



**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**TESIS**

**LA IMPLEMENTACION DEL TELETRABAJO Y SUS  
EFECTOS EN LA CALIDAD DE PRESTACION DE  
LOS SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DE LA  
MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO 2020-2021**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**Autora:**

**Bach. Trigo Flores Allinson Yesenia**  
**<https://orcid.org/0000-0002-0590-0855>**

**Asesora:**

**Dra. Barturen Mondragon Eliana Maritza**  
**<https://orcid.org/0000-0002-0458-1637>**

**Línea de Investigación:**  
**Ciencias Jurídicas**

**Pimente – Perú**  
**2021**

**Aprobación del Jurado:**

---

Dr. Dante Roberto Failoc Piscoya.

**PRESIDENTE**

---

Dra. Sonia Beatriz Vera Esteves.

**SECRETARIA**

---

Dra. Barturen Mondragón Eliana Maritza.

**VOCAL**

**DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy Allinson Yesenia Trigos Flores egresada de la Escuela Profesional de Derecho - Facultad de Derecho y Humanidades de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autora del trabajo titulado:

“LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO Y SUS EFECTOS EN LA CALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO 2020-2021”

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética para la Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Allinson Yesenia Trigos Flores	DNI: 45995167	
--------------------------------	---------------	---

Pimentel, 30 de enero de 2023.

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por darme la vida, por permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, guiándome en mi camino.

A mi madre Saritza Flores, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi padre Ernesto Trigoso, a pesar de nuestra distancia, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

A mi esposo Jerssy Sutta, por ser el apoyo incondicional en mi vida, que, con su amor y respaldo, me ayuda alcanzar mis objetivos.

Finalmente, a mis hijos Samantha y Neytham quienes son mi inspiración y mi fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

## AGRADECIMIENTO

Quiero expresar un sincero agradecimiento a Dios por ser la luz incondicional que ha guiado mi camino.

A mis padres, a mis hermanos, a mi amado esposo y a mis hijos porque son mi motor y mi mayor inspiración, que, a través de su amor, aliento, me ayudaron a trazar mi camino.

También hago extenso este reconocimiento a mi querida Universidad Señor de Sipan y a todos los maestros quienes me han dado las pautas para mi formación profesional y por permitirme concluir con una etapa de mi vida, y por último a todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

## Resumen

El teletrabajo en el Perú refiere a la seguridad y protección para la sociedad lo cual se da como respuesta indispensable de efectuar un derecho fundamental del hombre, estamos hablando del derecho al trabajo lo que origina puestos los cuales tienen como base la habilidad y capacidad del postulante, más que sus capacidades para estar de forma física en una entidad en específico, esto llega a traducirse en un aumento en la calidad de los individuos en su vida personal, asimismo en la administración idónea de los instrumentos por parte de los empleados, reduciendo al máximo los costos de infraestructura y aumentando la calidad de su producto o servicio.

Esta investigación analiza como se viene aplicando el teletrabajo por las personas que trabajan en el Municipio de Chiclayo, es decir si en el transcurso de la pandemia por el covid-19 han desarrollado adecuadamente políticas o lineamientos para que el personal laboral pueda seguir desempeñando sus funciones y la entidad pueda seguir funcionando como tal.

Uno de los principales objetivos es describir el vínculo de implementación del teletrabajo con la calidad de prestación de servicios por parte de quienes laboran en la Municipalidad Provincial de Chiclayo al emplear el teletrabajo.

Asimismo, como conclusión se tiene: La implementación del teletrabajo en la Municipalidad Provincial de Chiclayo llevaría a que la institución cuente con un alza en lo referente a lo productivo, a la disminución de costos, reducción de inasistencias, lo que conllevaría a beneficios económicos a la Municipalidad, esto porque utilizan tecnología de la información de manera frecuente.

**Palabras claves:** teletrabajo, covid-19, trabajadores, prestación de servicios, emergencia sanitaria.

## Abstract

Teleworking in Peru refers to the safety and protection of society, which is given as an essential response for the realization of a fundamental human right, we are talking about the right to work, which originates positions that are based on the ability and capacity of the applicant. , more than their capacities to physically fit in a specific entity, this translates into an increase in the quality of the people in their personal life, also in the adequate administration of the instruments by the employees, reducing the maximum infrastructure costs and increasing the quality of your product or service.

This research analyzes how teleworking has been applied by people who work in the Municipality of Chiclayo, that is, if during the COVID-19 pandemic they have adequately developed policies or guidelines so that work personnel can continue to perform their tasks functions and the entity can continue to function as such.

One of the main objectives is to describe the link between the implementation of teleworking with the quality of service provision by those who work in the Provincial Municipality of Chiclayo when using teleworking.

Likewise, as a conclusion there is: The implementation of telework in the Provincial Municipality of Chiclayo would lead the institution to have an increase in terms of production, a reduction in costs, a reduction in absences, which would result in economic benefits for the Municipality. This is because they use information technology frequently.

**Keywords:** teleworking, covid-19, workers, provision of services, health emergency

## INDICE

<b>APROBACIÓN DEL JURADO:</b> .....	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>IV</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>V</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>VI</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>VII</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>10</b>
<b>1.1. Realidad Problemática</b> .....	<b>11</b>
1.1.1. Nivel internacional.....	12
1.1.2. Nivel Nacional.....	15
1.1.3. Nivel Local .....	17
<b>1.2. Antecedentes de Estudio</b> .....	<b>18</b>
1.2.1. Antecedente Internacional .....	18
1.2.2. Antecedente Nacional.....	22
1.2.3. Antecedente Local .....	24
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema</b> .....	<b>26</b>
1.3.1. Teletrabajo .....	26
1.3.2. Calidad de prestación de servicios .....	32
1.3.3. Análisis de la Legislación Nacional y Extranjera .....	34
1.3.4. Análisis de Jurisprudencia .....	36
<b>1.4. Formulación del Problema</b> .....	<b>37</b>
<b>1.5. Justificación e importancia del estudio</b> .....	<b>37</b>
<b>1.6. Hipótesis</b> .....	<b>38</b>
<b>1.7. Objetivos</b> .....	<b>38</b>
1.7.1. Objetivos General .....	38
1.7.2. Objetivos Específicos.....	39
<b>II. MATERIAL Y METODO</b> .....	<b>39</b>
<b>2.1. Tipo y diseño de la investigación</b> .....	<b>39</b>
2.1.1. Tipo de Investigación .....	40
2.1.2. Diseño de la Investigación .....	40
<b>2.2. Población y Muestra.</b> .....	<b>42</b>
2.2.1. Población .....	42
2.2.2. Muestra.....	42
<b>2.3. Variables y Operacionalización</b> .....	<b>43</b>
2.3.1. Variable Independiente .....	43

2.3.2.	Variable Dependiente .....	43
2.3.3.	Operacionalización de Variables.....	44
<b>2.4.</b>	<b>Técnicas e instrumentos para recolección de información .....</b>	<b>45</b>
2.4.1.	Observación.....	45
2.4.2.	La encuesta .....	45
2.4.3.	Fichaje .....	45
2.4.4.	Gabinete .....	46
<b>2.5.</b>	<b>Procedimiento de análisis de datos. ....</b>	<b>46</b>
<b>2.6.</b>	<b>Criterios éticos .....</b>	<b>46</b>
2.6.1.	Principio de beneficencia .....	46
2.6.2.	Justicia .....	47
2.6.3.	Respeto a las personas .....	47
2.6.4.	Honestidad.....	48
2.6.5.	Probidad.....	48
2.6.6.	Transparencia .....	48
2.6.7.	Propiedad.....	48
<b>2.7.</b>	<b>Criterios de rigor científico. ....</b>	<b>48</b>
2.7.1.	Validez .....	48
2.7.2.	Confiabilidad .....	49
2.7.3.	Originalidad.....	49
2.7.4.	Novedad.....	49
2.7.5.	Generalización .....	49
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>50</b>
<b>3.1.</b>	<b>Resultados en Tablas y Figuras. ....</b>	<b>50</b>
<b>3.2.</b>	<b>Discusión de resultados.....</b>	<b>65</b>
<b>3.3.</b>	<b>Aporte práctico. ....</b>	<b>68</b>
<b>IV.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>72</b>
<b>4.1.</b>	<b>Conclusiones .....</b>	<b>72</b>
<b>4.2.</b>	<b>Recomendaciones .....</b>	<b>74</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>		<b>76</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>83</b>
<b>Anexo N° 1: Matriz de Consistencia .....</b>		<b>83</b>
<b>Anexo N° 2: Formato de Instrumento .....</b>		<b>85</b>
<b>Anexo N° 3: Ficha de Validación por Juicio de Expertos .....</b>		<b>87</b>
<b>Anexo N° 4: Jurisprudencia.....</b>		<b>105</b>
<b>Anexo N° 5: Autorización de Recojo de Información.....</b>		<b>119</b>

## I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como tema analizar **“LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO Y SUS EFECTOS EN LA CALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO 2020-2021”**.

Asimismo, el objetivo es describir el vínculo entre el funcionamiento del trabajo remoto con la calidad de prestación de servicios que brindan los que laboran en la Municipalidad Provincial de Chiclayo al utilizar el teletrabajo; además, consideramos que la legislación peruana debe aplicar los planteamientos teóricos de la legislación comparada para comprender y aplicar la ley de la mejor manera en la casuística.

En la presente investigación la metodología a utilizar se basó en la descriptiva cuantitativa, realizándose encuestas orientadas en especial al derecho laboral, siendo respondidas por magistrados especializados en la aplicación correcta y por abogados expertos en el estudio y exégesis de la ley en relación al derecho laboral.

Asimismo, la hipótesis planteada en este informe de investigación es: Los efectos de la implementación del teletrabajo se enlazan significativamente con las características de Prestación de los Servicios de quienes laboran dentro de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

De acuerdo a la investigación logramos deducir que el tipo de trabajo de acuerdo a esta modalidad es muy productiva y eficiente en nuestra localidad, sobre todo para disminuir el contagio del coronavirus y aumentar el empleo en nuestra ciudad. De esta manera, el teletrabajo puede traducirse en una muy provechosa modalidad laboral, dado que en nuestra investigación de campo podemos observar que ésta, logra generar un aumento en el rendimiento de los empleados y asimismo un desempeño ideal al alcanzar sus objetivos.

## 1.1. Realidad Problemática

El Gobierno Nacional mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA, del once de marzo de 2020, emitió la emergencia sanitaria a nivel nacional por un plazo de 90 días calendario, dictándose medidas de prevención y control del Coronavirus (COVID-19) para entidades de toda índole como públicas, privadas y comerciales, etc., debiendo las jefaturas locales adoptar dentro de su competencia municipal, para prevenir el contagio del Virus y dar cumplimiento a dichas disposiciones, como es el aislamiento social obligatorio y el distanciamiento entre personas, que se hallan plasmadas en la Resolución Ministerial N° 972-2020-MINSA, de fecha 27 de noviembre de 2020, que aprueba el Documento Técnico de Lineamientos para la Vigilancia de la Salud de las personas que trabajan con peligro de exposición a SARS-COV-2, y por eso, es preciso que cada entidad adecue sus procedimientos internos a la nueva realidad que está atravesando la nación y el mundo.

Que, bajo estas medidas las empresas agregaron el teletrabajo como lineamientos explícitos para evitar la expansión del virus, el cual es una manera de utilizar servicios de tecnología de la información y la comunicación, y se regula por el servicio de los que trabajan sin empleados en la institución, lo que involucra que no se debe dañar el vínculo laboral y tampoco la remuneración no debería alterarse.

El teletrabajo también conocido como “trabajo remoto” puede contribuir ventajas a la institución, como eliminar el tiempo de traslado de casa a la entidad, permitiendo que aumente el rendimiento de los trabajadores y una mejor supervisión a las actividades, mejorar la vida en los hogares y reducir los costos de producción de la entidad (Gobierno de la Republica de Colombia, 2017).

Por su parte el trabajador, deberá respetar la normativa actual acerca de seguridad de información, protección y privacidad de los datos, asimismo cumplir con las medidas de seguridad y salud en el centro de labores comunicadas por el empleador, de igual manera encontrarse disponible en lo que respecta a la jornada de trabajo para los asuntos relacionados a lo laboral, prohibición de la sustitución de funciones, hacer entrega o reporte del trabajo respectivo en los horarios señalados por el empleador inmerso en la jornada laboral, ser parte de los

programas de capacitación, y comunicar algún problema en los instrumentos o medios para el desarrollo ideal de las labores remotas.

La cuestión más importante está vinculada en que si implementando el teletrabajo, las capacidades de quienes laboran en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, para ejecutar los procesos, se realizan con misma eficiencia y eficacia. Lo que respecta a la eficacia se da en la posibilidad de plantear que tan fiables son los resultados de todo el proceso, de igual manera, se debe ver y controlar la velocidad con que se cumplen los metas de las actividades a desarrollarse, relacionándose con el tiempo utilizado durante el proceso. El siguiente aspecto que se debe tener en cuenta es el vínculo entre los trabajadores y la organización. ¿Qué tanto afecta el teletrabajo en el contexto laboral, es el mismo apoyo del trabajo en el hogar que el elaborado en la entidad correspondiente junto a los colaboradores de trabajo? Finalmente, cual es la reacción de esta modalidad respecto a la vida personal del trabajador y cómo afecta su entorno familiar.

#### **1.1.1. Nivel internacional**

En **México** como en distintos países el teletrabajo se ha visto aumentado, dado los efectos que nos trajo la pandemia, proviniendo de ello el resguardo y confinamiento domiciliario con la finalidad de seguir evitando los contagios.

Asimismo, se obtiene información sobre el uso tecnológico en entidades privadas y públicas de 2018. Cabe resaltar que en México no existe regulación en especial acerca del teletrabajo, por ello, que se aplican a estos teletrabajadores en general las condiciones mínimas laborales, mediante otras regulaciones estatales o federales. No obstante, no existe una ley nacional, federal o general que pueda verificar o resguardar el trabajo remoto en forma particular, por otro lado, hay algunos artículos que tratan de regular esta modalidad como la ley Federal del Trabajo (LFT) la cual se encarga de regular el trabajo a domicilio desde 1988, cabe resaltar que se dieron algunas reformas referentes a sus artículos en el año 2012.

En **Colombia** el teletrabajo está regulado por la Ley 1221 del 2008 de igual manera por el Decreto 884 del 2012 que la reglamenta (Teletrabajo Gobierno Colombia, 2020 c).

*Cabe señalar que la Ley 1221: “Decreta el reconocimiento del Teletrabajo en Colombia como un modo laboral en la forma de aplicarse, sus bases para la generación de una política pública de fomentar al teletrabajo y una política pública de teletrabajo para los habitantes vulnerables. Creando la Red Nacional de Fomento al Teletrabajo, con la finalidad de impulsar y propagar esta práctica en el estado y además contiene las garantías laborales, sindicales y de seguridad social para los Teletrabajadores”.*

La Ley 1221 tiene como objetivo “fomentar y regular el Teletrabajo como un instrumento para generar empleo y autoempleo utilizando las tecnologías de la información y telecomunicaciones (TIC)” (Artículo 1º de la Ley 1221).

En el país de **Ecuador**, nos encontramos con una ley actual que otorga seguridad jurídica a los personajes adentrados en un vínculo laboral a distancia, en otras palabras, al teletrabajador con su empleador, resaltando elementos como confidencialidad de la información, condiciones en cuestión de equipos, jornadas de trabajo adecuadas, pagos de horas extras, descansos, igualdad de derechos, etcétera. Es el Ministerio del Trabajo quien cuenta con la potestad, según lo que, dispuesto por el Código del Trabajo, de expedir regulaciones o normas de trabajo de carácter especial. Es por ello que, en el 2016, se expidieron “Las Normas que Regulan el Teletrabajo en el Sector Privado”.

En **Chile** por su parte tiene ya regulado el trabajo a distancia y este cuenta con un capítulo inmerso en el código de trabajo ya reglamentado que deriva del capítulo referido. Es menester indicar que por su parte las diversas modificaciones tanto legislativas como administrativas fueron el producto de la adaptación a nuestro entorno social actual, al igual que la salud a origen de la pandemia del Covid -19. En otros términos, brindo relevancia a la eficacia de la ley con el fin de

resguardar a los trabajadores y dejar en claro las obligaciones y responsabilidades de las autoridades de la entidad, en esta nueva modalidad de trabajo.

El Código del Trabajo en Chile se vio modificado por la Ley 21.220 y esta es la que organiza el teletrabajo. Asimismo, se dieron indicaciones en salud y seguridad en trabajo a distancia, a través del Decreto No. 18 2020, expedido por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Por otro lado, en el año 2020 exactamente el 3 de julio, se publicó el Reglamento derivado de la Ley comentada, estableciendo las “condiciones específicas de seguridad y salud en el trabajo a que deberán sujetarse los trabajadores que prestan servicios en las modalidades de trabajo a distancia o teletrabajo, de acuerdo con los principios y condiciones de la Ley No. 16.744” (Reglamento para la aplicación del artículo 152 quáter M del Código del Trabajo, incorporado por la ley No 21.220).

En **Argentina** está definido el teletrabajo como la: “... *[modalidad profesional] donde el trabajador cumple con su tarea sin la obligación de apersonarse corporalmente en la entidad o lugar de trabajo definido. Esta manera de trabajo trae consigo ganancias al empleador y al trabajador, y a la sociedad a largo plazo, conservando el ambiente natural. Se efectúa a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), y puede ser realizado en la residencia del empleado o en otros lugares o entidades ajenos al domicilio del empleador*”.

Fue recomendación del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de Argentina, “*firmar un convenio entre el empleador y empleado, mediante un contrato individual en el que se enuncien*” diversos factores, por ejemplo la disposición del trabajador para hacer sus actividades de manera remota, al igual que el horario y el tiempo dedicado a sus actividades, lo referente a los equipos y compensación de gastos, monitoreo de las actividades, el tiempo para pedir la modificación de esa forma de trabajo, y derecho a desconectarse cuando es momento de descanso, permiso o vacaciones.

### 1.1.2. Nivel Nacional

El teletrabajo en **nuestro país** está en pleno proceso. Aunque a miras de la ley, es solo un ordenamiento jurídico para regular una modalidad de trabajo entre empleador y su empleado. Sin embargo, el teletrabajo o trabajo remoto son modalidades de trabajo a distancia, quiere decir que se realizarán en un lugar que no sea precisamente en la sucursal u oficina misma de la entidad. Y, desde luego, estará mediada por el uso de medios tecnológicos. Por la emergencia del virus del COVID-19, el veintiuno de abril de 2020, se presentó el Decreto de Urgencia N° 026-2020. Donde se creó medidas complementarias para aminorar los efectos económicos ocasionados a los trabajadores y empleadores. También disposiciones para el trabajo remoto.

A causa de la pandemia gran parte de las empresas peruanas cayeron en crisis, siendo el 98% de empresas que implemento el teletrabajo, y 89% piensa en continuar con esta nueva modalidad, a pesar que las prohibiciones respecto a la movilidad ya se levantaron, estos datos fueron producto del estudio Benchmarking de Recursos Humanos- COVID-19 de PwC. No obstante, está en una medida la cual se adecua para proteger a los empleados, es solo un 45% los que declaran estar controlando la productividad de sus empleados dado el reciente cambio.

“Necesitamos tomar medidas para ampliar los negocios de manera diferente incorporando en nuestro ADN la digitalización a todo nivel. A partir de los contactos con los usuarios, proveedores, venta de productos y servicios, interacción con el personal con modos efectivos de liderazgo en modo remoto, entre otros”, señaló Oscar La Torre, socio de Consultoría de Negocios de PwC: El 89% de empresas de nuestro país planea permanecer con el teletrabajo, así llegue a su fin el aislamiento.

Entre las entidades públicas que han utilizado la modalidad de trabajo a distancia, se encuentra la Municipalidad Provincial de Condorcanqui que pertenece a la Región Amazónica, cuyo Gerente es la Lic. Jessica del Kary Aguilar

Wamputsag, quien mencionó que al inicio de la covid-19 solo llegaban a la oficina unos tres a cuatro trabajadores que realizaban trabajo presencial y todo el resto del personal realizaba trabajo a distancia, pero como consecuencia del tiempo para cumplir con los compromisos al 100% es que el resto de la plantilla fue paulatinamente a ir a la oficina para hacer el trabajo en persona.

Asimismo, se especifica que el 20 de junio de 2020 se realizaron pruebas rápidas a todo el personal dando como resultado positivo, para lo cual el Alcalde Héctor Requejo Longinote, tomó como medida el cierre temporal del Municipio, realizando todas las tareas de forma remota. El control y el descanso médico de los trabajadores que tuvieron este resultado positivo y la desinfección de los locales institucionales, esto ha servido para tomar mayores precauciones con respecto a la salud de los trabajadores y prevenir nuevas infecciones.

