis Definición del Perfil Idóneo para el Teletrabajador en Guatemala Orientado al Área de TI*. Nicaragua: Universidad San Carlos de Nicaragua.
21. OIT. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia*. Ginebra: Guia Practica.
22. Ortega Vargas, L. F. (2017). *Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados*. Facultad de Administracion de Empresas. Bogota: Universidad Santo Tomas.
23. Peche Balcazar , K., & Vasquez Nuñez, J. (2021). *Estrés laboral en contexto remoto en docentes de educación básica*. (Título Profesional de Licenciado (a) en Psicología), Escuela Profesional de Psicología, Lambayeque.
24. Peña, C. (15 de marzo de 2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. Madrid: Universidad Pontificia. Recuperado el 16 de mayo de 2021, de <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/TFG0011>
25. Peñafiel Manchego, E. V. (2019). *El Teletrabajo en el Sector Público como Alternativa de Desplazamiento*. Programa Academico de Maestria en Gestion Publoica. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
26. Peralta, H. J. (2021). *Cargos que se Adaptaron de Mejor Manera a la Modalidad de Teletrabajo Durante la Emergencia Sanitaria de 2020 por COVID-19 en la Dirección Regional 6 del Ministerio del Trabajo*. Departamentos de Post Grado. Ecuador: Universidad de Azuay.
27. Ramírez Garcia, A. A. (2014). *Propuesta de plan de teletrabajo para entidades públicas en la ciudad de Lima*. Facultad de Ciencias en Ingeniería.

Pontificia Universidad Católica del Perú.

28. Rey, J. (2019). *Factores clásicos de motivación y su impacto en la generación millennial de ICADE*. Recuperado el 19 de mayo de 2021, de generación millennial de ICADE.
29. Rodríguez, M. M. (2007). El teletrabajo en el mundo y Colombia. *Gaceta Laboral*, 05-09.
30. Rugel Briones, L. J., & Romero Alverca, R. X. (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*. Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas de la Carrera de Trabajo Social. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
31. Sanguinetti Raymond, W. (2009). *Teletrabajo*. Madrid: Editorial Civitas.
32. Soto Gutierrez, V. A. (2020). *El Teletrabajo y el Nivel de Satisfacción de los Trabajadores en los Juzgados Laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020*. Escuela Profesional de Administración Pública. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
33. Soto Jara, T. A. (2019). *Evaluación y análisis cuantitativo y cualitativo del Sistema de Teletrabajo Implementado en el Instituto Nacional De Propiedad Industrial (INAPI)*. Departamento de Ingeniería Industrial. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
34. Varas Maguiña, W. Y. (2020). *El Teletrabajo en el Área de Migración de una Empresa de Tecnología como Alternativa de Prevención en Tiempos de Pandemia*. Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios - MBA. Lima: Universidad César Vallejo.
35. Vasquez, N. O. (2019). *El teletrabajo en el sector público peruano, 2019*. Programa Académico de Maestría en Gestión Pública. Lima: Universidad César Vallejo.
36. Viñas, V. (2005). *Los conceptos de "Satisfacción del cliente, calidad y evaluación"*. Recuperado el 16 de mayo de 2021, de

<https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533664007.pdf>

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVO PRINCIPAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	INSTRUMENTO	HIPÓTESIS	VARIABLES
TRABAJO REMOTO Y PRESTACION DE SERVICIOS A RAIZ DE LA EMERGENCIA SANITARIA EN LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE.	¿Cuáles son los efectos de la implementación del trabajo remoto a raíz de la emergencia sanitaria en la Municipalidad	Describir el trabajo remoto y su implementación en la prestación de servicios de la Municipalidad de Lambayeque a raíz de la emergencia sanitaria por el	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la legislación vigente sobre el teletrabajo. 2. Analizar la jurisprudencia nacional respecto al teletrabajo. 3. Determinar cómo las herramientas tecnológicas se relacionan con la Calidad de Servicios en los trabajadores de 	ENCUESTA	Los efectos de la implementación del trabajo remoto se relacionan significativamente con la Calidad de Prestación de los Servicios en los trabajadores de la Municipalidad de	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>PRESTACION DE LOS SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD LAMBAYEQUE.</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>TRABAJO REMOTO</p>

	de Lambayeque?	covid-19	la Municipalidad de Lambayeque. 4. Analizar cómo se relaciona la implementación del teletrabajo con la calidad de servicios en los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque.		Lambayeque.	
--	-------------------	----------	--	--	-------------	--

ANEXO 02: CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN ESCUELA DE DERECHO

ENCUESTA SOBRE EL TRABAJO REMOTO Y PRESTACION DE SERVICIOS A RAIZ DE LA EMERGENCIA SANITARIA EN LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente las preguntas y responda la alternativa que crea conveniente, sus respuestas nos ayudaran a comprender mejor la implementación del trabajo remoto y prestación de servicios a raíz de la emergencia sanitaria en la Municipalidad de Lambayeque.