Por otra parte, el Sindicato de Trabajadores del Municipio de Lima demandó la abdicación por parte de las personas quienes tienen al mando la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la comuna capitalina dado que el motivo fue, la descuidada atención que recibía el personal de Serenazgo en esta situación de emergencia.

El Sindicato de Trabajadores del Municipio de Lima, formuló una denuncia en contra de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la comuna de Lima dado que esta, ni si quiera ayudo o apoyo a los guardias o vigilantes, en medio de este estado de emergencia a causa del Covid 19 en el Perú, quienes están apartados en sus respectivos hogares, refiriendo el gerente que ellos se contagiaron del virus en el exterior, no dentro del horario laboral.

No obstante, Rosa Carbajal, quien está a cargo de la secretaría general del Sindicato de Trabajadores del Municipio de Lima (Sitramun), negó rotundamente lo referido por quien está a cargo de la municipalidad, siendo el caso que denunció que uno de los agentes de Serenazgo quien se vio afectado, las autoridades no le brindaron ningún tipo de ayuda.

### 1.1.3. Nivel Local

En la Región **Lambayeque**, el Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo Alfonso Grados Carraro, apertura el 1er módulo descentralizado de teletrabajo en Lambayeque, quien se encargará de informar y orientar tanto a empresarios como a trabajadores, acerca de las ventajas y oportunidades de esta manera de trabajo. De igual manera, Grados refirió que esto ayudara a dicho sector con el inicio de la descentralización de servicio con miras a la implantación en un plazo corto, y a otros módulos en los diversos departamentos y ciudades del Perú. “El objetivo es favorecer la empleabilidad de las personas vulnerables y fomentar una armonía entre las actividades elaboradas en los ámbitos personal, familiar y laboral de los empleados o servidores civiles”, explicó.

Además, añadió que esta modalidad de trabajo es una efectiva herramienta para combatir la problemática respecto a la inserción laboral, sobre todo de aquellas poblaciones que son vulnerables como por ejemplo las madres que se encuentran en estado de gestación, al igual las que cuentan con niños lactantes, personas con discapacidad y al adulto mayor.

El Centro de Empleo de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, se encuentra ubicado en la calle Libertad N° 400, urbanización Santa Victoria, en Chiclayo. Lugar donde se haya el módulo descentralizado de trabajo.

Esta modalidad de trabajo es muy particular dado que se caracteriza por usar la tecnología de comunicaciones e información (TIC) al igual que el desarrollo de las actividades sin que esté presente físicamente el trabajador en el centro laboral. (Teletrabajo : Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo | MTPE implementa modalidad del teletrabajo en la región Lambayeque).

Por otro lado, la situación de salud en la **Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz** se dificulta por el acrecentamiento de trabajadores infectados por COVID-19, el Secretario General del Sindicato de Trabajadores, Humberto Sánchez, comunicó a La República que la gerencia de Recursos Humanos tomó medidas para detener actividades en la comuna los días 21 y 22 de enero de 2021, luego de que reclamaran medidas inmediatas al averiguar que trabajadores de la

Defensoría del Pueblo Municipal de la Niñez y Adolescencia estaban infectados con COVID-19.

El dirigente determinó que hasta la fecha han fallecido más de diez trabajadores y se ha infectado el 30% de los 340 asistentes. "El problema es difícil, por eso las autoridades tienen la facultad de establecer un plan de acción de inmediato", dijo.

Además, comunicó que desde octubre del año pasado no se han cumplido con las pruebas diagnósticas a trabajadores del área administrativa y trabajadores de limpieza pública.

Cabe señalar que no es la única denuncia que concurre contra el alcalde Wilder Guevara y sus dirigentes, ya que, en 2020, dirigentes sindicales reclamaron la intervención de la Contraloría General de la República y la Fiscalía para la Prevención del Delito ante estos sucesos similares. Municipalidad de JLO no atendió a usuarios por trabajadores contagiados.

El personal del **Ministerio Público de Lambayeque** se manifestó a favor del trabajo a distancia, debido a la segunda ola de la pandemia de coronavirus. Por el momento, se ha descartado que concurren irregularidades en el cumplimiento de las medidas sanitarias. (Lambayeque: trabajadores del PJ y Fiscalía a favor de trabajo remoto LRND | Sociedad | La República (larepublica.pe)).

Por otra parte, el 21 de enero del presente año, **la Corte Superior de Justicia de Lambayeque**, en obediencia del acuerdo No. 089-2021 del Consejo Ejecutivo del PJ, ordenó que todos los órganos administrativos y jurisdiccionales cumplan únicamente trabajos a distancia.

## **1.2. Antecedentes de Estudio**

### **1.2.1. Antecedente Internacional**

En referencia a los trabajos realizados en el contexto internacional, se tiene a Ortega (2017), **en su Tesis : “Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados”** ... quien concluye que,

las organizaciones a través del teletrabajo 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 hasta la empresa, lo que conlleva que obtenga la organización aumentar la productividad, así como la disminución de costos y ausentismo por parte del personal (p. 16).

A lo que menciona la autora es algo importante si es que nos referimos a los términos económicos, pues el ahorro en gastos como movilidad, pasajes y más aún el ahorro de tiempo es algo que se ha incrementado con el teletrabajo. Aunado a ello; ha disminuido el ausentismo del personal de trabajo, dado que el teletrabajo es una opción para trabajar cómodamente.

Asimismo, los autores Belalcázar, Lasso, & Quiroz (2019), **en su tesis: “Análisis de la Implementación del Teletrabajo en las Empresas de Colombia”**, sustentaron que, en Colombia existen tres maneras de teletrabajo; autónoma, móvil y suplementaria, teniendo más aceptación por los trabajadores la suplementaria, admitiendo al empleado tener mejor relación con la organización y recíprocamente, dado que la entidad puede examinar y comprobar el desarrollo laboral, además se muestra pocos problemas en la ejecución de esta manera del trabajo, siendo la única forma la de apartar la vida familiar con el del trabajo (p. 72).

Como conclusión en el país colombiano el teletrabajo suplementario ha sido el que mejor acogida a tenido con los trabajadores, ya que sin duda este les otorga el beneficio de tener mayor contacto con la empresa, y esta también es beneficiada al mismo tiempo porque tiene un mayor control sobre sus empleados.

También Peralta (2021), **en su Tesis “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 del Ministerio del Trabajo”**, 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 inclusive hay una mejor capacidad y aptitudes desempeñadas en diferentes áreas administrativas 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 (p. 67).

En lo referido por el autor es que realiza una comparación entre ventajas y desventajas del teletrabajo, entre las cuales destacan la motivación que tienen los colaboradores. Sin embargo, también hace énfasis en que no todos cumplen con sus metas trazadas, algo que se puede comprobar en las entidades estatales y privadas.

Por otro lado, afirman Rugel y Romero (2020), **en su Tesis: “Las percepciones de los trabajadores frente al teletrabajo durante la pandemia Covid-19”**, tema de estudio elaborado a los residentes de una urbanización del Cantón Daule”, quienes han debatido el teletrabajo provocado por la pandemia de COVID-19, generando circunstancias que aumentaron la entrega al teletrabajo, a pesar de no tener la tecnología y los medios adecuados para la ejecución del teletrabajo, dejando a un lado las vidas familiares, por el desempeño de labores, adherido a ello el alejamiento de reconocimiento por el empleador y la fiscalización, produciendo desmotivación, creando percepción negativa hacia el teletrabajo (p. 4).

Esto es algo que se comprueba en la mayoría de países latinoamericanos, pues no todos los trabajadores cuentan con óptimas condiciones para realizar su trabajo desde el hogar, algunos no cuentan ni si quiera con una conectividad permanente y estable, lo que dificulta y afecta a su rendimiento laboral.

Otro resultado fue Gutiérrez y Mendoza (2019), **en su Tesis de grado: “Garantías del teletrabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales en Colombia”**, 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 (p. 52).

No hay que olvidar que la era del teletrabajo ha llegado para quedarse, es por ese motivo que las empresas deben impulsar y capacitar a sus empleados y trabajadores como lo mencionan los dos autores anteriores. Sin una correcta capacitación de estos lineamientos, al futuro las empresas son las que resultarán perjudicadas.

Por otra parte, Soto (2019), **en su Tesis de Pregrado: “Evaluación y Análisis Cuantitativo y Cualitativo del Sistema de Teletrabajo Implementado en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI)”**, ha determinado que el teletrabajo en el sector público genera una importante innovación, permitiendo aceptar una serie de elementos que contribuyen efectivamente a su exitosa implementación en toda la organización, también ha tenido efectos negativos tales como el aislamiento profesional en los trabajadores, así como la disminución para la colaboración y el trabajo de equipo (p. 69).

El sector público se ha visto en el deber de tomar al teletrabajo como la mejor opción para sus trabajadores; sin embargo, no ha podido superar la brecha que deja el trabajo presencial al momento de trabajar en equipo. Esto es algo que ambos sectores, tanto público como privado tienen que superar.

Del mismo modo, Guevara y Manrique (2020), **en su tesis: “Modelo para la Implementación del Teletrabajo en un Administrador de un Sistema de Compensación y Liquidación de Divisas”**, afirman que la implementación del 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 equilibrada tanto en lo laboral como en lo personal de los trabajadores (p. 44).

Estos beneficios que nos está dejando el teletrabajo son muchos y tenemos que reconocerlos, sería algo ilógico no hacerlo, lo cual beneficia a las empresas de

varias maneras tales como lo mencionan los autores anteriores. Lo que las empresas deben buscar es el equilibrio laboral y personal en sus trabajadores.

### 1.2.2. Antecedente Nacional

Respecto al contexto **Nacional**, se tiene a Peñafiel (2019), *en su Tesis “El Teletrabajo en el Sector Público como alternativa de Desplazamiento”*, ha logrado valorar que si bien es cierto los representantes de esta decisión consideraban una guía de la normativa y sus importancias, no podría hacer la misma resolución para los que en verdad efectuaban los trabajos mediante el teletrabajo, discutiendo la particularidad de este trabajo como un factor definitivo para que concorra una carga laboral y familiar, como un elemento definitivo para la eficacia de servicio que se da dentro de cada institución, por ende; puede mostrarse que el buen trabajo y el teletrabajo van juntos, para la productividad de rendimiento (p. 40)

Los trabajadores que cuentan con carga familiar son tal vez los que más dificultades presentan al momento de realizar su trabajo desde casa, pues es inevitable que los trabajadores que no cuenten con dicha carga no sean más eficaces al momento de trabajar.

Seguidamente, afirman Chacón y Ramos (2020), *en su Tesis: “Implicancias de la Implementación del Teletrabajo en Tiempos de Emergencia Sanitaria por Covid-19 en la Empresa IMCO Servicios S.A.C”*, que se ha definido, las implicaciones profesionales que lleva el teletrabajo, las cuales arrojaron negativas, dado que la entidad no desempeña con las descripciones mínimas, para que se efectúe esta modalidad laboral, fundamentando además que cada trabajador deben estar capacitados dentro de las medidas legales (p. 205).

Las desventajas del teletrabajo se presentan en el día a día de todos los trabajadores que acatan esta modalidad. Muchas empresas no cumplen con las especificaciones que se solicitan para el óptimo desarrollo de esta modalidad y a pesar de eso aún exigen a sus trabajadores cumplir con las metas programadas por ellos.

También, Casafranca et al (2020), **en su Tesis “La Junta: Proyecto de Comunicación para el Desarrollo sobre espacios de comunicación interpersonal durante el trabajo remoto con Grupo Avatar PUCP”**, señalan que los trabajadores consultados, se hallaron desalentados ante el trabajo remoto, dado que se ha motorizado sus labores, por falta de claridad e interacción con los demás contribuyentes, sumado a esto que hay poco espacio de relajación, obstaculizando la retroalimentación al prevalecer otro tipo de acciones (p. 5).

La desmotivación es un factor clave para el óptimo desarrollo del trabajo remoto, la mayoría de trabajadores se han mecanizado y esto ha perjudicado en el desarrollo de sus labores ya que no interactúan con los demás ni desarrollan algún trabajo en equipo.

De manera análoga, Cano, Castro, y Peñafiel (2017), **en su Tesis “Ventajas y Desventajas del Teletrabajo aplicados en la Ciudad de Lima-Perú, 2016”**, mantienen que en concordancia a las consultas alcanzadas en su meta principal, señalan el uso de métodos tecnológicos en la modalidad del teletrabajo, que deben ser fortalecidos por seminarios de preparación y capacitación a cada empleado, o transmitir los conocimientos entre colaboradores de trabajo, aunado a ello los empleadores se encontraron interesados por optar esta nueva modalidad de trabajo, que es más manejable en horarios y posibilita en la economía del combustible y traslado de su centro de labores a sus domicilios o viceversa (p. 78).

Los talleres de capacitación son algo esencial si es que queremos que el teletrabajo siga teniendo frutos en la vida laboral, pues la tecnología se renueva y actualiza día a día, si las empresas no capacitan a sus trabajadores para que sigan ciertos lineamientos este método de trabajo se estancará y tendrá más efectos negativos que positivos.

Igualmente, Vásquez (2019), **en su Tesis “El Teletrabajo en el Sector Público Peruano, 2019”**, señala que las entidades públicas pusieron en marcha proyectos de trabajo a distancia, pero no están formando parte de los fines de la institución, dado que no se ha determinado el potencial para impulsar esta modalidad, normas que complementen y posibiliten dar lineamiento a las entidades

públicas para su ejecución; llegando a la conclusión que se debe implementar o clarificar mediante la dación de disposiciones todo lo relacionado al trabajo remoto, a fin de no tergiversarse con otra finalidad (p. 40).

El teletrabajo ha aumentado en los últimos dos años por la pandemia, ya que ha sido la forma más consecuente para trabajar y a la vez cuidarnos del coronavirus; por tal razón esta forma de trabajo tiene que clarificarse por medio de una disposición o reglamento para que tanto los empleadores como empleados tengan claro que es lo que pueden y no pueden hacer.

De forma similar, Varas (2020), *en su Tesis “El Teletrabajo en el Área de Migración de una Empresa de Tecnología como Alternativa de Prevención en Tiempos de Pandemia”*, concluye que el teletrabajo genera estrés laboral más que el presencial, por ello el teletrabajo implica mejorar la calidad de vida, mas no recargarse con problemas familiares, cumpliendo horarios que permitan aprovechar el tiempo sobrante en afrontar el estrés producido por el teletrabajo (p. 21).

El estrés es un punto clave al momento de trabajar, si los trabajadores se ven afectados por esta enfermedad sin duda bajarán su eficacia y rendimiento. El teletrabajo no ayuda a disminuir el estrés; al contrario, lo maximiza. Por ejemplo, el trabajador tiene que ser padre o madre y cumplir con sus actividades laborales al mismo tiempo.

### **1.2.3. Antecedente Local**

Respecto a los trabajos realizados en el contexto **Local**, se tiene a Aguinaga (2019), *en su Tesis “Teletrabajo: Análisis y Propuestas jurídicas para su implementación masiva”*, determina que en el Perú la aplicación del teletrabajo, se encuentra atravesando una fase crítica, 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 (p. 45).

El teletrabajo tiene que clarificarse y legislarse para que sea una buena opción en nuestro país. Sin una propuesta que establezca parámetros legales definitivos, esta modalidad de trabajo no progresará.

Por otro lado, Carrillo (2020), **en su Tesis “Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes con Trabajo Remoto de una Institución Educativa Privada de Moquegua 2020”**, menciona que en el plano de la educación a distancia, a través del teletrabajo, los profesores muestran síndrome de Burnout, que desarrolla elementos como estrés laboral a causa de la falta de bienestar en el desarrollo de sus funciones y la interrelación con los demás compañeros de labores, dado por las exigencias de los patrones de educación, de los padres de familia, así como de sus directores, que dificultan un mejor desarrollo de sus diligencias cognitivas (p. 46).

La interacción que se daba en el trabajo presencial, así como también los trabajos grupales se han visto perdidos por el trabajo remoto. Esto se ha notado en el sector educación, pues los docentes sin duda han sido el grupo más afectados al trabajar desde su hogar y de manera solitaria, sin reuniones presenciales que los motiven.

Del mismo modo, Bances (2021) **en su Tesis “El Estrés Laboral y su Relación con la Satisfacción Laboral en los Colaboradores de la Empresa W & E CONSTRUCTORES SRL”**, ha desarrollado una investigación donde precisa que obtuvo unos resultados como la existencia del estrés del trabajo, inconformidad por el salario, enormes quejas laborales y desmerito profesional, factores significativos para el estrés laboral (p.45).

El estrés laboral es causado por muchos motivos y hoy en día es un mal que nos aqueja al que debemos prestar más atención. El estrés es una enfermedad que debe tratarse a tiempo.

Asimismo, Soto (2020) **en su Tesis “El Teletrabajo y el Nivel de Satisfacción de los Trabajadores en los Juzgados Laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020”**, afirma que, hay una reacción con el trabajo remoto y los niveles de satisfacción laboral de los juzgados laborales de la Corte de Lima, garantizando a los trabajadores y empleadores un ambiente deseable laboralmente; llegando a la conclusión que el teletrabajo en los juzgados de Lima

ha beneficiado en el sentido de la continuidad laboral y el mantenimiento del servicio brindado (p. 83).

En los juzgados de Lima la eficacia de los trabajadores se vio maximizada, esto ha evidenciado que en este lugar en específico la motivación ha aumentado de manera continua. Podemos concluir que hay lugares y zonas de trabajo donde funciona el teletrabajo y otros lugares donde se debe capacitar y motivar más a sus trabajadores.

Edquen (2020) *en su Tesis “Trabajo Remoto y Desempeño Laboral del Personal de la Fiscalía Provincial de Cutervo durante el Estado de Emergencia-Covid 19”*, explica que encuentra ciertos requisitos para lograr alcanzar un correcto ejercicio de los deberes en el teletrabajo, uno de ellos es que el trabajador está en el compromiso de preservar el principio de prevención, al comunicar los patrones para eliminar y restar los probables peligros laborales, determinando siempre los riesgos para los empleados de teletrabajo (fatiga mental, visual, etc.) (p. 61).

El principio de prevención debe aplicarse en todos los sectores que aplican este método de trabajo, ya que se debe minorizar los riesgos que pueden padecer los trabajadores, tales como la fatiga, estrés y desmotivación.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Teletrabajo**

##### **1.3.1.1. Conceptualización**

En la actualidad, Benjumea, Valencia Y Villa (2017) señalan que los avances científicos provocan positivamente un gran impacto respecto al área laboral, en las cuales las compañías se han visto en la obligación de adaptarse a nuevos cambios en sus operaciones laborales de los cuales se ve inmerso el centro de trabajo, cambio que hoy en día conocemos 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 manejando técnicas de información y comunicación, realizándolas de manera virtual (p.61).

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 económicas, financiera 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 (2020) que el teletrabajo resulta ser un tipo de trabajo realizado a distancia por el trabajador en función a medios tecnológicos, que no hacen necesaria su presencia en su habitual centro de labores (p. 3).

Asimismo, la Organización Internacional del trabajo (2020), refiere que el teletrabajo es una forma de laborar desde una ubicación lejana de las instalaciones de la entidad, distanciando el contacto de los trabajadores o colegas de oficina (p.1).

#### **1.3.1.2. Teletrabajo en Perú.**

La Ley N° 30036, Ley que regula el Teletrabajo, publicada en 04 de junio de 2013, establece en su Artículo N° 2, que el teletrabajo tiene como característica el desempeño de labores donde el trabajador recurre a su establecimiento de trabajo, a quien se le llamara teletrabajador de la entidad con quien tiene una relación laboral, mediante medios informáticos de telecomunicaciones y otros, y son a través de ellos que las autoridades de la entidad, supervisa y controla las labores, no variando los derechos de los trabajadores ni sus condiciones, o beneficios laborales que el trabajador común obtendría, y la característica principal es la flexibilidad, permitiendo que el trabajador pueda unir de forma ideal su vida laboral, familiar y personal. (Diario Oficial El Peruano, 2013)

Asimismo, afirma Ramírez (2014), que el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo, mediante Decreto Supremo N° 017-2015-TR aprobó su Reglamento el cual estableció, los principios del teletrabajo que son, voluntariedad, reversibilidad, igual trato y acuerdo o ajuste entre lo personal, familiar y laboral, ello establecido en su artículo IV. De la misma forma, en su artículo N° 2, menciona que puede ser mixta, cuando proporciona valores de manera alternada. Además, la misma ley señala que los derechos de los trabajadores son la inviolabilidad de sus documentos privados, privación de sus comunicaciones, capacitación, amparo a la maternidad, así como la lactancia, seguridad y salud en el trabajo, por último, la libertad sindical todo ello señalado en su artículo N° 6.

Cabe resaltar que empresas como, Sisco Sistem, Neptunia, IBM, EDELNOR, REPSOL, Choice Air Courier del Perú SAC, INTERBANK, Banco de Crédito del Perú entre otras, fueron algunas de las primeras en incorporar a parte de sus empleados a la modalidad del teletrabajo, entidades que en su gran mayoría se encuentra ubicadas en la capital de nuestro país.

#### **A) Formas de trabajo**

Hemos referido que, una de las formas de trabajar a distancia es el teletrabajo según Valencia (2018) (como cito en Putriano, 2014), asimismo la legislación peruana señala que hay dos formas en esta modalidad de trabajo:

- **Forma completa:** Aquí encontramos la prestación de servicio del empleador fuera del centro de trabajo, cabe resaltar que este trabajador puede ir en ciertas oportunidades a su centro de trabajo para realizar algunos asuntos que sean necesarios.
- **Forma mixta:** La forma mixta de teletrabajo refiere a los servicios brindados por el trabajador variando su asistencia fuera y dentro de su centro de labores.

Son diversas las Ventajas y Desventajas que encontramos en el teletrabajo, señala Chirinos y Panta (2014) sin embargo, la más sobresalientes son:

## B) Ventajas

- **Flexibilidad horaria:** Se incrementa la flexibilidad horaria del trabajador para poder realizar sus actividades diarias, no obstante, frente a este beneficio se produce un compromiso mayor, de manera tal que aumenta su rendimiento y realización de metas.
- **Optimización de costos:** En estos casos es muy innegable el ahorro, dado que, si se trata del empleador, podrá omitir ese uso de espacio, las oficinas, al igual que los insumos de agua luz, entre otros; de otro lado, el empleado reducirá sus gastos en lo referente al transporte, vestimenta, alimentos, entre otros.
- **Productividad:** Bajo esta modalidad de trabajo lo que se mide es el cumplimiento de las metas, dado que las horas de trabajo no llegan a tener tanta relevancia, siendo así que importa mucho más los resultados logrados.
- **Contratación de mejores talentos:** Por las mismas circunstancias la distancia ya no viene a ser un problema, es por ello que las entidades puede contratar a profesionales más capacitados y aptos, que por motivos de distancia tal vez no pueden postular a un puesto de trabajo.
- **Contratación a menor costo:** Otro de los beneficios, es que pueden contratar a trabajadores aptos que vivan en provincias alejadas de la entidad de trabajo, en la cual en estos lugares la vida es menos costosa, siendo que el caso que no requieren de un sueldo tan elevado para sus necesidades diarias.

## C) Desventajas

Es menester resaltar que las desventajas no se dan con tanta frecuencia, en tanto la aplicación del teletrabajo se realice de manera idónea. Precisamente podemos encontrar entre las desventajas más destacadas, aquellas que se generan cuando la labor se realiza teniendo un nulo conocimiento de cómo este debe aplicarse.

- **Falta de asesoría:** Es de gran importancia que la comunicación respecto a los procesos y procedimientos que lleguen a desarrollarse se consoliden,

dado que gran parte de las empresas llegan a desarrollar más canales de propagación en la empresa física, sin embargo, cuando se llega a esta modalidad de trabajo la comunicación con los empleados suele distanciarse.

- **Menor rendimiento:** Como consecuencia de tener una mayor libertad laboral, puede darse la probabilidad de que este se vea en la tentación de dejar sus labores y practicar otras actividades.
- **Pérdida de jerarquía:** Por el mismo distanciamiento que genera esta modalidad entre el empleador y el trabajador, este puede debilitar su eficacia del empleado dada la falta de control.
- **Menor fidelización:** Dado que el empleado no está inmerso dentro de la oficina de la entidad cabría la posibilidad de que este pueda mostrarse poco o nulo respecto a la identificación con la empresa.
- **No funciona para todas las formas de trabajo:** esta modalidad de trabajos solo puede realizarse en cargos o puestos en los que no resulta necesaria la asistencia física del empleado a su centro laboral (p. 31).

### 1.3.1.3. Teletrabajo en el Mundo.

#### **Colombia**

De acuerdo a las definiciones previas, Gómez (2020) considera que el trabajo a distancia viene a ser una manera de ayuda beneficiosa a contratación de trabajo que llega a consistir en el desarrollo de las tareas profesionales sin que el trabajador vaya de forma presencial a la entidad, debiendo presentar características principales, tales como; horarios flexibles, trabajo desde cualquier sitio, dispositivos propios, reuniones virtuales y evaluación por resultados, existiendo tres tipos de modalidades:

- **Teletrabajo autónomo:** Se puede ejecutar desde cualquier lugar que es elegido por estos, el cual corresponde a trabajadores independientes, quienes se valen de las TIC's para el correcto desarrollo de sus actividades.

- **Teletrabajo suplementario:** Alternan sus actividades en diferentes días de la semana variando este en el lugar de trabajo bien en la empresa o fuera de esta, estos trabajadores con contrato laboral, usan las TIC para brindar correctamente su cumplimiento.
- **Teletrabajo móvil:** Estas actividades laborales les da la oportunidad de poder ausentarse con cierta regularidad de la oficina o centro de labores, estos empleados realizan sus labores mediante dispositivos móviles (p. 27).

### **Venezuela**

El teletrabajo, es calificada por Durand (2017) como un instrumento nuevo laboralmente, resultando como indispensable la actualización de conocimiento del uso de las TIC'S, que permitan mejorar la utilización de investigación procesada para ser efectuada en sus labores, el cual crea la economía del combustible o el viaje por parte de los empleados a su lugar de labores, asimismo que hay un mejoramiento en la salud y el estrés laboral, prevaleciendo la productividad, autogestión y flexibilidad laboral (p. 23).

### **Guatemala**

La cultura tecnológica en Guatemala es consumista y es por ello que no brinda la posibilidad de observar los beneficios de la sociedad a la cual representa, añade Méndez (2014) la falta de conocimiento acerca del teletrabajo, y las diferentes formas de supervisión, ha favorecido a que las entidades guatemaltecas, se propongan a utilizar esta reciente forma de trabajo, que generaría el sostén de nuevas tecnologías para que se implemente esta novedosa modalidad. Asimismo, las entidades podrán utilizar para mejorar la eficiencia y eficacia de sus trabajadores, en la cual se debe incentivar a través de capacitaciones y diversas mejoras respecto a lo laboral y empoderamiento observado en resultados (p. 136).

### **España**

El teletrabajo, brinda un medio diferente y emprendedora de distribuir nuestras labores y asimismo nos permite observar una visión distinta acerca del futuro no muy lejano de las empresas, el cual debe estar caracterizado por los, objetivos, eficiencia, armonía y equilibrio en lo laboral y familiar, necesidad del uso de las tecnologías de la comunicación, y el desarrollo sostenible de la empresa y trabajadores. El poder utilizar tecnología a su alcance como principales herramientas para poder realizar las diversas actividades sobre el teletrabajo y buena organización, capacitaciones, un fácil acceso, soporte técnico y canales de comunicación adecuados y finalmente un feedback, serán esenciales para mejorarlas actividades laborales. (Fundación Más Familia, 2012).

### **Ecuador**

Según Bermúdez (2017), en Ecuador la modalidad de trabajo ya referida, se encuentra plasmado en el artículo 2, literal "a" de la normativa especial que brinda parámetros a esta modalidad en el sector privado, la cual es definida como una manera de prestar servicios de forma no presencial en periodos especiales y ordinarios de trabajo donde el trabajador efectúa sus labores en el exterior del lugar del trabajo del empleador, si es que las necesidades y naturaleza del trabajo lo requieran, empleando el uso de tecnología de información y comunicación tanto para la gestión al igual que el control y administración (p. 1).

## **1.3.2. Calidad de prestación de servicios**

### **1.3.2.1. Satisfacción laboral**

Para Guzmán (2017), al cumplirse los objetivos laborales se tiene una relación ordenada de prioridades según los que dirigen la empresa, dado que en las diferentes indagaciones que refieren que la lealtad entre el trabajador y empleador, al igual que la productividad son dependientes de una satisfacción

laboral de nivel elevado, y esta mantiene un vínculo íntimo con las vivencias del individuo dentro de la estructura, modificándose en una visión que se transforma en un factor emocional.

Del mismo modo, según el escritor, debe tener como mínimo 3 básicos aspectos; la cognición, el afecto y el comportamiento.

- **El aspecto cognitivo**, referido a las ideologías, creencias y opinión que tiene el empleador en concordancia a su trabajo.
- **El aspecto afectivo**, está vinculado con los sentimientos del trabajador hacia sus actividades.
- **El comportamiento**, refiere a los actos que desarrolla el trabajador en función a dichos pensamientos y sentimientos (p. 24).

#### **1.3.2.2. Calidad de Servicio**

En el mundo, Gonzales y Huanca (2020), ha definido el término calidad de servicio como un cambio que recientemente se ha producido por la alteración de la administración pública, alejándose del término administrados los cuales eran los que obtenían los servicios siendo que en este tiempo se les llama ciudadanos-clientes, los cuales exigen se les brinde un servicio de calidad, esto lo hacen porque tienen conciencia que ellos dan un aporte económico, tienen el poder de exigir un servicio que cumpla con las expectativas de estos. Asimismo, quien provee estos servicios es la administración pública, a quien los ciudadanos le exigen una atención de calidad (p. 17).

Autores como Viñas (2005), consideran que consta un lazo directo entre la satisfacción del usuario y la calidad brindada, sin embargo este señala que es subjetiva la apreciación que tenga el usuario; en otros términos cada cliente tiene necesidades y gustos distintos, por otro lado si nos referimos a los servicios brindados por las instituciones, se vincula con la atención rápida, confianza, cobertura, atención personalizada, etc.; estos indicadores pueden utilizarse para medir la calidad (p. 7).

Si observamos el ámbito local, sabemos bien que la todas la entidades sean del estado o no tienen la función primordial de brindar todo el material indispensable el cual debe ser de calidad; siendo el caso de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, toda su estructura orgánica esta creada para poder alcanzar los objetivos planteados; además debemos precisar que quien tiene este control son las oficinas administrativas, es por ello que tienen la responsabilidad de ofrecer un servicio idóneo, con las nuevas implementaciones y modalidad de trabajo, la función primordial sigue siendo el servicio de calidad al brindar al usuario.

### **1.3.3. Análisis de la Legislación Nacional y Extranjera**

#### **PERÚ**

En su título II específicamente en su artículo 16 del **DECRETO DE URGENCIA ESTABLECE DIVERSAS MEDIDAS EXCEPCIONALES Y TEMPORALES PARA PREVENIR LA PROPAGACIÓN DEL CORONAVIRUS (COVID-19) EN EL PERÚ** refiere lo siguiente: el teletrabajo está caracterizado por ofrecimiento de servicios, estando el trabajador físicamente en su hogar o sitio donde se encuentra aislado, usando alguna herramienta que haga posible la realización de las actividades, no encontrándose este en su centro de labores habitual, siempre y cuando la naturaleza de su respectiva actividad los posibilite.

#### **ARGENTINA**

Ordenamiento Jurídico del trabajo a distancia en vinculación de Dependencia, en relación a la Ley Nacional 25.800 que ratifica el convenio N° 177 que refiere al teletrabajo de la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.)

El trabajo a distancia en Argentina se regula mediante dicha ley, la cual se refiere en su artículo 1° las definiciones de teletrabajador y teletrabajo, asimismo en su artículo 2° menciona los derechos de igualdad y oportunidad de los trabajadores a distancia en relación al resto de trabajadores, de igual manera refiere los posibles convenios grupales de forma especial.

## **COSTA RICA**

Proyecto de ley para la Promoción, Regulación e Implementación del Teletrabajo en Costa Rica expediente N° 18.549.

En este país se implementó el proyecto legislativo denominado Telework 2021, en el cual luego de 3 jornadas laborales muchos personajes sociales: estudiantes, magistrados, trabajadores, políticos, investigadores es este tema, ofrecieron diversos parámetros para tener en cuenta al elaborar una legislación de trabajo a distancia y sobre todo lo que respecta a políticas públicas con la finalidad de desarrollar el teletrabajo de forma idónea, en la cual encontramos puntos sobresalientes en este proyecto legislativo referido, que fue creado y mostrado con anticipación a la realización del congreso internacional, el proyecto que se presentó en su momento represento uno de los últimos esfuerzos por parte del legislador para por fin poder regular de manera especial al trabajo remoto en américa latina, al analizar ello se puede observar que es de gran referencia para diversos países dado que este agrega o añade: el trabajo remoto como forma de trabajo para quienes laboran de manera independiente, asimismo para quien están bajo algún régimen de dependencia, fortaleciendo al trabajo autónomo, incorporando a individuos con ciertas discapacidades, reduciendo también el transcurso respecto al traslado y beneficiando al medio ambiente dada la reducción en la contaminación, reduciendo gastos respecto a la energía eléctrica e insumo de agua en los establecimientos, entre otros, es por ellos que esta es una legislación con una visión bastante extensa, respecto a los objetivos al igual que su justificación, por consiguiente es importante el análisis de esta ley, dado que brinda un ejemplo que se puede imitar en el resto de legislaciones.

## **COLOMBIA**

Ley 1221 de 2008 en donde se establecen políticas para promover y regular el teletrabajo y se decretan otras disposiciones.

Un estudio de ley de forma global nos posibilita indicar que se estipula por punto principal regular y fomentar el trabajo remoto como una forma de generar empleo y empleo independiente a través del uso de tecnología de la información y las telecomunicaciones (TIC). El artículo define al teletrabajo autónomo (domicilio de trabajador, citando un ejemplo), móvil (quienes no cuentan con un lugar

establecido) y suplementarios (los cuales no puede ser mixtos. Trabajan remotamente sin embargo acuden al centro de labores); definiendo también al teletrabajo. Se observa también en el artículo mencionado las distinciones entre los tipos de trabajadores remotos, lo que resulta beneficioso, dado que hay diversos trabajos remotos de manera mixta y que estos no cuadran necesariamente en lo dicho o definido en las otras legislaciones.

## **MEXICO**

Anteproyecto de iniciativa que reajusta, añade y anula diversas disposiciones de la ley federal del trabajo de agosto del año dos mil doce.

Según Gomez (2020) resulto paupérrima el planteamiento en lo referente a la reforma laboral en el país de México, dado que no refiere en absoluto una definición exacta, tampoco una modalidad o modalidades, ni instancias, en resumen, carece de cualquier significado o definición respecto a la esta modalidad de trabajo, preocupando a dicho país dado que es de urgencia para sus trabajadores (p.22).

### **1.3.4. Análisis de Jurisprudencia**

Se hizo de conocimiento en la sentencia de Tutela N° 254 del año 2016 por la Corte Constitucional de Colombia donde se pronuncia sobre la Inclusión Social de las personas con Discapacidad. La Corte Constitucional en este dictamen analiza un fallo de tutela con relación a la Inclusión Social de aquellas personas que sufren alguna discapacidad, donde realizó un análisis sobre las garantías que tienen este grupo específico de individuos y también sobre cómo es que las instituciones tanto públicas como privadas deben tomar acciones para promover y garantizar en un ambiente digno de trabajo para la población en condición de discapacitado. Es así que la Corte menciona que el Teletrabajo para las partes involucradas es un herramienta favorable, fundamental y muy beneficiosa, tanto para los empleados y el empleador, porque se puede a través de ésta coadyuvar la inclusión de discapacitados para que no sean trasgredidos sus derechos, exclusivamente al derecho al trabajo. Mediante esta sentencia la corte nos invita a que se utilice el Teletrabajo, porque es la mejor modalidad de empleo y más aún es

beneficiosa para las personas con discapacidad, como es de conocimiento, el Teletrabajo “es una modalidad de integración social y laboral que favorece a la población que es vulnerable”, este tipo de empleo ayudaría mucho a que las empresas públicas o privadas garanticen el cumplimiento de las garantías de trabajo y de riesgo laboral que sean ineludibles cuando se les presente un trabajador con cierta discapacidad o restricción.

Para este caso de tutela que originó el fallo de la Corte Constitucional, el individuo contaba con restricciones certificadas por los profesionales médicos y de seguridad y salud en el trabajo, ya que al cambiar su condición laboral, esto se refiere que de laborar presencialmente en el lugar de trabajo de su empleador, se pasó a trabajar en la modalidad de teletrabajador, esto fue más fácil y sencillo para la persona en desarrollar sus actividades laborales, sin incumplir con las restricciones de su médicos.

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿Cuáles son los efectos de la implementación del Teletrabajo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

Este proyecto de estudio es conveniente para todas las personas en general que laboran en empresas públicas y privadas, puesto de que, en el contexto que nos encontramos en pandemia por el covid-19, esta modalidad de trabajo ha tomado mayor importancia con el propósito de preservar la salud de todos los que trabajan, sin disminuir el rendimiento laboral.

Cabe precisar que, esta investigación permite a todas las personas continuar con su actividad laboral, pero desde casa (trabajo remoto) o realizando un trabajo mixto (en oficina y en casa), ello dependiendo del tipo de labor que realice y previos lineamientos de su dirección.

La investigación pretende fortalecer los criterios doctrinarios respecto al teletrabajo en el Perú, asimismo tomar como límite de investigación el analizar los

efectos de la implementación del Teletrabajo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

El aporte novísimo de la investigación es que trata un problema que tiene un contraste práctico, debido que en la actualidad se viene llevando a cabo esta modalidad de trabajo, por lo que se pretende realizar lineamientos y recomendaciones que tiendan a mejorar la regulación normativa que se tiene hoy en día para el teletrabajo.

La investigación beneficia a la normatividad laboral vigente, dado que esta modalidad de trabajo es utilizada tanto por empresas privadas como estatales en el Perú y en otros países, por lo que su análisis tendrá un aporte en la legislación laboral.

Los movimientos que se dan hoy en día nos exigen a proponernos nuevos retos respecto a implementar el teletrabajo lo cual puede hacer posible una mejora en las capacidades de los empleados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Esto trae favorecimientos a la estructura en sus procesos para que el trabajador aproveche su tiempo respecto a su vida familiar y laboral.

## **1.6. Hipótesis**

Los efectos de la implementación del teletrabajo se relacionan significativamente con la Calidad de Prestación de los Servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivos General**

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.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

- Conocer los fundamentos teóricos y doctrinarios del teletrabajo.
- Analizar cómo se relaciona la implementación del teletrabajo con la calidad de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.
- Explicar jurisprudencialmente la casuística referida al teletrabajo.
- Proponer la implementación del teletrabajo mediante el uso de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de los servicios de los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo.

## **II. MATERIAL Y METODO**

### **2.1. Tipo y diseño de la investigación**

#### **Enfoque Cuantitativo**

La investigación cuantitativa es una recopilación de datos principalmente en los estudios científicos. Con una base de datos recopilados, donde se valida la hipótesis predefinida (Arias, 2021, p. 81).

Este enfoque emplea un compendio de información para ensayar hipótesis, fundamentadas en estadísticas y la medición numérica, para fijar puntos constantes de conductas y experimentar teorías (Bernardo, Carbajal y Contreras, 2019, p. 34).

Además, la diferencia entre enfoques de investigación científica a menudo se confunde. No obstante, en ciertas oportunidades, equivocadamente, se piensa que para dilucidar este tema solo debe indicar que el enfoque o ámbito cuantitativo refiere a cantidades, y el ámbito cualitativo, estudia las cualidades (Hernández, 2014, p. 4).

La investigación cuantitativa es ideal si deseamos medir las magnitudes u ocurrencias de cambios o alteraciones que se producen y contrastar hipótesis (Hernández & Mendoza, 2018, p. 5).

Esta investigación estudia la realidad actual de la implementación del teletrabajo y sus efectos en la calidad de la prestación del servicio en los trabajadores del Municipio de Chiclayo 2020-2021.

### **2.1.1. Tipo de Investigación**

Por su finalidad principal, la investigación concierne a una investigación **aplicativa**, la cual tiene como objeto solucionar dificultades o cuestiones en específico de la comunidad o entidad (Arias, 2021, p. 23).

Sabiendo que la investigación que se aplicó se fundamenta en una necesidad práctica social a que está a resolver, pueden corresponder estos algunos ejemplos: una mejora en el ambiente en las áreas urbanas, brindar productos de buena calidad, solucionar dificultades en el ámbito de la producción, atributos de las semillas, que posibilitar crecer en ámbitos adversos, etc. (Cárdenas, 2020, p. 90).

De esta manera, lo que respecta a la investigación aplicada, tiene un enfoque en la resolución de conflictos en un panorama en especial, en otras palabras, indaga en la aplicación de conocimiento, especializándose en una o diversos ámbitos, con la finalidad de poder emplearlos de forma empírica satisfaciendo ciertas necesidades o carencia específica, brindando soluciones a dudas o problemas que se generan en el ámbito productivo o social (Sánchez, 2018, p. 77).

La investigación tiene como objetivo describir y proponer soluciones a la implementación del teletrabajo y sus efectos en la calidad de la prestación del servicio en los trabajadores del Municipio de Chiclayo 2020-2021.