I. Generalidades: Informantes:

1.1. Ocupación:

- a) Jueces Laborales ()
- b) Abogados especializados en Derecho Laboral ()
- c) Personal de la Municipalidad de Lambayeque ()

II. Preguntas.

2.1. ¿Ud. considera que se debe realizar teletrabajo en los tiempos actuales de pandemia por covid-19?

- a. De acuerdo ()
- b. No estoy de acuerdo ()

2.2. ¿Ud. considera que el teletrabajo ha beneficiado a las empresas públicas y privadas?

- a. De acuerdo ()
- b. No estoy de acuerdo ()

2.3. ¿Ud. considera que el teletrabajo ha permitido dar continuidad en estado de emergencia sanitaria por el covid-19?

- a. De acuerdo ()
- b. No estoy de acuerdo ()

2.4. ¿Considera Ud. que los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque tienen el mismo rendimiento laboral que cuando hacían trabajo presencial?

- a. De acuerdo ()
- b. No estoy de acuerdo ()

2.5. ¿Considera que debería implementarse mejor el teletrabajo realizado por los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque?

- a. De acuerdo ()
- b. No estoy de acuerdo ()

2.6. ¿Considera que la implementación del teletrabajo en las entidades públicas generó mayores gastos en conectividad y/o servicios?

- a. De acuerdo ()
- b. No estoy de acuerdo ()

“AGRADECEMOS SU AMABLE COLABORACIÓN”

ANEXO 03: VALIDACIÓN DE EXPERTOS.

Experto N° 01:

GUÍA JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: SOTO TERAN ROBERT

Centro laboral: MIMP

Título profesional: ABOGADO

Grado: MAESTRO

Institución donde lo obtuvo: UNIVERSIDAD NACIONAL SEÑOR DE SIPAN

2. Instrucciones

Estimada especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa (x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					x
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					x
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					x
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					x
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					x
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					x
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)				x	
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					x
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					x
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)				x	
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					x
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					x
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					x
Puntaje parcial					
Puntaje total					73

Nota: Índice de validación del juicio de experto = $[75 / 73] \times 100 = 97.33$

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: <u>Dentro de la Escala de validación el experto considera que tiene un 97.33 % de validación, considerándose dentro del rango MUY ALTO.</u>				

Conclusión general de la validación y sugerencias

Se considera válido el instrumento de investigación encontrándose apto para su aplicación.

5. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, ROBERT SOTO TERAN, identificado con DNI° 47128199, certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el tesista.

En la investigación denominada: **"TRABAJO REMOTO Y PRESTACION DE SERVICIOS A RAIZ DE LA EMERGENCIA SANITARIA EN LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE"**



Firma del experto

Experto N° 01:

Solicitud de Validación de instrumento por Juicio de Experto

Estimado Dr. Robert Soto Terán

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objetivo de obtener la validación del instrumento de investigación, que se aplicará para el desarrollo de la tesis con fines de titulación, denominada

**“TRABAJO REMOTO Y PRESTACION DE SERVICIOS A RAIZ DE LA EMERGENCIA
SANITARIA EN LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE”.**

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,



Firma del tesista

Experto N° 02:

GUÍA JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: MILAGROS JANNET BEGAZO NORABUENA

Centro laboral: PODER JUDICIAL

Título profesional: ABOGADO

Grado: MAGISTER

Institución donde lo obtuvo: UNIVERSIDAD NACIONAL "PEDRO RUIZ GALLO"

2. Instrucciones

Estimada especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa (x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)				X	
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)				X	
Puntaje parcial					
Puntaje total					73

Nota: Índice de validación del juicio de experto = $[75 / 73] \times 100 = 97.33$

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
<u>Interpretación: Dentro de la Escala de validación el experto considera que tiene un 97.33 % de validación, considerándose dentro del rango MUY ALTO</u>				

Conclusión general de la validación y sugerencias

Se considera válido el instrumento de investigación encontrándose apto para su aplicación.

5. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, MILAGROS JANNET BEGAZO NORABUENA identificado con DNI N° 42514496, certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el tesista.