### **2.1.2. Diseño de la Investigación**

- **No experimental**

La investigación adrede las variables que se demanda interpretar, al contrario, se satisface con observar los fenómenos que le son fundamentales estando estos en su habitud natural, con la finalidad de poder describirlos y analizarlos sin que haya la necesidad de imitar o copiarlos en un entorno ya controlado (Hernández, 2014, p. 152)

Esta forma de investigar, no presenta una variable autónoma, sino que quien investiga analiza y observa el ámbito o contexto en que se lleva a cabo el cambio para estudiarlo y obtener información (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018, p. 81).

Está basado en categorías, definiciones, variables, eventos, circunstancias que ocurren sin que el investigador intervenga de manera directa, en otras palabras; el objeto de la investigación no es alterado por el investigador (Hernández, Fernández, & Batista, 2014, p. 152).

También se puede definir como una investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se trata de estudios en los que no se varían intensamente las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables (Hernández & Mendoza, 2018, p. 174).

Para esta investigación se aprecia el contexto actual de la implementación del teletrabajo y sus efectos en la calidad de la prestación de servicios en los trabajadores del Municipio de Chiclayo y se brindan recomendaciones sobre esta situación.

- **Descriptivo**

Busca analizar las características de una población o fenómeno sin conocer las relaciones entre ellos (Arias, 2021, p.91).

Este estudio descriptivo precisa las características de la población objeto de estudio. Este método se centra más en el “qué” que en el “por qué” del sujeto de investigación (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018, p. 80).

Esta investigación tiene como objeto mostrar las dificultades que hoy en día nos agobian, y esto es mediante la acumulación de información que dé la

oportunidad de explicar la circunstancia de una forma completa de lo que es posible sin utilizar dicho método (Hernández, 2014, p. 92).

La investigación descriptiva tiene su principal objetivo es especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un lugar dado (Hernández y Mendoza, 2018, p. 108).

Esta investigación describe los conceptos y estándares básicos relacionados con la implementación del teletrabajo.

## **2.2. Población y Muestra.**

### **2.2.1. Población**

Son elementos completos que tiene un factor vinculado entre si a ello se le conoce como población en una investigación (Sánchez, 2018, p. 90).

La población Hernández (2014), es un grupo de casos que tienen similitudes con ciertos factores específicos (p. 174).

La población de informantes para el cuestionario fueron Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y trabajadores del Municipio de Chiclayo.

### **2.2.2. Muestra**

Una muestra es una de las mínimas partes de un todo, en otras palabras, un subconjunto de todas las personas. Por dichos motivos las encuestas realizadas se les hacen a personas que se les invita a ser parte de aquella encuesta (Hernández& Mendoza 2018, p. 196).

Para Hernández (2014), la muestra es la elección dentro de un grupo de personas por la cual se muestra interés, y es que sobre ellos se indagara recolectando datos en específicos que servirán como parte representativa de cierto grupo poblacional (p.173).

El muestreo en la presente investigación, **es no probabilístico**, dado que ello depende de la experticia del investigador para poder seleccionar los sujetos de estudio.

Para Hernández& Mendoza (2018) es la que no tiene dependencia de la probabilidad, sin embargo, tiene dependencia de las particularidades y entorno en que se genera la investigación (p.215).

La muestra está conformada por 45 informantes, conforme se detalla a continuación:

### **La investigación de los informales:**

#### **Jueces Laborales**

Estuvo realizado en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque que dio como resultado una suma de siete (7) jueces laborales en la ciudad de Chiclayo, debiendo encuestarse a todos.

#### **Abogados**

Con relación a abogados especialistas en derecho laboral se encuestarán a una total de treinta (30) abogados.

#### **Personal de la Municipalidad de Chiclayo**

Con relación al personal que trabaja en la Municipalidad de Chiclayo se encuestarán a una suma de ocho (8) personas.

## **2.3. Variables y Operacionalización**

### **2.3.1. Variable Independiente**

EL TELETRABAJO.

### **2.3.2. Variable Dependiente**

CALIDAD DE PRESTACION DE SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO.

**2.3.3. Operacionalización de Variables**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Técnica e instrumento de recolección de datos</b>
<b>Variable Independiente:</b>  El teletrabajo	Implementación del teletrabajo	Políticas del teletrabajo	Resolución Ministerial N° 072-2020-TR  Directivas internas de la Municipalidad de Chiclayo	Observación Cuestionario
	Gastos y Costos del teletrabajo	Beneficios	Nivel de eficiencia.	
<b>Variable Dependiente:</b>  Calidad de prestación de servicios de los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo	Trabajo en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	Teletrabajo en la Municipalidad de Chiclayo	Disposiciones internas.	Observación Cuestionario
	Tipos de trabajo en la pandemia Covid-19	Trabajo presencial, mixto y teletrabajo	Lineamientos	

Fuente: elaboración propia

## **2.4. Técnicas e instrumentos para recolección de información**

### **2.4.1. Observación**

Nos permite ver los hechos más notables e importantes que ocurren en el trabajo de campo (Moreno, 2019, p. 35).

Las técnicas de observación es un conjunto de herramientas que están destinadas a realizar una evaluación que puede ser un fenómeno, un individuo o un grupo de personas (Hernández &Mendoza, 2018, p. 290)

La observación es un discernimiento racional, sistemático y planificado de los fenómenos relacionados con el objetivo de la investigación (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018, p. 98).

El instrumento que fue utilizado es: el registro o guía de observación.

### **2.4.2. La encuesta**

Consiste en grupo de interrogantes destinadas a un modelo que representa a la población con la finalidad de tener conocimiento de las opiniones o hechos en específico (Moreno, 2019, p. 67).

La encuesta la utilizan mucho como procedimiento de investigación, porque permite obtener y preparar datos de manera rápida y eficiente (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018, p. 59).

El instrumento que fue utilizado es: El cuestionario.

### **2.4.3. Fichaje**

Esta técnica consiste en la acumulación de datos con mucha utilidad que nos faculta la selección de la información, asimismo poder organizarla, resumirla y compararla con los demás datos recolectado. Mingrone (2007) “considera que es

una técnica de trabajo intelectual para facilitar la sistematización bibliográfica, el trabajo de síntesis y el ordenamiento de ideas” (p. 88).

#### **2.4.4. Gabinete**

Esta técnica se fundamenta en representar una reunión, donde se prepara un documento de antemano, donde surge el problema. Se distribuye el grupo de participantes y se les da tiempo para que investiguen, consulten y analicen. (Mingrone, 2007, p. 89).

### **2.5. Procedimiento de análisis de datos.**

Este trabajo empezara con la recolección de datos en correlación al teletrabajo en el Municipalidad de Chiclayo, así como del análisis doctrinal, para luego simbolizarlos en representaciones y cuadros estadísticos que ejemplifiquen el inconveniente. Una vez cumplido esto, al explicar nuestra hipótesis, se propondrá una posible solución, es decir, proponer medidas alternativas y prácticas en la implementación del teletrabajo y sus efectos en la calidad de la prestación del servicio en los trabajadores del Municipio de Chiclayo 2020 -2021.

### **2.6. Criterios éticos**

#### **2.6.1. Principio de beneficencia**

Este principio es la obligación moral de operar en beneficio de los demás (Busquets, 2018, p. 78).

Si bien podríamos decir que el principio de beneficencia es la frase “haz el bien y no mires a quién”, esta es una virtud intrínseca del ser humano que en mayor o menor grado tiene el poder de aplicar (Argenis, 2020, p.50).

En este sentido, la beneficencia se relaciona con el Principio de No Maleficencia ya que si el primer requisito ético de la ciencia biomédica tradicional es no causar daño (Giraldo, 2019, p. 30).

A través de este trabajo, lo que se intenta es lograr que el propósito sea determinar si la implementación del teletrabajo permitirá mejorar las capacidades de la Municipalidad Provincial de Chiclayo; y, por otro lado, promover la correcta aplicación del teletrabajo, teniendo en cuenta por la situación actual en la que vivimos. Este objetivo no solo cumple con este propósito, también es en beneficio de la sociedad, mejorando cada vez la implementación del teletrabajo.

### **2.6.2. Justicia**

La sociedad ha creado normas positivas (escritas) las cuales se basan en la Ley Natural (verdadera, inequívoca, no escrita y justa) para aplicar la equidad, que es la aplicación de la justicia en casos específicos a resolver (Sotero, 2017, p. 81).

La equidad significa tener en consideración los derechos de las demás partes respetándolas y tratando a estas con la mismo respeto (Giraldo, 2019, p. 69).

En el campo de los valores éticos, la Justicia se conoce como la capacidad de una persona para orientar sus acciones bajo los valores de la verdad y la equidad, tanto para los demás como para ellos mismos (Torres, 2017, p. 52).

Se observa que el avance de este trabajo permitió que la deducción y las posibles soluciones brinden ventajas a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, para que puedan desarrollar sus diligencias laborales sin mermar su desempeño.

### **2.6.3. Respeto a las personas**

Protegiendo la autonomía personal de cada una de ellas, es decir, la libertad de decisión (Hernández y Mendoza, 2018, p. 100).

#### **2.6.4. Honestidad**

Es el que más se relaciona con el resto: con valores como la verdad, la justicia y el respeto (Castellanos, 2016, p. 53).

#### **2.6.5. Probidad**

La probidad como valor de la conducta humana es la demostración de la persona en toda su esencia positiva. Aquello que parte de la nobleza como valor humano y rectitud moral (Busquets, 2018, p. 88).

#### **2.6.6. Transparencia**

Es la capacidad que tiene toda persona para que los demás claramente comprendan sus objetivos, intenciones y motivaciones (Castellanos, 2016, p. 57).

#### **2.6.7. Propiedad**

La propiedad es la facultad del poder inmediato sobre un bien o cosa, que le brinda al propietario o dueño la facultad de disfrutar y disponer del caso sin ninguna restricción al menos que la ley lo disponga (Castellanos, 2016, p. 58).

### **2.7. Criterios de rigor científico.**

#### **2.7.1. Validez**

Es el grado que tiene un instrumento al medir la variable (Hernández & Mendoza, 2018, p. 229).

La validez es la proporción relevante de la verdadera varianza para los propósitos de la prueba. (Hernández, 2014, p. 200).

La primera definición de este término es la calidad de válido. Definir válido como aquello que es bueno o tiene valor para algún objeto o cosa, una determinada ley, un reglamento, una norma o un criterio (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018, p. 124).

### **2.7.2. Confiabilidad**

Es un instrumento de medida cuando mides lo que quieres medir, y aplicas varias veces, y como resultado es el mismo. (Hernández, 2014, p. 200).

También conocida como confiabilidad, resulta ser una medida de la garantía de desempeño que podemos esperar de un componente luego de un período de uso, partiendo de un estado satisfactorio (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018, p. 35).

Confiabilidad es similar a seguridad o coherencia. En un sentido amplio, en el lenguaje de la psicometría, esto se centra al atributo de consistencia en la medición (Hernández & Mendoza, 2018, p. 228).

### **2.7.3. Originalidad**

Es original porque el investigador ha abarcado una problemática actual, que dado a la pandemia por el covid-19 se ha implementada la modalidad de trabajo como es el teletrabajo (Busquets, 2018, p. 88).

### **2.7.4. Novedad**

Resulta siendo novedoso porque se cuenta con un aporte para todas las personas que vienen realizando teletrabajo (Busquets, 2018, p. 89).

### **2.7.5. Generalización**

A través de la investigación se beneficia a todas las personas en general que vienen laborando y empleando el teletrabajo (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018, p. 72).

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados en Tablas y Figuras.

En relación a la encuesta aplicada a la muestra de este trabajo como es Jueces Laborales, Abogados especializados en Derecho Laboral y los que trabajan en la Municipalidad de Chiclayo, certificando las deducciones de las encuestas en concordancia a los juicios éticos y de acuerdo a los datos que fue procesado en el programa Microsoft Excel.

**Tabla 1**

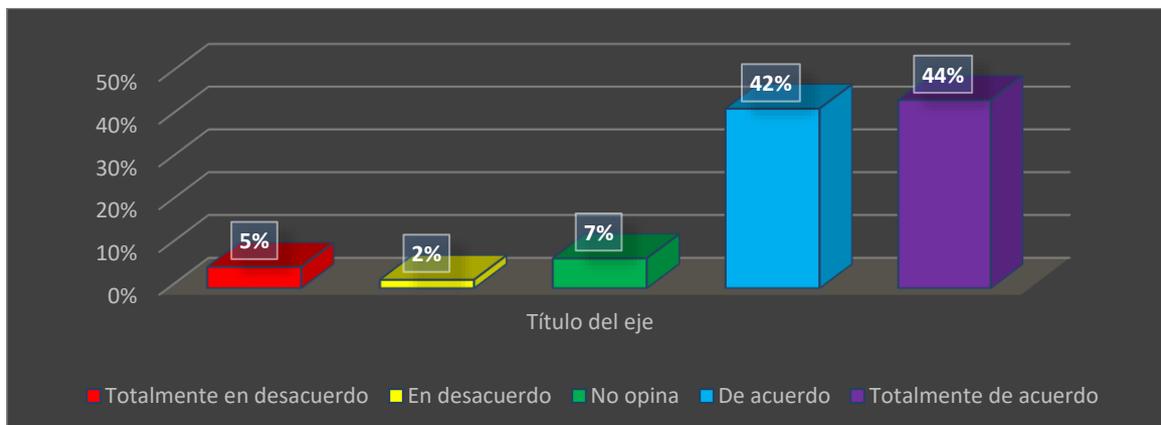
*¿Considera que se debe realizar teletrabajo en los tiempos actuales de pandemia por covid-19?*

<b>ITEMS</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Totalmente en Desacuerdo	2	5%
En Desacuerdo	1	2%
No Opina	3	7%
De Acuerdo	19	42%
Totalmente de Acuerdo	20	44%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Encuesta aplicada a Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo.

**Figura 1**

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



*Fuente: Investigación Propia*

*Nota:* El 44% de los responsables se mostraron que están Totalmente de acuerdo, sumado al 42% que se mostraron De acuerdo en que se debe realizar el teletrabajo en los tiempos actuales de pandemia por Covid-19.

**Tabla 2**

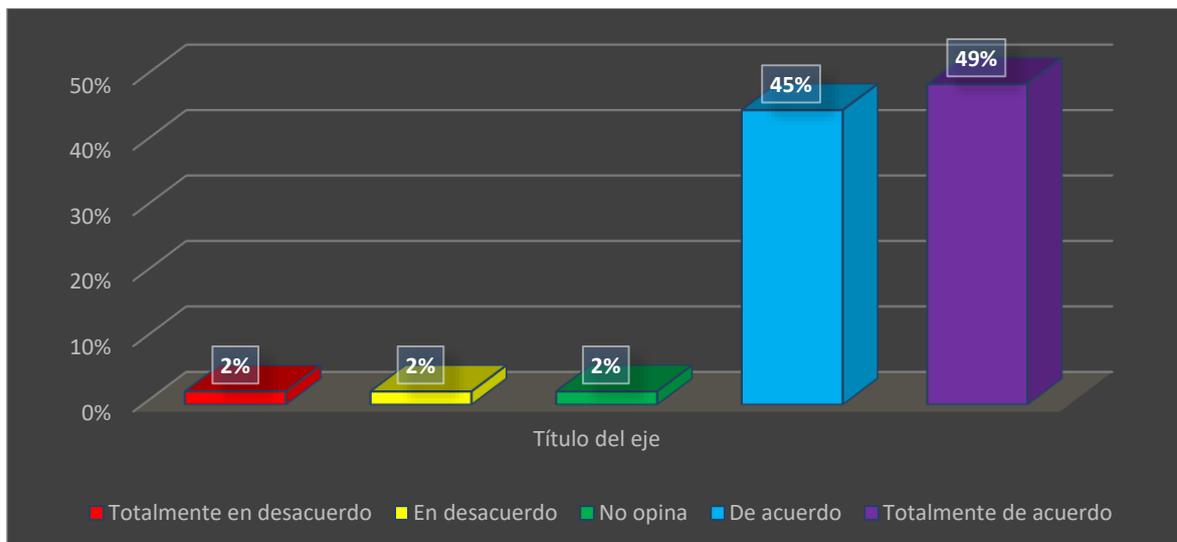
*¿Considera que el teletrabajo ha beneficiado a las empresas públicas y privadas?*

ITEMS	N°	%
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	1	2%
No opina	1	2%
De acuerdo	20	45%
Totalmente de acuerdo	22	49%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo.

**Figura 2**

*¿Considera que el teletrabajo ha beneficiado a las empresas públicas y privadas?*



*Fuente: Investigación Propia.*

*Nota:* Se puede establecer que el 49% de los responsables encuestados marcaron que están Totalmente de acuerdo y un 45% considera que están De acuerdo en que el teletrabajo ha beneficiado a las empresas públicas y privadas.

**Tabla 3**

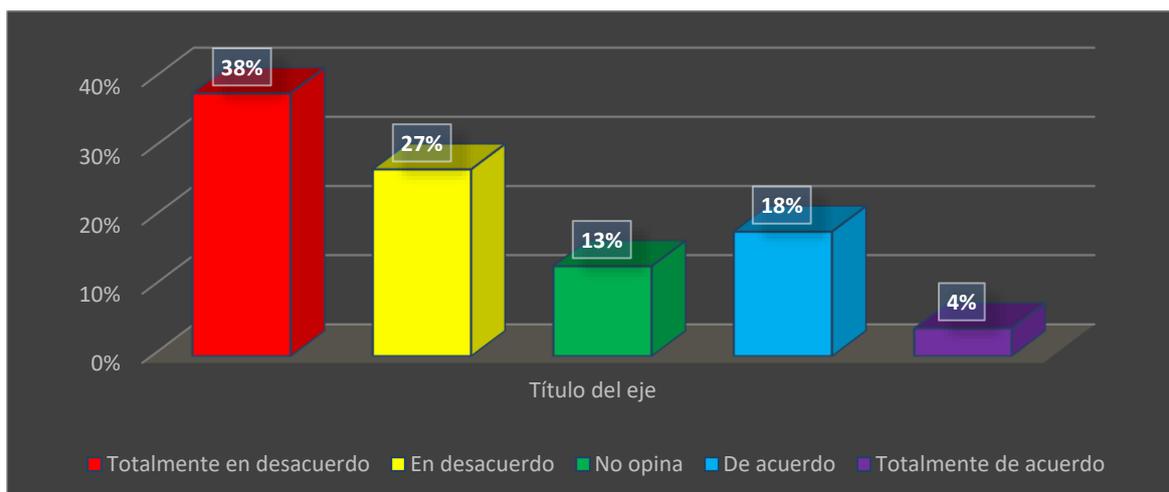
*¿Considera que el teletrabajo ha suplido al 100% al trabajo presencial?*

ITEMS	N°	%
Totalmente en desacuerdo	17	38%
En desacuerdo	12	27%
No opina	6	13%
De acuerdo	8	18%
Totalmente de acuerdo	2	4%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo.

**Figura 3**

*¿Considera que el teletrabajo ha suplido al 100% al trabajo presencial?*



*Fuente: Investigación Propia*

*Nota:* Se puede establecer que el 38% de los responsables encuestados consideran que están Totalmente en Desacuerdo, sumado al 27% que están en Desacuerdo en que el teletrabajo no ha suplido al 100% al trabajo presencial.

**Tabla 4**

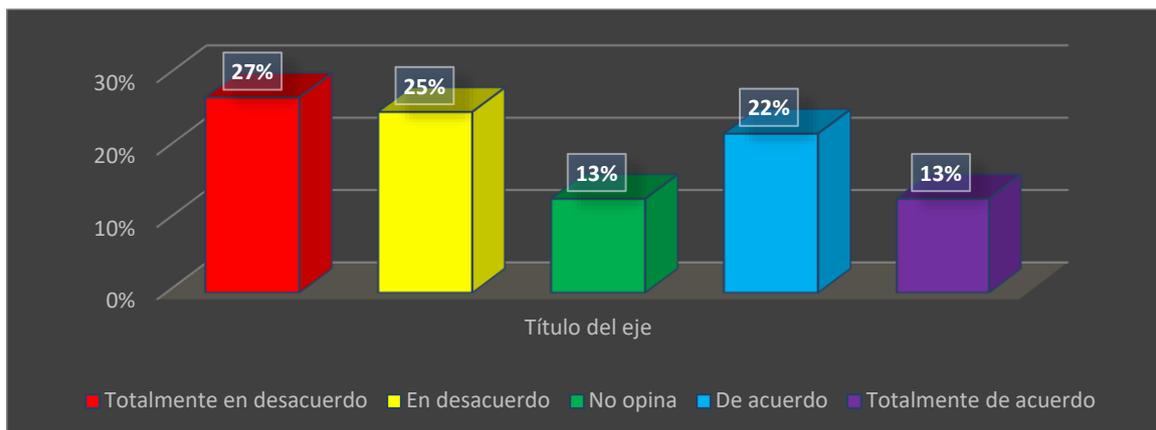
*¿Considera que el trabajador rinde igual trabajando desde casa que en oficina?*

ITEMS	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	12	27%
En desacuerdo	11	25%
No opina	6	13%
De acuerdo	10	22%
Totalmente de acuerdo	6	13%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo.

**Figura 4**

*¿Considera que el trabajador rinde igual trabajando desde casa que en oficina?*



*Fuente: Investigación Propia*

*Nota:* Respecto a la pregunta si consideran que el trabajador rinde igual trabajando desde casa que en oficina, el 27% se encuentra Totalmente en Desacuerdo, sumado el 25% en Desacuerdo, evidenciando que el empleado que trabaja desde casa no está rindiendo de igual forma que desde la oficina.

**Tabla 5**

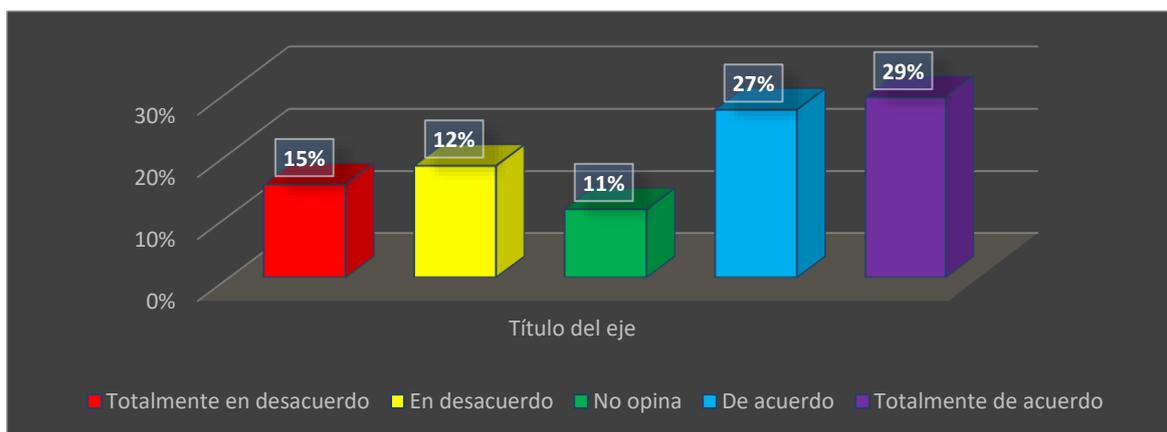
*¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo tienen el mismo rendimiento laboral que cuando hacían trabajo presencial?*

ITEMS	N°	%
Totalmente en desacuerdo	7	15%
En desacuerdo	8	18%
No opina	5	11%
De acuerdo	12	27%
Totalmente de acuerdo	13	29%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo.

**Figura 5**

*¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo tienen el mismo rendimiento laboral que cuando hacían trabajo presencial?*



*Fuente: Investigación Propia*

*Nota:* Respecto a la pregunta si considera que los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo tienen el mismo rendimiento laboral que cuando hacían trabajo presencial, se obtuvo que el 29% establece que está Totalmente de acuerdo y un 27% considera que, De acuerdo, llegando a la conclusión que si tienen el mismo rendimiento laboral.

**Tabla 6**

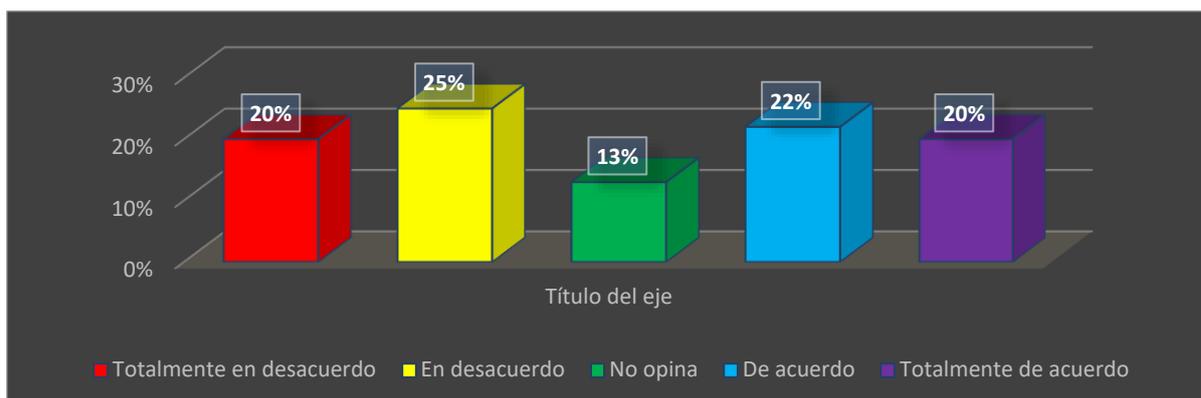
*¿Considera que debería implementarse mejor el teletrabajo realizado por los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo?*

ITEMS	N°	%
Totalmente en desacuerdo	9	20%
En desacuerdo	11	25%
No opina	6	13%
De acuerdo	10	22%
Totalmente de acuerdo	9	20%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo.

**Figura 6**

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



*Fuente: Investigación Propia*

*Nota:* El 25% marcaron que están en Desacuerdo en que se debería implementarse mejor el teletrabajo realizado por los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo, sin embargo, un 22% está De acuerdo.

**Tabla 7**

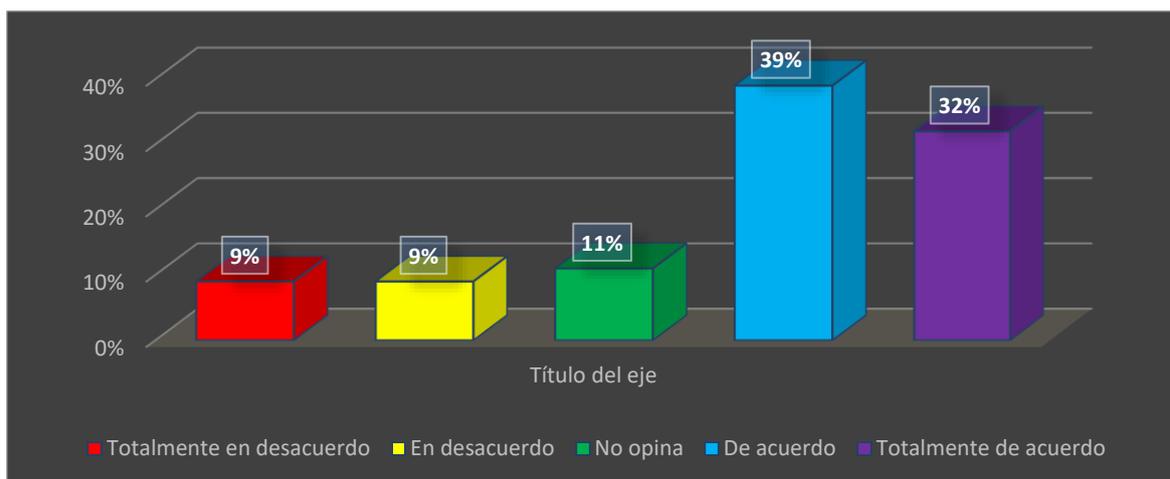
*¿Considera que la implementación del teletrabajo en las entidades públicas generó mayores gastos en conectividad y/o servicios?*

ITEMS	N°	%
Totalmente en desacuerdo	9	9%
En desacuerdo	8	9%
No opina	3	11%
De acuerdo	12	39%
Totalmente de acuerdo	13	32%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo.

**Figura 7**

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



*Fuente: Investigación Propia*

*Nota:* De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 39% considera que está De acuerdo y un 32% está Totalmente de acuerdo en que la implementación del teletrabajo en las entidades públicas generó mayores gastos en conectividad y/o servicios.

**Tabla 8**

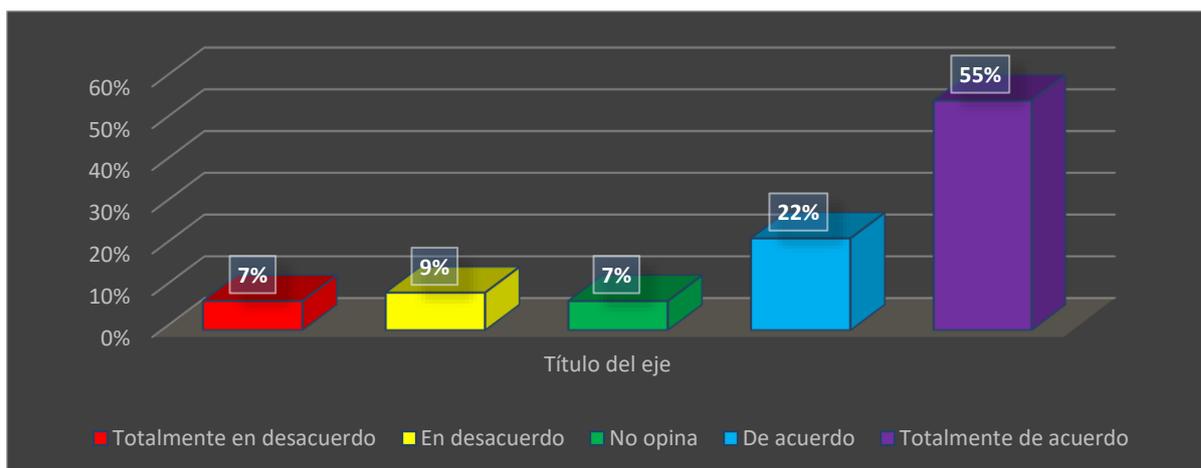
*¿Considera que debe desarrollarse políticas de implementación del teletrabajo en las entidades públicas?*

ITEMS	N°	%
Totalmente en desacuerdo	3	7%
En desacuerdo	4	9%
No opina	3	7%
De acuerdo	10	22%
Totalmente de acuerdo	25	55%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo.

**Figura 8**

*¿Considera que debe desarrollarse políticas de implementación del teletrabajo en las entidades públicas?*



*Fuente: Investigación Propia*

*Nota:* De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 55% de los responsables considera que está Totalmente de Acuerdo, sumado un 22% que está De Acuerdo en que se debe desarrollarse políticas de implementación del teletrabajo en las entidades públicas.

**Tabla 9**

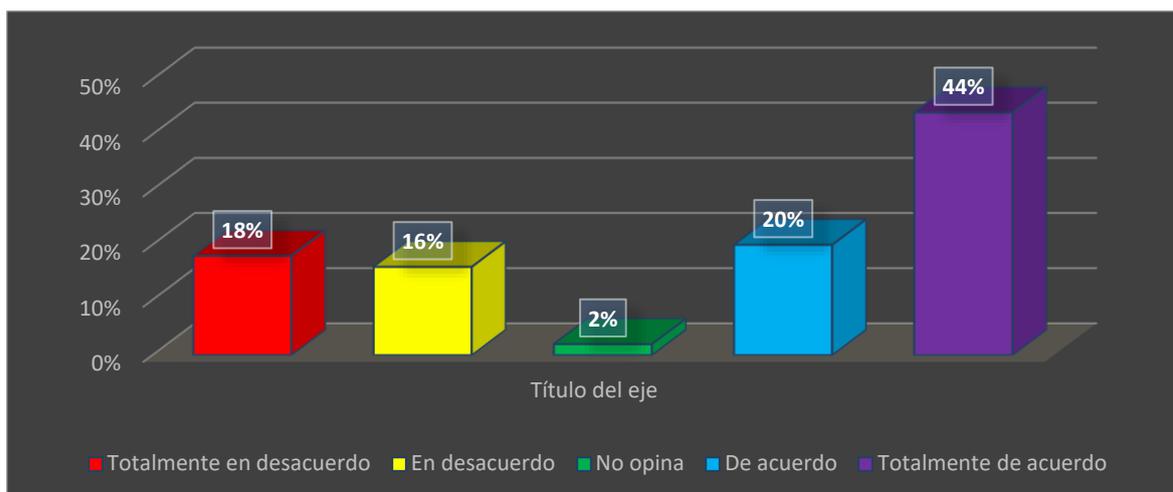
¿Considera que debe desarrollarse políticas de implementación del teletrabajo para los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo?

ITEMS	N°	%
Totalmente en desacuerdo	8	18%
En desacuerdo	7	16%
No opina	1	2%
De acuerdo	9	20%
Totalmente de acuerdo	20	44%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo.

**Figura 9**

¿Considera que debe desarrollarse políticas de implementación del teletrabajo para los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo?



*Fuente: Investigación Propia*

*Nota:* El 44% de los responsables encuestados marcaron que está Totalmente de acuerdo, sumado al 20% que De acuerdo en que se debe desarrollar políticas de implementación del teletrabajo para los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo.

**Tabla 10**

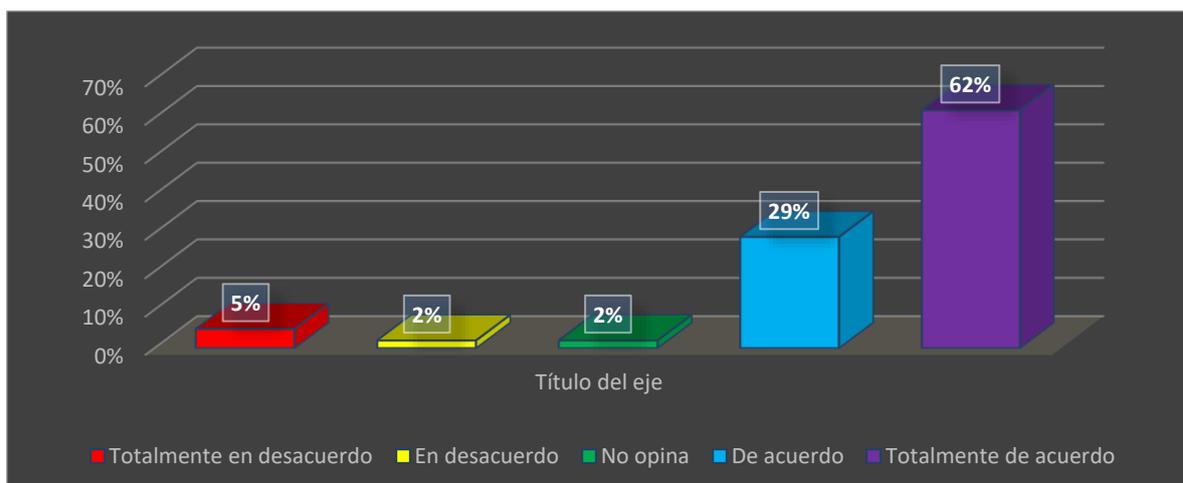
*¿Considera que debe implementarse el teletrabajo como una forma de trabajo a utilizarse en un futuro cuando pase la pandemia por covid-19?*

ITEMS	N°	%
Totalmente en desacuerdo	2	5%
En desacuerdo	1	2%
No opina	1	2%
De acuerdo	13	29%
Totalmente de acuerdo	28	62%
<b>TOTAL</b>	45	100%

*Nota:* Cuestionario aplicado a Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo.

**Figura 10**

*¿Considera que debe implementarse el teletrabajo como una forma de trabajo a utilizarse en un futuro cuando pase la pandemia por covid-19?*



*Fuente: Investigación Propia*

*Nota:* Respecto a la pregunta si considera que debe implementarse el teletrabajo como una forma a utilizarse en un futuro cuando pase la pandemia por covid-19, se obtuvo que el 62% de los responsables encuestados está Totalmente de acuerdo y un 29% De acuerdo.

**Tabla 11**

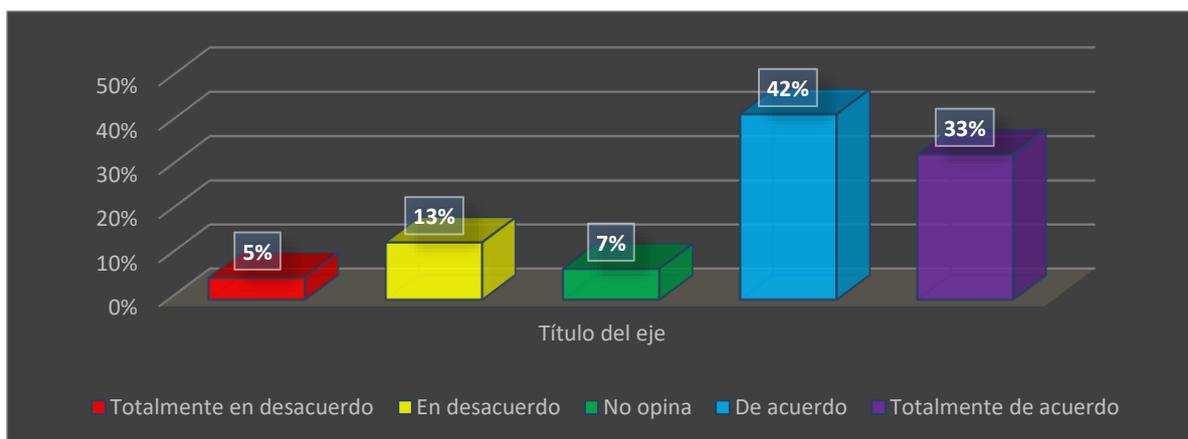
*¿Considera que debe continuarse con el teletrabajo así se haya vacunado a toda la población peruana contra el covid-19?*

ITEMS	N°	%
Totalmente en desacuerdo	2	5%
En desacuerdo	6	13%
No opina	3	7%
De acuerdo	19	42%
Totalmente de acuerdo	15	33%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo.

**Figura 11**

*¿Considera que debe continuarse con el teletrabajo así se haya vacunado a toda la población peruana contra el covid-19?*



*Fuente: Investigación Propia*

*Nota:* De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 42% de los responsables considera que está De acuerdo y un 33% considera que Totalmente de acuerdo en que debe continuarse con el teletrabajo así se haya vacunado a toda la población peruana contra el covid-19.

**Tabla 12**

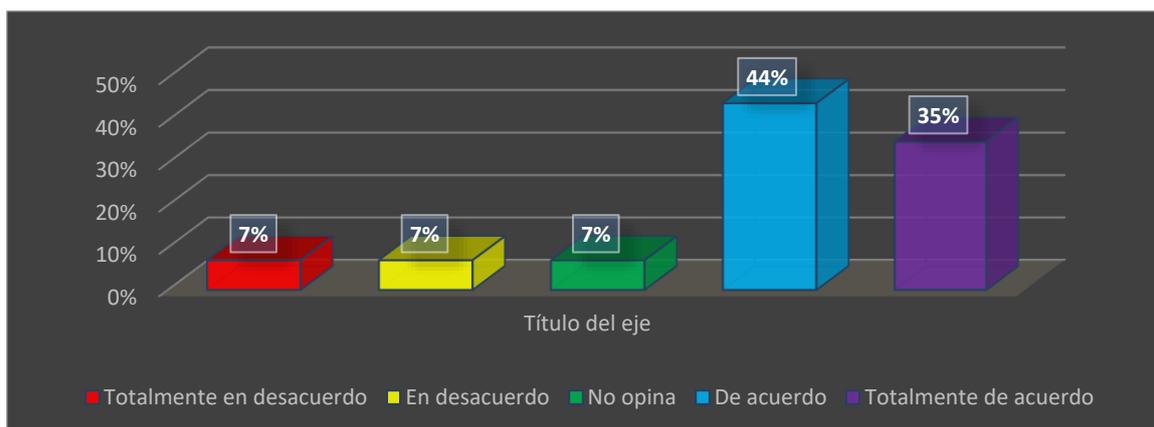
*¿Considera que al implementar el teletrabajo tuvo efectos en la calidad de prestación de los servicios de los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo?*

ITEMS	N°	%
Totalmente en desacuerdo	3	7%
En desacuerdo	3	7%
No opina	3	7%
De acuerdo	20	44%
Totalmente de acuerdo	16	35%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo.

**Figura 12**

*¿Considera que al implementar el teletrabajo tuvo efectos en la calidad de prestación de los servicios de los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo?*



*Fuente: Investigación Propia*

*Nota:* De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 44% de los responsables considera que está De acuerdo y un 35% considera que Totalmente de acuerdo en que al implementar el teletrabajo tuvo efectos en la calidad de prestación de los servicios de los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo.