En la investigación denominada: **"TRABAJO REMOTO Y PRESTACION DE SERVICIOS A RAIZ DE LA EMERGENCIA SANITARIA EN LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE"**



.....
Firma del experto

Experto N° 02:

Solicitud de Validación de instrumento por Juicio de Experto

Estimada Dr(a) . MILAGROS JANNET BEGAZO NORABUENA

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objetivo de obtener la validación del instrumento de investigación, que se aplicará para el desarrollo de la tesis con fines de titulación, denominada:

**“TRABAJO REMOTO Y PRESTACION DE SERVICIOS A RAIZ DE LA EMERGENCIA
SANITARIA EN LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE”.**

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,



Firma del tesista

Experto N° 03:

GUÍA JUICIO DE EXPERTOS

6. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: MARQUEZ QUENTA JUAN MANUEL

Centro laboral: MIMP - TRUJILLO

Título profesional: ABOGADO

Grado: MAGISTER

Institución donde lo obtuvo: UNIVERSIDAD PRIVADA
ANTENOR ORREGO

7. Instrucciones

Estimada especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa (x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

8. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					x
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					x
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					x
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					x
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					x
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					x
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)				X	
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					x
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					x
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					x
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					x
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)				X	
Puntaje parcial					
Puntaje total					73

Nota: Índice de validación del juicio de experto = $[75 /73] \times 100= 97.33$

9. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
<u>Interpretación: Dentro de la Escala de validación el experto considera que tiene un 97.33 % de validación, considerándose dentro del rango MUY ALTO</u>				

Conclusión general de la validación y sugerencias

Se considera válido el instrumento de investigación encontrándose apto para su aplicación.

10. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, MARQUEZ QUENTA JUAN MANUEL, identificado con DNI° 72633777, certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el tesista.

En la investigación denominada: **"TRABAJO REMOTO Y PRESTACION DE SERVICIOS A RAIZ DE LA EMERGENCIA SANITARIA EN LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE"**

.....
Firma del experto

Experto N° 03:

Solicitud de Validación de instrumento por Juicio de Experto

Estimada Dr(a) . MARQUEZ QUENTA JUAN MANUEL

Motiva la presente el solicitar su valiosa colaboración en la revisión del instrumento anexo, el cual tiene como objetivo de obtener la validación del instrumento de investigación, que se aplicará para el desarrollo de la tesis con fines de titulación, denominada:

**“TRABAJO REMOTO Y PRESTACION DE SERVICIOS A RAIZ DE LA EMERGENCIA
SANITARIA EN LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE”.**

Acudo a usted debido a sus conocimientos y experiencias en la materia, los cuales aportarían una útil y completa información para la culminación exitosa de este trabajo de investigación.

Gracias por su valioso aporte y participación.

Atentamente,



Firma del tesista

ANEXO 04: AUTORIZACION DE CUESTIONARIO

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

SEÑOR

ING. ALEXANDER RODRIGUEZ ALVARADO
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE
ATENCION: RECURSOS HUMANOS

ASUNTO: SOLICITO PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTA

VANESSA IVETTE VALLEJOS ZEVALLOS, identificada con DNI N°72680946 y
ROBERTO LOPEZ DIAZ, identificado con DNI N°46851865 como Bachilleres de la Universidad
Señor de Sipan de la Facultad de Derecho y Humanidades, ante usted me presento y expongo;

Que, al desear optar el Título Profesional de Abogado es que nos apersonamos a su despacho
para solicitarle el permiso correspondiente para poder realizar una encuesta que tiene como fin medir
el nivel de efectividad del trabajo que se viene realizando en esta Municipalidad ya que nuestra Tesis
tiene como título “TRABAJO REMOTO Y PRESTACION DE SERVICIOS A RAIZ DE LA
EMERGENCIA SANITARIA EN LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE”

Por lo Expuesto:

Solicitamos a usted acceder a nuestra petición por ser de justicia

Atentamente,

Lambayeque, 28 de octubre de 2021



VANESSA IVETTE VALLEJOS ZEVALLOS
DNI/N°72680946



ROBERTO LOPEZ DIAZ
DNI N°46851865

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE	
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	
RECEPCIONADO	
28 OCT 2021	
Hora: 10:24	Folios: 01
Reg: _____	Firma: <i>Sulquis</i>

ANEXO 05: ACTA DE ORIGINALIDAD



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Heredia Llatas Flor Delicia, docente del Taller de Actualización de tesis de la Universidad Señor de Sipán, revisora de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1064-2021/FDH-USS del (los) estudiantes VALLEJOS ZEVALLOS VANESSA IVETTE y ROBERTO LOPEZ DIAZ, titulado “TRABAJO REMOTO Y PRESTACION DE SERVICIOS A RAIZ DE LA EMERGENCIA SANITARIA EN LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE”.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 10 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante software de similitud TURNITING.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre nivel de similitud de productos acreditables en la Universidad Señor de Sipán S.A.C aprobada mediante Resolución de Directorio N.º.....-2021/PD-USS

Pimentel, 25 de octubre del 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Flor Delicia', is written over a faint circular stamp.

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

DNI N.º41365424

ANEXO 06: TURNITIN

TESIS_FINAL_10.12.2021_1.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

4%

2

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

vsip.info

Fuente de Internet

<1%

6

repositorio.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

7

www.cmnconsultores.com

Fuente de Internet

<1%

8

viale.gov.ar

Fuente de Internet

<1%

9

repositorio.usanpedro.edu.pe

Fuente de Internet

<1%