**Tabla 13**

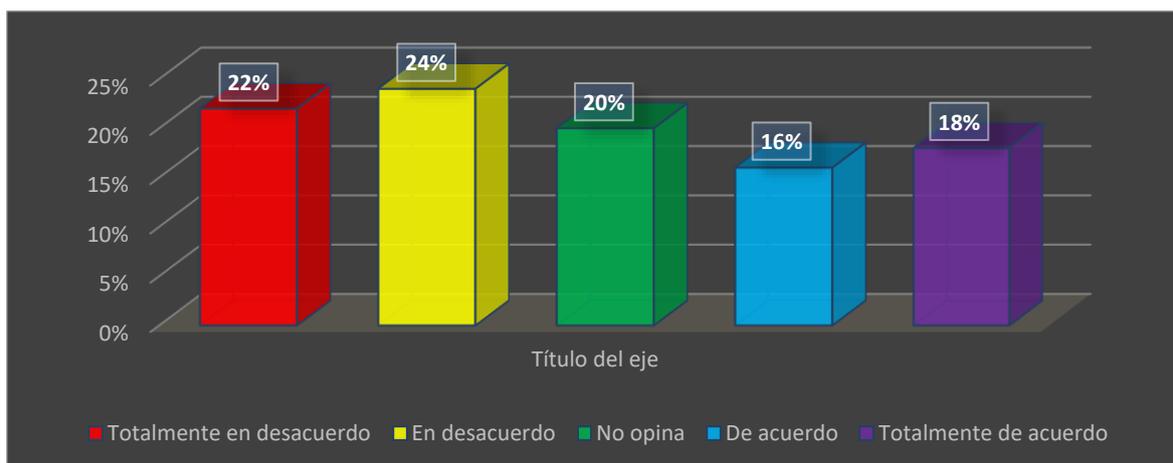
*¿Considera que la Municipalidad de Chiclayo ha aplicado correctamente el teletrabajo?*

ITEMS	N°	%
Totalmente en desacuerdo	10	22%
En desacuerdo	11	24%
No opina	9	20%
De acuerdo	7	16%
Totalmente de acuerdo	8	18%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo.

**Figura 13**

*¿Considera que la Municipalidad de Chiclayo ha aplicado correctamente el teletrabajo?*



Fuente: Investigación Propia

*Nota:* Respecto a la pregunta si considera que la Municipalidad de Chiclayo ha aplicado correctamente el teletrabajo, el 24% está en Desacuerdo, sumado un 22% Totalmente en desacuerdo.

**Tabla 14**

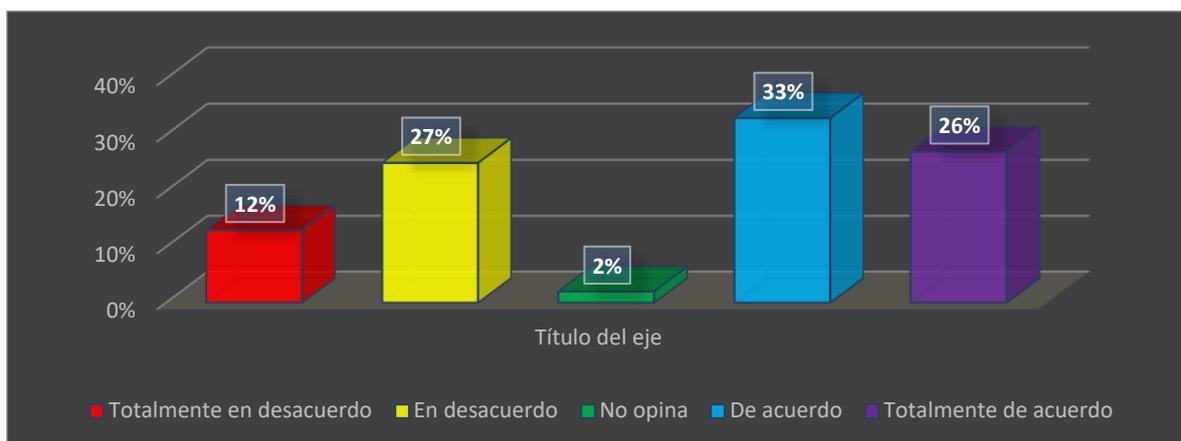
*¿Considera que el teletrabajo ha permitido dar continuidad al trabajo en la situación de estado de emergencia sanitaria por el Covid-19?*

ITEMS	N°	%
Totalmente en desacuerdo	6	12%
En desacuerdo	12	27%
No opina	1	2%
De acuerdo	15	33%
Totalmente de acuerdo	11	26%
<b>TOTAL</b>	45	100%

*Nota:* Cuestionario aplicado a Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo.

**Figura 14**

*¿Considera que el teletrabajo ha permitido dar continuidad al trabajo en la situación de estado de emergencia sanitaria por el Covid-19?*



*Fuente: Investigación Propia*

*Nota:* De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 33% de los responsables considera que está De acuerdo en que el teletrabajo ha permitido dar continuidad al trabajo en la situación de Estado de Emergencia Sanitaria por el Covid-19 y un 27% está en Desacuerdo.

**Tabla 15**

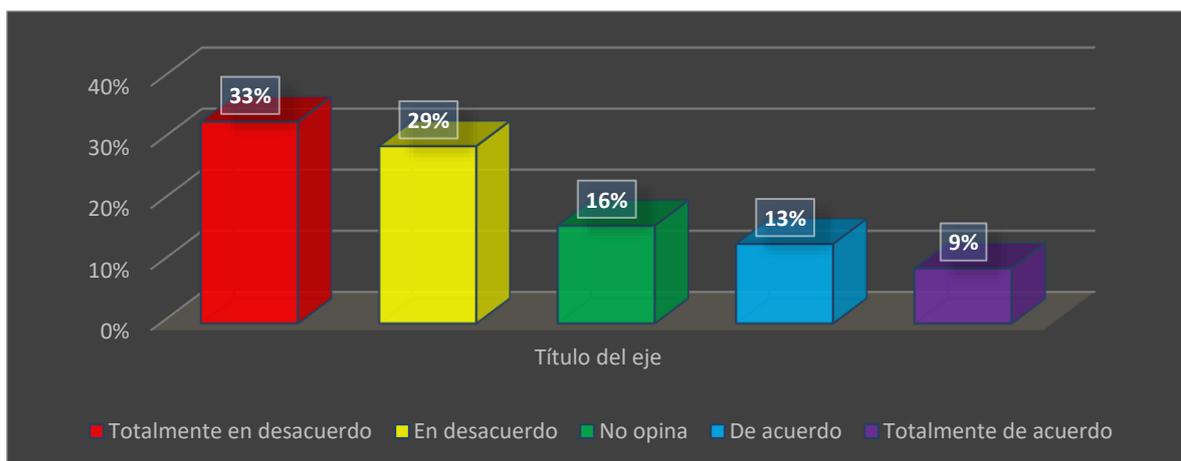
*¿Considera que SUNAFIL viene realizando una labor adecuada de supervisión a las empresas privadas y del estado del uso correcto del teletrabajo?*

ITEMS	N°	%
Totalmente en desacuerdo	15	33%
En desacuerdo	13	29%
No opina	7	16%
De acuerdo	6	13%
Totalmente de acuerdo	4	9%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Cuestionario aplicado a Jueces Laborales, Abogados especialistas en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo.

**Figura 15**

*¿Considera que SUNAFIL viene realizando una labor adecuada de supervisión a las empresas privadas y del estado del uso correcto del teletrabajo?*



*Fuente: Investigación Propia*

*Nota:* El 33% de los responsables se mostraron que está Totalmente en desacuerdo y un 29% considera que en Desacuerdo en que SUNAFIL no viene realizando una labor adecuada de supervisión a las empresas privadas y del estado del uso correcto del teletrabajo.

### 3.2. Discusión de resultados.

Realizada la encuesta a los Jueces Laborales, Abogados con la Especialidad en Derecho Laboral y los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo se pudo obtener como resultado que:

De acuerdo a la Pregunta N° 1 discurre que se ha debido ejecutar el teletrabajo en los tiempos existentes de pandemia por covid-19, el 44% de los informantes están Totalmente de acuerdo y el 42 % están De Acuerdo con ello, esto conlleva a comprobar que efectivamente se debe realizar teletrabajo para evitar el contagio por esta enfermedad, esto guarda relación con lo expresado por Vásquez (2019), en su Tesis “El Teletrabajo en el Sector Publico Peruano, 2019”, donde nos menciona que en estos tiempos de pandemia las entidades públicas han puesto en marcha los trabajos a distancia para cuidarnos del coronavirus, pero no están formando parte de los fines de la institución, dado razón que esta forma de trabajo tiene que clarificarse por medio de una disposición para que tanto los empleadores como empleados tengan claro que es lo que deben y pueden hacer, asimismo, concuerdo con Ortega (2017) en su tesis “Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados” donde nos menciona

que, a través del teletrabajo las entidades pueden facultar que los empleados utilicen los medios tecnológicos como su primordial medio de ejercicio para administrar su trabajo desde otras lugares sin tener que ir a la oficina de la entidad, con llevando a un aumento de la productividad, así como disminución de la economía y la ausencia por parte del personal en la entidad.

Hay que tener en consideración que de acuerdo a la pregunta N° 2 cree que el teletrabajo ha beneficiado a las empresas públicas y privadas, consultada a los encuestados el 49% están Totalmente de acuerdo y 45% De acuerdo, entonces podemos concluir que ha sido beneficiosa para las empresas desarrollar el teletrabajo. Al respecto Belalcázar, Lasso, & Quiroz (2019) en su Tesis “Análisis de la Implementación del Teletrabajo en las Empresas de Colombia” sostuvieron que, en Colombia hay 3 modalidades de teletrabajo; autónoma, móvil y suplementaria, teniendo más acogida por los trabajadores la suplementaria, lo que permite al trabajador tener mayor contacto con la organización y viceversa.

De otro lado, en la pregunta N° 5 considera que los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo tienen el mismo producto laboral que cuando hacían trabajo presencial, fue consultada a los informantes dando como resultado que el 29% están Totalmente de acuerdo y un 27% De acuerdo en que los empleados de la Municipalidad de Chiclayo tienen el mismo fruto laboral que cuando hacían el trabajo físicamente, dando a conocer que trabajando desde casa u otro lugar distinto al lugar de trabajo rinden de igual forma. En relación a la efectividad del trabajo remoto, Peralta (2021) en su Tesis “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 del Ministerio del Trabajo”, 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.

No obstante, en la interrogante N° 7 cree usted que la implementación del teletrabajo en las entidades públicas generó mayores gastos en conectividad y/o

servicios, realizada a los informantes se tiene que el 39% están De acuerdo y un 32 están Totalmente de acuerdo, teniendo como conclusión al haber implementado el teletrabajo en estas instituciones públicas genero pagos en conectividad y/o servicios. Por ello, Rugel & Romero (2020) en su Tesis de Titulación: “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”, quienes han cuestionado el teletrabajo provocado por la pandemia de 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.

En ese contexto, en la interrogante N° 9, considera que debe desarrollarse políticas de implementación del teletrabajo para los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo, los informantes dan como resultado que el 44% están totalmente de acuerdo y un 20% de acuerdo, dando un total de 64% de los encuestados consideran que se debe desarrollar políticas de implementación del teletrabajo en las entidades públicas. De acuerdo con Guevara & Manrique (2020), en su tesis: “Modelo para la Implementación del Teletrabajo en un Administrador de un Sistema de Compensación y Liquidación de Divisas” 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, lo que las empresas deben buscar es el equilibrio laboral y personal en sus trabajadores.

Por otro parte, en la pregunta N° 10 considera que debe implementarse el teletrabajo como una forma de trabajo a utilizarse en un futuro cuando pase la pandemia por covid-19, los informantes marcaron que el 62% está Totalmente de acuerdo y un 29 % De acuerdo, donde podemos afirmar que los operadores jurídicos consideran que es importante implementarse el teletrabajo como una forma de trabajo a utilizarse en un futuro cuando pase la pandemia por covid-19. Soto (2020) en su Tesis “El Teletrabajo y el Nivel de Satisfacción de los Trabajadores en los Juzgados Laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima,

2020” afirma que, existe una reacción entre los niveles de satisfacción laboral y el teletrabajo en los juzgados laborales de la Corte de Lima, garantizando a los trabajadores y empleadores un ambiente deseable laboral; llegando a la conclusión que el teletrabajo en los juzgados de Lima ha beneficiado en el sentido de la continuidad laboral y el mantenimiento del servicio brindado.

Con Respecto a la interrogante N° 14 consideran que el teletrabajo ha tolerado dar persistencia al trabajo en la situación de estado de emergencia sanitaria por la pandemia, dando como resultado que el 33% están De acuerdo, pero el 27% de los encuestados cree que el teletrabajo o trabajo remoto como también se le conoce, no ha concedido seguir trabajando en el estado de emergencia por el covid-19. Coincido con lo mencionado por Cano, Castro, & Peñafiel (2017) en su Tesis “Ventajas y Desventajas del Teletrabajo aplicados en la Ciudad de Lima-Perú, 2016”, quienes sustentan que el uso de los métodos tecnológicos en la modalidad de teletrabajo, debe ser fortalecidos por talleres de formación a cada empleador, o difusión de lo entre compañeros de trabajo, aunado a ello los empleados se encuentran interesados por optar por esta modalidad de trabajo, que es más manejable en horarios y permite la economía de combustible y desplazamiento de las oficinas de la entidad a sus hogares o viceversa.

Finalmente, una vez adquiridos los resultados del análisis del presente trabajo podemos referir, que lo principal en una entidad ya sea pública o privada es la satisfacción laboral de los trabajadores, ya que esto dependerá del desempeño de los mismos. Asimismo, la emergencia sanitaria por el covid-19, en la Municipalidad de Chiclayo ha ocasionado como consecuencia implementar el teletrabajo el cual ha sido provechoso dado que ha tolerado dar secuencia no solo de la prestación que da dicha Municipalidad sino que también sus empleados permanezcan ejerciendo su derecho a laborar, aplicando una nueva modalidad de trabajo, que a través del tiempo ha ido perfeccionando, usando normas internas acorde a ello, utilizando la tecnología más adelantada y sobre todo cuidando la salud de los individuos en universal y permitir dar continuación del servicio.

### **3.3. Aporte práctico.**

#### **i. Presentación**

La autora que suscribe TRIGOSO FLORES, ALLINSON YESENIA, estudiante de la Universidad Señor de Sipán, perteneciente a la escuela de Derecho, ejerciendo el derecho de iniciativa legislativa ciudadana el cual está referido en la Constitución en el Artículo 2° inciso 17, asimismo contó con las del 0.3% del padrón electoral nacional, el cual fue cuidadosamente revisado y corroborado el procedimiento de comprobación de firmas con la resolución que fue expedida por la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), según legislación que organiza esta área. De igual manera y acorde con los Artículos N° 75 y 76 del Reglamento del Congreso de la Republica, se expuso la siguiente propuesta legislativa.

**ii. Título:**

**PROYECTO DE LEY QUE INCORPORA EL USO DE MEDIOS TECNOLOGICOS OBLIGATORIO PARA LOS TRABAJADORES QUE REALICEN TELETRABAJO.**

**iii. Texto Normativo:**

**Artículo 1.- Objeto de la Ley.**

La presente ley tiene como objetivo incorporar el uso de medios tecnológicos obligatorio para personas que realicen el teletrabajo por ser personas de alto riesgo.

**Artículo 2.- Herramientas para realizar trabajo remoto.**

Las herramientas, medios informáticos y los equipos para el trabajo en específico de un trabajador y que lleguen a ser indispensables para la realización de alguna actividad deben ser brindados por el empleador.

**Artículo 3.- Deroga dispositivos legales.**

Deróguense todas las disposiciones legales que se opongan a la presente Ley.

**iv. Exposición de Motivos.**

Todos somos testigos de cómo la tecnología va avanzando con el pasar de los días, esto ha traído ciertas desventajas y más aún ventajas que facilitan nuestra cotidianidad, tanto en nuestra casa como en el trabajo. Por tal motivo, en los últimos años, una de las modalidades más aceptadas por empleadores y empleados ha sido el teletrabajo, ya que es una opción por el aumento de eficacia de los trabajadores y además es una excelente opción si es que queremos cuidarnos del coronavirus.

Como es de imaginar, la tecnología avanza sin cesar y esto juega un papel protagónico si es que nos referimos al teletrabajo, ambas palabras se complementan entre sí ya que no podemos realizar un teletrabajo óptimo si es que no utilizamos y aprovechamos los avances tecnológicos.

El teletrabajo fue iniciado en los Estados Unidos, el país norteamericano fue uno de los países pioneros en aplicar esta modalidad laboral en los 70, sin embargo, el uso no ilimitado de las tecnologías y su desarrollo dificultó su adopción y difusión en los demás países. Pero el uso limitado de las tecnologías y su desarrollo dificultó su adopción y difusión en los demás países. Sin embargo, para el 2015, aproximadamente treinta millones de personas de dicho país, laboraban desde sus casas por lo menos unas cuatro veces al mes. Desde ese entonces tuvo una subida llegando al 63% en los cinco años siguientes. Y también debemos mencionar que en los últimos dos años esta modalidad aumentó aún más por el coronavirus.

Observando desde la perspectiva de la entidad, esta modalidad de trabajo será brindada a los trabajadores que tengan ciertos requisitos en su formación, organización y la tecnología idónea. Para que el teletrabajo se desarrolle de manera óptima se debe precisar de las herramientas tecnológicas, pues algunas tareas se podrán teletrabajar con un celular o laptop, pero otras necesitarán de tecnologías más avanzadas.

Como hemos observado hasta aquí, es más que manifiesta que las herramientas en el ámbito tecnológico son indispensables para el correcto funcionamiento empresarial, dado que estamos en un tiempo en que la tecnología, las redes, el mundo digital es de suma importancia en nuestro día a día, motivo por el cual las

entidades deben estar en constante capacitación, si anhelan seguir en esta competencia laboral que se da en el mercado.

Nadie puede poner en duda que el uso de la tecnología máxima el potencial y eficacia de una empresa, y esto deriva un uso más aprovechable cuando el trabajo remoto es una alternativa plausible en la compañía. Es por ello que se debe plantear una constante revisión, para analizar si se cumplieron las medidas establecidas, los puntos planteados, la organización interna mediante un sistema de control eficiente, con la finalidad de saber el avance de los proyectos y las tareas del equipo, al igual que verificar en qué estado se encuentran el alcance de estos objetivos y observar si existen algunos problemas o dificultados, para poder solucionarlos y así no afecten al proceso. Es menester indicar que hay recursos y herramientas con tecnología suficiente para poder gestionar de forma interna la empresa lo que permitirá mejorar, la organización de las actividades o tareas, mejorar el tiempo, hacer una buena y adecuada gestión

En este análisis también mencionaré las desventajas del teletrabajo, ya que hay que hacer mención que no todo es favorable. Los trabajadores se han visto afectados de diversas maneras; por ejemplo, se han visto mecanizados a desarrollar una sola labor y esto ha afectado a su motivación. Consecuentemente la eficacia de su trabajo ha decaído debido a esta desmotivación y en algunos casos ha llevado al estrés laboral. Esto es algo difícil de combatir ya que no hay relación entre trabajadores y no comparte tiempo como en el trabajo presencial. Las empresas deben tener en cuenta estas desventajas para trabajarlas y eliminarlas posteriormente.

Podemos concluir que la integración de las tecnologías en el teletrabajo nos brinda la posibilidad de contrarrestar al Covid-19 que ayuda a repotenciar las diversas medidas implementadas por los diferentes gobiernos accediendo, en ese mismo instante a gran cantidad de información que es de suma importancia a esta finalidad. Es por ello que son una herramienta indispensable para los ciudadanos, quienes tienen la responsabilidad de cumplir con las medidas y estrategias que propone el estado con la finalidad de contrarrestar las consecuencias de esta pandemia, resguardando nuestra salud y la salud de la comunidad.

#### **v. Análisis Costo Beneficio.**

Esta investigación no generará ningún precio, ni gasto al Estado, sino por lo contrario va ayudar a todas las personas que realizan teletrabajo y que por ser personas de alto riesgo no pueden realizar la modalidad presencial, preservando la salud de los trabajadores en general.

Resultado de la vigencia de la norma sobre la legislación nacional.

La investigación presentada no causa gasto alguno al erario público y al contrario colabora con nuestra legislación nacional, incluso de coadyuva con diversos trabajadores que utilizan esta modalidad de trabajo.

### **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1. Conclusiones**

Se logró describir la relación que existe implementando el teletrabajo con la calidad de prestación de servicios de los que trabajan en la Municipalidad de Chiclayo que es una forma de trabajo que lleva a que la entidad cuente ahora con un elevado aumento en la productividad, lo cual conlleva a la reducción de costos, asimismo al decrecimiento del ausentismo, lo que tendría como un fin beneficioso en el ámbito económico para esta entidad, dado al constante funcionamiento y uso de la tecnología en ayuda a la entidad. Para quienes laboran en la entidad, existen ciertas ventajas como lo son el aumento de productividad y motivación en el trabajo que les fue otorgado. Aunado a ello, también existen ventajas para la Municipalidad Provincial como una mejora de la imagen institucional, porque ayuda a disminuir la contaminación ambiental, asimismo es posible agregar a trabajadores muy capaces lo que se debe ver reflejado en las remuneración, las cuales deben ser más elevadas si el empleado asiste al establecimiento por todos los gastos que conllevaría, asimismo agrega a personas discapacitadas las cuales tal vez cuentan con ciertos límites en el ámbito físico o mental lo cual muchas veces les imposibilita ir a un establecimiento de trabajo. Las desventajas para la Municipalidad Provincial

de Chiclayo radican en la falta de implementación de políticas o normas internas respecto al teletrabajo, ya que puede no tener claro cuáles son sus atribuciones y limitaciones al respecto; para los que trabajan en la Municipalidad Provincial de Chiclayo unas de las desventajas son el trabajo mecanizado y estrés producido por este.

Se conoció los fundamentos teóricos y doctrinarios del teletrabajo llegando a la conclusión que hay diversas formas o modalidades para la ejecución del teletrabajo, es por ello que para elegir la modalidad idónea para el trabajo en específico va a depender de diferentes factores, el tipo y duración del trabajo, el número de trabajadores, la forma de gestionar la entidad, los recursos económicos que tenga la Municipalidad Provincial de Chiclayo, en este caso en particular, así como los equipamientos imprescindibles para el trabajador y sobre todo resaltar el vínculo entre el trabajador y el empleador así como su sitio prestación.

Se concluye que existe indudablemente una enorme relación positiva de la implementación del Teletrabajo y la calidad de prestación donde se está demostrando que el trabajador de la Municipalidad de Chiclayo brinda una calidad de servicio al emplear el teletrabajo, logrando cumplir con sus objetivos.

Después de haber explicado jurisprudencialmente un caso relacionado al teletrabajo, se puede concluir que en casos en los que la discapacidad del empleado le impida ir hasta el lugar de trabajo del empleador, este se encuentra en el deber de conceder el beneficio del teletrabajo, siempre y cuando el empleado lo solicite o en todo caso que el empleador lo proponga, ya que esto no solo será una disposición para mejorar el servicio, sino también, para cumplir los arreglos razonables que permitan la ejecución plena del derecho al trabajo y empleo.

Se diseñó un proyecto de ley que incorpora el uso de medios tecnológicos obligatorios para los trabajadores que realicen teletrabajo, y cuyos equipos y medios informáticos deben ser proporcionados por el empleador, los cuales resultaran necesarios para prestar los servicios del empleado; es una norma independiente que no causa gasto alguno a los sujetos que están realizando este

tipo de trabajo y más bien contribuirá con nuestra legislación nacional. El objetivo es integrar las tecnologías en el teletrabajo lo cual permitirá combatir al Covid-19 fortaleciendo las habilidades tomadas por los gobiernos y permitiendo acceder, en periodo real, a grandes grosos de información vital para este objetivo.

#### **4.2. Recomendaciones**

En primer lugar, se debe identificar los puestos o cargos, asimismo las cualidades de quienes van a prestar su servicio mediante el teletrabajo en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, esto es primordial para iniciar con esta modalidad y poder implementarla de manera debida, dado que el control y supervisión a los trabajadores será modificado, porque no será de manera directa; por otro lado, todo resguardo de la información se verá dependiente del perfil que tenga este colaborador, motivos por el cual este deberá actuar con total lealtad a su entidad u organización.

Es indispensable que los trabajadores cuenten con las herramientas y artefactos tecnológicos de óptimo funcionamiento que permita el correcto desarrollo de las tareas de los trabajadores, ello permitiendo evitar las salidas de datos importantes para la entidad, asimismo permitirá un trabajo eficiente y eficaz, conforme van avanzando los medios tecnológicos, las capacitaciones deben ser de manera constante

La Municipalidad Provincial de Chiclayo debe aprovechar las ventajas que brinda el teletrabajo y reforzarlas, debe generar nuevas formas para que sus trabajadores se interrelacionen y no pierdan ese sentimiento hacia la misma Municipalidad y entre ellos mismos, pues un ambiente armonioso sin duda beneficiará a todos.

El estado debe regular de manera más clara y precisa el teletrabajo, pues aún quedan muchas lagunas respecto a esta normativa. Debe establecerse también que toda entidad estatal como las municipalidades provinciales, deben

contar con un departamento de psicología para tratar a los colaboradores que se sienten desmotivados a causa del estrés producido por el teletrabajo.

## REFERENCIAS

- Aguinaga Saavedra, J. E. (2019). *Teletrabajo : análisis y propuestas jurídicas para su implementación masiva*. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Archivo Digital. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2423>
- Argenis. (2020). *Principios y criterios éticos*. Lima: Educación UAT.
- Arias (2020). *Tipos de investigación*. Perú: Ilibri.
- Bances García, L. A. (2021). *El Estrés Laboral y su Relación con la Satisfacción Laboral en los Colaboradores de la Empresa W & E CONSTRUCTORES SRL*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Archivo Digital. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4029/1/TL\\_BancesGarciaAstrid.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4029/1/TL_BancesGarciaAstrid.pdf)
- Belalcázar Millán, J., Lasso Montoya, M. C., & Quiroz Macías, P. A. (2019). *Análisis De La Implementación Del Teletrabajo En Las Empresas De Colombia*. [Tesis de Pregrado, Universidad Santiago de Cali]. Archivo Digital. <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/2069?show=full>
- Benjumea Arias, M. L., Villa Enciso, E. M y Valencia Armas, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2. <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/172/175>
- Bermúdez Santana, D.M. y Pangol Lascano, A.M. (octubre 2021). El Teletrabajo en el Ecuador. *Visionario Digital*, 5(4), 21-29. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i4.1875>
- Bernardo Zarate, C. E., Carbajal Llanos, Y. M., y Contreras Salazar, V. R (2019). *Metodología de la Investigación Manual del Estudiante*. Versión 1 Veritas Liberabit VOS. <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019->

I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf

Busquets (2018). *Beneficencia como principio humano*. Perú: Ilibri

Cano, S. R., Castro, A. R., y Peñafiel, M. E. (2017). *Ventajas y desventajas del Teletrabajo Aplicados en la Ciudad de Lima- Perú, 2016*. [Tesis Pregrado, Universidad Peruana de la Americas]. Archivo Digital. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/156/ROCASA%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cárdenas A. (2020). *Investigación Científica*. Chimbote: UALS

Carrillo Béjar, J. L. (2020). *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes con Trabajo Remoto de una Institución Educativa Privada de Moquegua 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipan]. Archivo Digital. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7297/Carrillo%20B%c3%a9jar%2c%20Jorge%20Lucio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Casafranca Planas, A., Correa Martinez, C.C., Medina Bello, D.S., Moane Picasso, I., y Quispe Jacha, C.L.I. (2020). *La Junta: Proyecto de Comunicación para el Desarrollo sobre espacios de comunicación interpersonal durante el trabajo remoto con Grupo Avatar*. [Trabajo de Investigación, Pontificia Universidad Católica Del Perú]. Archivo Digital. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17140/CASAFRANCA%20PLANAS CORREA%20MART%c3%8dNEZ MEDINA%20BELLO MOANE%20PICASSO QUISPE%20JACHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castellanos M. (2016). *Técnicas e instrumentos para recolección de información para una investigación científica*. Lima: Grijley

Chacon Salas, J. D., y 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*. [ Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Agustín De Arequipa]. Archivo Digital.

[http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11813/Rlchsa\\_id%26ranonn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11813/Rlchsa_id%26ranonn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chirinos Aita, E. M., Panta Escurra, A. R. (2014). *Potencial del Teletrabajo en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*. [Tesis de Postgrado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo]. Archivo Digital. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/112/1/TL\\_ChirinosAitaElsa\\_PantaEscurraAngela.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/112/1/TL_ChirinosAitaElsa_PantaEscurraAngela.pdf)

*Diario Oficial El Peruano*. (04 de junio de 2013). *Ley N° 30036. Ley que regula el Teletrabajo en el Perú*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-regula-el-teletrabajo-ley-n-30036-946195-3/>

Durand de Zambrano, L. Y. (2017). *Análisis del Teletrabajo como alternativa laboral para mejorar la productividad en la fundación Programa De Alimentos Estratégicos FUNDAPROAL Coordinación Carabobo*. [Trabajo de Postgrado, Universidad Carabobo]. DSPACE MOBILE. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2349/Ldurand?sequence=1>

Edquen Siesquen, J. R. (2020). *Trabajo Remoto y Desempeño Laboral del Personal de la Fiscalía Provincial de Cutervo durante el Estado Emergencia- Covid 19*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipan] Archivo Digital. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7612>

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. <https://docplayer.es/13404-Del-trabajo-a-domicilio-a-los-e-workers-un-recorrido-por-la-flexibilidad-espacial-la-movilidad-y-el-trabajo-en-remoto.html>

Giraldo B. (2019). *Principio de No Maleficencia*. Lima.

Gobierno de la República de Colombia. (2017). *El Libro Blanco: El ABC del Teletrabajo en Colombia*. [https://teletrabajo.gov.co/622/articles-8228\\_archivo\\_pdf\\_libro\\_blanco.pdf](https://teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf)

- Gomez Macfarland, C. A. (2020). El Teletrabajo, un estudio comparado”. *Cuaderno de Investigación* N° 70. <http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/5018/CI70.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzales Carachule, L. M., y Huanca Vilca, E. D. (2020). *La Calidad del Servicio y su Relación con la Satisfacción de los Consumidores de Restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*. [Tesis de Potsgrado, Universidad Tecnológica del Perú]. Archivo Digital. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales Elena%20Huanca Tesis Titulo%20Profesional Titulo%20Profesional 2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales%20Elena%20Huanca%20Tesis%20Titulo%20Profesional%20Profesional%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guevara Ramírez, L. R., y Manrique Higuera, K. J. (2020). *Modelo Para La Implementación Del Teletrabajo En Un Administrador De Un Sistema de Compensación y Liquidación de Divisas*. [Trabajo de Investigación, Universidad Distrital Francisco José de Caldas de Bogota]. Archivo Digital. <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/25708/GuevaraRamirezLauraRaquel2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez, R. J., & Mendoza, L. O. (2019). *Garantías del Teletrabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales en Colombia*. [Tesis de Grado, Universidad de la Costa CUC-Colombia]. Archivo Digital. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/5659/GARANT%C3%8DAS%20DEL%20TELETRABAJO%20EN%20EL%20SISTEMA%20GENERAL%20DE%20RIESGOS%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 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*. [Tesis de Potsgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo Digital. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9902/guzman\\_pa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9902/guzman_pa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Hernández Sampiere, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.) M C GRAW-HILL Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández Sampiere, R., & Mendoza Torres, C. P. C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativas, Cualitativas y Mixta*. M C GRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S. A de C. V.
- Mendez Merida, N. F. (2014). *Definición del Perfil Idóneo para el Teletrabajador en Guatemala Orientado al Área de TI*. [Tesis de Postgrado, Universidad San Carlos de Nicaragua. Archivo Digital. [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_0792\\_CS.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_0792_CS.pdf)
- Mingrone (2007). *Fichaje como técnica de recolección de datos para una investigación científica*. Perú.
- Moreno A. (2019). *Investigación Científica*. Lima: Universidad Católica del Perú
- Organización Internacional del Trabajo. [OIT]. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia y después de ella-Guia Practica*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)
- Ortega Vargas, L. F. (2017). *Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados*. [Trabajo de grado, Universidad Santo Tomas de Bogota]. Archivo Digital. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2880/2017ortegaluisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peñañiel Manchego, E. V. (2019). *El Teletrabajo en el Sector Público como Alternativa de Desplazamiento*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo del Perú]. Archivo Digital. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36428/Pe%  
%b1a%dfil\\_MEV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36428/Pe%c3%b1a%dfil_MEV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 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*. [Tesis de Maestría,

Universidad de Azuay de Ecuador]. Archivo Digital.  
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10548/1/16137.pdf>

Rugel Briones, L. J., y 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*, [Tesis de Titulación, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Archivo Digital. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15593/1/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-65.pdf>

Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C. R., & Mejía Sáenz K. (2018). *Manual de Términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística*. (1era ed.) Business Support Aneth S. R. L.  
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Sánchez R. (2018). *Investigación Aplicada*. Perú.

Sanguinetti Raymond, W. (2020). *Informe Teletrabajo y Globalización: en busca de Respuestas al desafío de la transnacionalización del empleo*. Editorial Civitas. <https://wilfredosanguinetti.files.wordpress.com/2009/08/teletrabajo-y-globalizacion-final-informe.pdf>

Sotero J. (2017). *Derecho - Parte General*. Perú: Grijley.

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*. [Tesis de Posgrado, Universidad Señor de Sipán]. Archivo Digital.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7512/Soto%20Guti%c3%a9rrez%2c%20Victor%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Soto Jara, T. A. (2019). *Evaluación y análisis cuantitativo y cualitativo del Sistema de Teletrabajo Implementado en el Instituto Nacional De Propiedad Industrial (INAPI)*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Chile]. Archivo Digital.  
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/168604>

Torres S. (2017). *Principio de justicia*. Lima: Comentarios a Blog REUS.

- Valencia Cantuta, A. M. C. (Junio-2018). Aspectos regulatorios del Teletrabajo en el Perú: Analisis y Perpectivas. *IUS Revista del Instituto de Ciencias Juridicas de Puebla, Mexico*, 12. <https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/872/Ana%20Mar%C3%ADa%20Cecilia%20Valencia%20Catunta%20Articulo%20Revista%20del%20Instituto%20de%20Ciencias%20Juridicas%20de%20Puebla%202018.pdf?sequence=1>
- 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*. [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo Digital. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48330/Varas\\_MWY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48330/Varas_MWY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vasquez, N. O. (2019). *El teletrabajo en el sector público peruano, 2019*. [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo Digital. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36221/Vasquez\\_NOJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36221/Vasquez_NOJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Viñas, V. (2005). Los conceptos de “Satisfaccion del cliente, calidad y evaluación: Un Analisis critico: *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 32. <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533664007.pdf>

## ANEXOS

### Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: “LA IMPLEMENTACION DEL TELETRABAJO Y SUS EFECTOS EN LA CALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO 2020-2021”**

VARIABLES	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS
<b>INDEPENDIENTE:</b>  <b>EL TELETRABAJO</b>	¿Cuáles son los efectos de la implementación del Teletrabajo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	Los efectos de la implementación del teletrabajo se relacionan significativamente con la Calidad de Prestación de los Servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.	<b>GENERAL:</b> 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.

<p><b>DEPENDIENTE:</b></p> <p><b>CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO</b></p>			<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer los fundamentos teóricos y doctrinarios del teletrabajo.</li> <li>2. Analizar cómo se relaciona la implementación del teletrabajo con la calidad de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.</li> <li>3. Explicar jurisprudencialmente la casuística referida al teletrabajo.</li> <li>4. Proponer la implementación del teletrabajo mediante el uso de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de los servicios de los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo.</li> </ol>
---	--	--	--

## Anexo N° 2: Formato de Instrumento



### **CUESTIONARIO APLICADO A LOS JUECES LABORALES, ABOGADOS ESPECIALIZADOS EN LABORAL Y AL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO.**

### **LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO Y SUS EFECTOS EN LA CALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE CHICAYO 2020- 2021.**

Estimado (a): Se le solicita su valiosa colaboración para que marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, puesto que, mediante esta técnica de recolección de datos, se podrá obtener la información que posteriormente será analizada e incorporada a la investigación con el título descrito líneas arriba.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala de 1 a 5 donde:

1	2	3	4	5
<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>NO OPINA</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>

ITEM	TD	D	NO	A	TA
1.- ¿Usted considera que se debe realizar teletrabajo en los tiempos actuales de pandemia por covid-19?					
2.- ¿Cree Usted que el teletrabajo ha beneficiado a las empresas públicas y privadas?					
3.- ¿Considera Usted que el teletrabajo ha suplido al 100% al trabajo presencial?					
4.- ¿Cree usted que el trabajador rinde igual trabajando desde casa que en oficina?					
5.- ¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo tienen el mismo rendimiento laboral que cuando hacían trabajo presencial?					

6.- ¿Considera Usted que debería implementarse mejor el teletrabajo realizado por los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo s?					
7.- ¿Cree usted que la implementación del teletrabajo en las entidades públicas generó mayores gastos en conectividad y/o servicios?					
8.- ¿Considera que debe desarrollarse políticas de implementación del teletrabajo en las entidades públicas?					
9.- ¿Considera que debe desarrollarse políticas de implementación del teletrabajo para los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo?					
10.- ¿Usted considera que debe implementarse el teletrabajo como una forma de trabajo a utilizarse en un futuro cuando pase la pandemia por covid-19?					
11.- ¿Considera que debe continuarse con el teletrabajo así se haya vacunado a toda la población peruana contra el covid-19?					
12.- ¿Considera que al implementar el teletrabajo tuvo efectos en la calidad de prestación de los servicios de los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo?					
13.- ¿Cree Usted que la Municipalidad de Chiclayo ha aplicado correctamente el teletrabajo?					
14.- ¿ Considera que el teletrabajo ha permitido dar continuidad al trabajo en la situación de estado de emergencia sanitaria por el Covid-19?					
15.- ¿Usted considera que SUNAFIL viene realizando una labor adecuada de supervisión a las empresas privadas y del estado del uso correcto del teletrabajo?					

### Anexo N° 3: Ficha de Validación por Juicio de Expertos



#### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>1. NOMBRE DEL EXPERTO</b>		DAVID RICARDO ARBULU PEÑA
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	ABOGADO
	<b>ESPECIALIDAD</b>	DERECHO LABORAL
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	MAGISTER
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	08 AÑOS
	<b>CARGO</b>	ESPECIALISTA LEGAL DE LA INTENDENCIA REGIONAL DE LAMABYEQUE-SUNAFIL
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b>		
“LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO Y SUS EFECTOS EN LA CALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO 2020-2021”		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Allinson Yesenia Trigoso Flores
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Derecho
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		1. Entrevista ( ) 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo ( ) 4. Diario de campo ( )
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<p><u>GENERAL:</u> 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.</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los fundamentos teóricos y doctrinarios del teletrabajo.</li> <li>• Analizar cómo se relaciona la implementación del teletrabajo con la calidad de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.</li> <li>• Explicar jurisprudencialmente la casuística referida al teletrabajo.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Proponer la implementación del teletrabajo mediante el uso de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de los servicios de los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo.</li> </ul>
<p>A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	<p>¿Usted considera que se debe realizar teletrabajo en los tiempos actuales de pandemia por covid-19?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
02	<p>¿Cree Usted que el teletrabajo ha beneficiado a las empresas públicas y privadas?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
03	<p>¿Considera Usted que el teletrabajo ha suplido al 100% al trabajo presencial?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
04	<p>¿Cree usted que el trabajador rinde igual trabajando desde casa que en oficina?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

	<p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>.....</p>
05	<p>¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo tienen el mismo rendimiento laboral que cuando hacían trabajo presencial?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
06	<p>¿Considera Usted que debería implementarse mejor el teletrabajo realizado por los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
07	<p>¿Cree usted que la implementación del teletrabajo en las entidades públicas generó mayores gastos en conectividad y/o servicios?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
08	<p>¿Considera que debe desarrollarse políticas de implementación del teletrabajo en las entidades públicas?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

	<p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>.....</p>
09	<p>¿Considera que debe desarrollarse políticas de implementación del teletrabajo para los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
10	<p>¿Usted considera que debe implementarse el teletrabajo como una forma de trabajo a utilizarse en un futuro cuando pase la pandemia por covid-19?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
11	<p>¿Considera que debe continuarse con el teletrabajo así se haya vacunado a toda la población peruana contra el covid-19?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
12	<p>¿Considera que al implementar el teletrabajo tuvo efectos en la calidad de prestación de los servicios de los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo?</p>	<p>A ( X ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

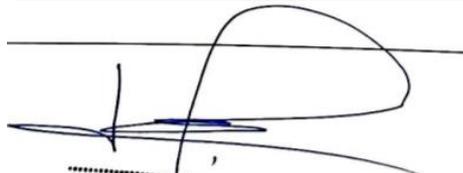
	1- Totalmente en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- No opina 4- De acuerdo 5- Totalmente de acuerdo	.....
13	¿Cree Usted que la Municipalidad de Chiclayo ha aplicado correctamente el teletrabajo?  1- Totalmente en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- No opina 4- De acuerdo 5- Totalmente de acuerdo	A ( X ) D (   ) SUGERENCIAS: ..... .....
14	¿Considera que el teletrabajo ha permitido dar continuidad al trabajo en la situación de estado de emergencia sanitaria por el Covid-19?  1- Totalmente en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- No opina 4- De acuerdo 5- Totalmente de acuerdo	A ( X ) D (   ) SUGERENCIAS: ..... .....
15	¿Usted considera que SUNAFIL viene realizando una labor adecuada de supervisión a las empresas privadas y del estado del uso correcto del teletrabajo?  1- Totalmente en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- No opina 4- De acuerdo 5- Totalmente de acuerdo	A ( X ) D (   ) SUGERENCIAS: ..... .....

<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	A ( X ) D (   )
<b>7. COMENTARIOS GENERALES</b>	

LA INFORMÁTICA Y LOS ASPECTOS TECNOLÓGICOS HAN IDO AVANZANDO A PASOS AGIGANTADOS EN ESTOS TIEMPO, ES POR ELLOS QUE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL EN EL TELETRABAJO, HA IMPLICADO EL USO FRECUENTE DE MÉTODOS DE PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE INFORMACIÓN, QUE EN ESTOS TIEMPOS SE HAN DESARROLLADO DE MANDERA EFICAZ Y EFICIENTEO.

8. OBSERVACIONES:

NINGUNA



David R. Arbulú Peña  
ABOGADO  
REG. ICAL N° 8980

Juez Experto

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1. NOMBRE DEL EXPERTO</b>		LADY NOELIA ALVAREZ FLORES
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	ABOGADO
	<b>ESPECIALIDAD</b>	DERECHO LABORAL
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	COLEGIADO
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	08 AÑOS
	<b>CARGO</b>	JEFE DE LA DEFENSORIA MUNICIPAL DE NIÑOS Y ADOLESCENTES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL EL CENEP
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> <b>“LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO Y SUS EFECTOS EN LA CALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO 2020-2021”</b>		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Allinson Yesenia Trigoso Flores
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Derecho
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		1. Entrevista ( ) 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo ( ) 4. Diario de campo ( )
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<u>GENERAL:</u> 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.  <u>ESPECÍFICOS:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los fundamentos teóricos y doctrinarios del teletrabajo.</li> <li>• Analizar cómo se relaciona la implementación del teletrabajo con la calidad de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.</li> <li>• Explicar jurisprudencialmente la casuística referida al teletrabajo.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Proponer la implementación del teletrabajo mediante el uso de herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de los servicios de los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo.</li> </ul>
<p>A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	<p>¿Usted considera que se debe realizar teletrabajo en los tiempos actuales de pandemia por covid-19?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
02	<p>¿Cree Usted que el teletrabajo ha beneficiado a las empresas públicas y privadas?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
03	<p>¿Considera Usted que el teletrabajo ha suplido al 100% al trabajo presencial?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
04	<p>¿Cree usted que el trabajador rinde igual trabajando desde casa que en oficina?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

	<p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>.....</p>
05	<p>¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo tienen el mismo rendimiento laboral que cuando hacían trabajo presencial?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
06	<p>¿Considera Usted que debería implementarse mejor el teletrabajo realizado por los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
07	<p>¿Cree usted que la implementación del teletrabajo en las entidades públicas generó mayores gastos en conectividad y/o servicios?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
08	<p>¿Considera que debe desarrollarse políticas de implementación del teletrabajo en las entidades públicas?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

	<p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>.....</p>
09	<p>¿Considera que debe desarrollarse políticas de implementación del teletrabajo para los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
10	<p>¿Usted considera que debe implementarse el teletrabajo como una forma de trabajo a utilizarse en un futuro cuando pase la pandemia por covid-19?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
11	<p>¿Considera que debe continuarse con el teletrabajo así se haya vacunado a toda la población peruana contra el covid-19?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
12	<p>¿Considera que al implementar el teletrabajo tuvo efectos en la calidad de prestación de los servicios de los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo?</p>	<p>A ( X ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p>

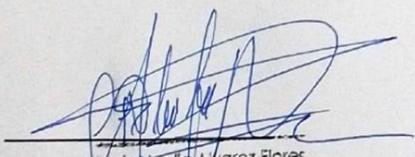
	1- Totalmente en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- No opina 4- De acuerdo 5- Totalmente de acuerdo	.....
13	¿Cree Usted que la Municipalidad de Chiclayo ha aplicado correctamente el teletrabajo?  1- Totalmente en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- No opina 4- De acuerdo 5- Totalmente de acuerdo	A ( X ) D (   ) SUGERENCIAS: ..... .....
14	¿Considera que el teletrabajo ha permitido dar continuidad al trabajo en la situación de estado de emergencia sanitaria por el Covid-19?  1- Totalmente en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- No opina 4- De acuerdo 5- Totalmente de acuerdo	A ( X ) D (   ) SUGERENCIAS: ..... .....
15	¿Usted considera que SUNAFIL viene realizando una labor adecuada de supervisión a las empresas privadas y del estado del uso correcto del teletrabajo?  1- Totalmente en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- No opina 4- De acuerdo 5- Totalmente de acuerdo	A ( X ) D (   ) SUGERENCIAS: ..... .....

<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	A ( X ) D (   )
<b>7. COMENTARIOS GENERALES</b>	

**PUEDE APLICAR SU INSTRUMENTO**

**8. OBSERVACIONES:**

**NINGUNA**



Noelia Alvarez Flores  
ABOGADO  
Reg. C.R.A. 365

**Juez Experto**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1.</b>	<b>NOMBRE DEL EXPERTO</b>	JOSE PAUL LOPEZ RODAS
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	ABOGADO
	<b>ESPECIALIDAD</b>	DERECHO LABORAL Y DERECHO PENAL
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	TITULADO
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	6
	<b>CARGO</b>	ABOGADO EN CEM COMISARIA INDEPENDENCIA
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b>		
“LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO Y SUS EFECTOS EN LA CALIDAD DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO 2020-2021”		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Allinson Yesenia Trigos Flores
3.2	ESCUELA PROFESIONAL	Derecho
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		1. Entrevista ( ) 2. Cuestionario (x) 3. Lista de Cotejo ( ) 4. Diario de campo ( )
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<p><u>GENERAL:</u> 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.</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los fundamentos teóricos y doctrinarios del teletrabajo.</li> <li>• Analizar cómo se relaciona la implementación del teletrabajo con la calidad de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.</li> <li>• Explicar jurisprudencialmente la casuística referida al teletrabajo.</li> <li>• Proponer la implementación del teletrabajo mediante el uso de</li> </ul>

		herramientas tecnológicas para mejorar la calidad de los servicios de los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo.
A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que usted los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	ALTERNATIVAS
01	<p>¿Usted considera que se debe realizar teletrabajo en los tiempos actuales de pandemia por covid-19?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
02	<p>¿Cree Usted que el teletrabajo ha beneficiado a las empresas públicas y privadas?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
03	<p>¿Considera Usted que el teletrabajo ha suplido al 100% al trabajo presencial?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
04	<p>¿Cree usted que el trabajador rinde igual trabajando desde casa que en oficina?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p>	<p>A ( X ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

	<p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	
05	<p>¿Considera que los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo tienen el mismo rendimiento laboral que cuando hacían trabajo presencial?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
06	<p>¿Considera Usted que debería implementarse mejor el teletrabajo realizado por los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
07	<p>¿Cree usted que la implementación del teletrabajo en las entidades públicas generó mayores gastos en conectividad y/o servicios?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
08	<p>¿Considera que debe desarrollarse políticas de implementación del teletrabajo en las entidades públicas?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

	<p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	
09	<p>¿Considera que debe desarrollarse políticas de implementación del teletrabajo para los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
10	<p>¿Usted considera que debe implementarse el teletrabajo como una forma de trabajo a utilizarse en un futuro cuando pase la pandemia por covid-19?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
11	<p>¿Considera que debe continuarse con el teletrabajo así se haya vacunado a toda la población peruana contra el covid-19?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
12	<p>¿Considera que al implementar el teletrabajo tuvo efectos en la calidad de prestación de los servicios de los trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p>	<p>A ( X ) D (   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

	<p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	
13	<p>¿Cree Usted que la Municipalidad de Chiclayo ha aplicado correctamente el teletrabajo?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
14	<p>¿Considera que el teletrabajo ha permitido dar continuidad al trabajo en la situación de estado de emergencia sanitaria por el Covid-19?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
15	<p>¿Usted considera que SUNAFIL viene realizando una labor adecuada de supervisión a las empresas privadas y del estado del uso correcto del teletrabajo?</p> <p>1- Totalmente en desacuerdo</p> <p>2- En desacuerdo</p> <p>3- No opina</p> <p>4- De acuerdo</p> <p>5- Totalmente de acuerdo</p>	<p>A ( X ) D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	A ( X ) D ( )
<b>7. COMENTARIOS GENERALES</b>	

**EL INSTRUMENTO EVALUADO CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE APLICABILIDAD.**

**8. OBSERVACIONES:**

**NO EXISTE OBSERVACIONES.**



Handwritten signature of José Paul López Rodas in blue ink, with a circular flourish around it.

**Juez Experto**

## Anexo 4: Jurisprudencia



[Corte Constitucional de Colombia](#)

### **Sentencia T-254/16**

#### **INCLUSION LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD-Importancia**

*Esta Corporación ha hecho referencia a la importancia de la inclusión en el ámbito laboral, como parte esencial en el camino para combatir los tratos discriminatorios a los que históricamente han estado sometidas las personas con discapacidad.*

#### **DISCAPACIDAD E INVALIDEZ-Diferencia**

*La jurisprudencia de este alto Tribunal ha sostenido que los conceptos de discapacidad e invalidez son claramente diferenciables. La discapacidad es el género, mientras que la invalidez es una especie del mismo y, en consecuencia, no siempre que existe discapacidad necesariamente se está frente a una persona inválida.*

**TELETRABAJO**-El surgimiento de esta nueva modalidad laboral redefine la concepción clásica de subordinación en el marco de las nuevas tecnologías de la información

**TELETRABAJO**-Modalidades para su ejercicio

**INCLUSION LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**-Implementación del teletrabajo como instrumento de flexibilización normativa

*Específicamente, para el caso de la población en condición de discapacidad, el teletrabajo se concibe como un instrumento para combatir las barreras de acceso físicas que normalmente tienen estas personas para obtener y mantener un empleo. De esta manera, la flexibilización de los elementos clásicos del contrato trabajo, como ocurre con la jornada laboral en las instalaciones convencionales destinadas por el empleador, evita que el transporte o la necesaria adecuación del lugar de trabajo se tornen como límites que impidan la realización de sus derechos.*

**DERECHO AL TRABAJO, A LA DIGNIDAD HUMANA Y A LA IGUALDAD**-Se exhorta a la Defensoría del Pueblo para que promueva las actuaciones que se requieran para asegurar la inclusión laboral de las personas en condición de discapacidad, en especial cuando se trata de la implementación de los programas de teletrabajo

Referencia: Expediente T-5.315.489

Asunto: Acción de tutela instaurada por el señor Jaime Alberto Rincón Correa en contra de la Defensoría del Pueblo

Magistrado Ponente:

LUIS GUILLERMO GUERRERO PÉREZ

Bogotá D.C., diecisiete (17) de mayo de dos mil dieciséis (2016).

La Sala Segunda de Revisión de la Corte Constitucional, integrada por los Magistrados Alejandro Linares Cantillo, Gabriel Eduardo Mendoza Martelo y Luis Guillermo Guerrero Pérez, quien la preside, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, específicamente las previstas en los artículos 86 y 241.9 de la Constitución Política y 33 y subsiguientes del Decreto 2591 de 1991, ha pronunciado la siguiente

#### **SENTENCIA**

En el proceso de revisión del fallo de tutela proferido el 21 de octubre de 2015 por la Sala Penal del Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá DC, correspondiente al trámite de la acción de amparo constitucional impetrada por el señor Jaime Alberto Rincón Correa en contra de la Defensoría del Pueblo.

#### **I. ANTECEDENTES**

El 3 de octubre de 2015, el señor Jaime Alberto Rincón Correa presentó acción de tutela con el fin de obtener el amparo de sus derechos a la dignidad humana, a la igualdad, al trabajo, a la salud y a la inclusión social, los cuales consideró vulnerados ante la supuesta omisión de la Defensoría del Pueblo de ajustar sus condiciones laborales a las necesidades de su discapacidad, cuando, en reiteradas ocasiones, sus médicos tratantes y los profesionales de salud de la entidad han emitido las respectivas recomendaciones de salud ocupacional, incluyendo aquellas relativas a la incorporación en programas de *teletrabajo*.

##### **1.1. Hechos relevantes**

1.1.1. El señor Jaime Alberto Rincón Correa es una persona en situación de discapacidad desde 1997. De acuerdo con la demanda, la misma se originó a partir de *“una lesión en la médula espinal causada por un tumor llamado ‘Sarcoma Granulocítico’ o leucemia mieloide aguda (...) [el cual] se extrajo con una cirugía de la columna (...) [y se le] hizo un trasplante de médula ósea para curar la leucemia (...)”*<sup>[1]</sup>. Este procedimiento le ocasionó fuertes dolores lumbares y en las piernas que le generaron dificultad para caminar, suceso por el cual, por regla general, requiere de un caminador para movilizarse y dependiendo del grado de malestar, algunas veces debe utilizar una silla de ruedas.

1.1.2. A través de la Resolución 896 del 26 de octubre de 2006 fue nombrado en provisionalidad en el cargo de Profesional Especializado, Grado 19, adscrito

a la Defensoría Delegada para la Política Criminal y Penitenciaria<sup>[2]</sup>, del cual tomó posesión el 3 de noviembre del año en cita<sup>[3]</sup>. En dicha Dirección estaba encargado de identificar las reglas jurisprudenciales proferidas por la Corte, en relación con las personas privadas de la libertad. Con posterioridad, en agosto de 2007, fue nombrado en la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas, y se le encomendó la gestión de peticiones para la protección de los derechos de los ciudadanos ante las autoridades competentes.

Desde mayo de 2008 y hasta el momento de interposición de la presente acción, el actor fue asignado a la Dirección Nacional de Recursos y Acciones Judiciales, en la cual se le encargó la labor de participar en la revisión de los expedientes de tutela para realizar las insistencias ante esta Corporación, así como acudir a los comités jurídicos en que se discuten dichos casos.

1.1.3. De la historia clínica allegada al expediente, se observa que durante el desarrollo de la relación laboral, la situación médica del accionante continuó desmejorando por diversos factores. Al respecto, cabe resaltar que en octubre de 2012, además de los padecimientos de los que ya sufría, le inició un dolor lumbar que se fue acrecentando con el paso del tiempo, y que derivó en una *“pérdida de la alineación normal de los cuerpos vertebrales sacros y cóccigeos, advirtiendo desplazamiento anterior del cóccix a la altura de la unión sacrococcígea”*<sup>[4]</sup>. Por virtud de lo anterior, en los exámenes y conceptos médicos que se anexan al expediente se consagra la dificultad que tiene el señor Rincón Correa para ponerse de pie<sup>[5]</sup>. Más adelante, en el año 2013, consta que el actor sufrió un *desprendimiento de retina en el ojo izquierdo con disminución de visión*<sup>[6]</sup>.

1.1.4. Como consecuencia del panorama médico descrito, se realizaron algunas valoraciones a las condiciones en las que el señor Jaime Alberto Rincón Correa venía prestando sus servicios, en el marco del programa de salud ocupacional de la Defensoría del Pueblo. Como punto central de las evaluaciones realizadas se estableció que la enfermedad del actor era de origen común, para lo cual se consideró que su patología correspondía a *“trastornos de refracción –Secuelas de lesión medular secundaria a neoplasia –trastornos de ansiedad secundario –Cifosis de columna vertebral torácica –Discopatía Lumbar [y] –Luxación anterior del cóccix”*<sup>[7]</sup>.

Dado lo anterior, entre los años 2009 a 2014, entre otras, se recomendó a la Defensoría adecuar el tamaño y distribución de los espacios en la oficina del demandante para facilitar su movilización (incluyendo la entrada al baño), ajustes ergonómicos al puesto de trabajo, disminución en un 50% de las tareas de lectoescritura con ocasión del desprendimiento de retina del ojo izquierdo, control de factores de riesgo psicosocial y revisión de la jornada laboral para adecuarla a las necesidades del paciente<sup>[8]</sup>.

1.1.5. Por su compleja situación de salud y especialmente por la dificultad para movilizarse, el accionante ha sido incapacitado de manera recurrente y ello ha afectado la regularidad con la que acude a las instalaciones de la entidad demandada, ya que debe asistir a controles y exámenes médicos como parte de su tratamiento. Esta situación ha suscitado molestias entre sus superiores, pese a que en diversas ocasiones informó la razón de sus ausencias a la Dirección de Gestión de Talento Humano, a la Dirección de Recursos y Acciones Judiciales y a sus jefes directos, mediante comunicación por teléfono o correo electrónico, enviado directamente por él o por su esposa<sup>[9]</sup>.

En desarrollo de lo anterior, el accionante pone de presente el memorando 3030-664 del 23 de diciembre de 2014 enviado por el Director Nacional de Recursos y Acciones judiciales, en el que se señaló lo siguiente:

“El día de hoy, 23 de diciembre de 2014, intenté contactarme con usted a efectos de coordinar el Comité Jurídico para el estudio de las solicitudes de insistencia –Actas 1 y 2 de 2015–, pero no fue posible toda vez que no se le encontró en su puesto de trabajo. // Adicionalmente con ocasión de la solicitud por usted elevada, referente al disfrute de una de las semanas de diciembre, fui enterado que no ha acudido a laborar todos los días durante los últimos meses; sin que a este Despacho haya solicitado autorización para ausentarse o justificado sus inasistencias, a efectos de legalizar las mismas. // De conformidad con lo anterior, muy respetuosamente le solicito informar a este Despacho en un plazo no menor a tres días hábiles contados a partir del recibo de esta comunicación, y por escrito, el motivo por el cual no se presentó a su puesto de trabajo el día en cuestión.”<sup>[10]</sup>

Dicho requerimiento fue contestado por el señor Jaime Alberto Rincón Correa al día siguiente, tal como se transcribe a continuación:

“1. El día 23 del presente mes informé a la secretaria de su despacho (por parte de mi esposa y mía) mi lamentable condición de salud, situación que me impidió acudir al sitio de labores, como está certificado y que es de conocimiento integral de la Institución. // 2. Hasta el momento no he sido notificado en ningún momento ni por ningún medio de qué actuaciones debo adelantar en relación con las Actas 1 y 2 del año 2015. No obstante, como sabe usted, siempre he estado atento a acudir por mis responsabilidades, como consta en los sucesivos informes que siempre allego a su despacho. El último de ellos se lo presenté por medio de correo electrónico el lunes 22 de diciembre de 2014 a las 2:52 pm. // 3. En la circular que se emitió acerca de los turnos de navidad y fin de año no se tuvo en cuenta mi condición especial de discapacidad, como tampoco se atendió mi sugerencia de compensar en otras actividades para

acceder a ese derecho. Ocurre esta situación ante la falta de atención de mis condiciones particulares cuando nunca antes me había sido negado.  
// 4. A lo largo de mi actividad laboral con la Defensoría del Pueblo he mantenido siempre rigor, responsabilidad y cumplimiento cabal de mis obligaciones y de las tareas que me han sido encomendadas. Por ello causa extrañeza el tono conminatorio e imperioso como ahora se me está requiriendo.”<sup>[11]</sup>

Dado que el actor continuó asistiendo a controles médicos constantemente y que se le practicaron algunos procedimientos y exámenes, se relaciona que a inicios del año 2015 también tuvo unas ausencias que fueron oportunamente anunciadas a la Defensoría, a través de comunicaciones escritas<sup>[12]</sup>.

1.1.6. Ahora bien, teniendo en cuenta que sus reiteradas ausencias empezaron a plantear algunas controversias en la entidad, el señor Rincón Correa reiteró la necesidad de proceder al cumplimiento de las adecuaciones recomendadas a su jornada laboral, tanto por las valoraciones de salud ocupacional de la entidad demandada, como por sus médicos tratantes.

Así las cosas, en el mismo escrito del pasado 29 de diciembre de 2014, el demandante señaló que su médica fisiatra tratante advirtió, entre otras, que *“[d]ebe evitar presencia de horarios laborales prolongados más de 6 horas; debería considerarse trabajo en casa. En el caso de que el paciente presente situaciones de disautonomías (mareo, sudoración, vértigo) deberá poder ir a laborar a su casa sin considerar este día como incapacidad (...)”*<sup>[13]</sup>. En dicha oportunidad, igualmente anexó una certificación del 18 de julio de 2014 expedida por su médico tratante para ortopedia y traumatología, en la cual consta que:

“El señor JAIME ALBERTO RINCÓN CORREA está discapacitado por paraplejía con Discopatía Lumbar que requirió tratamiento quirúrgico y necesidad de medicación permanente. Requiere en su actividad laboral evitar levantar pesos superiores de 5kg, permanecer sentado o de pie por periodos prolongados; debe realizar pausas activas durante la actividad del día incluso laboral, 3 minutos cada 45 minutos. Adecuar horario laboral de acuerdo a circunstancias de salud. Situación médica que limita la movilidad. Esta discapacidad es permanente.”<sup>[14]</sup>

Con fundamento en lo anterior, solicitó que se analizara su situación laboral y que se estableciera un horario laboral flexible, con el propósito de que algunos días a la semana pueda trabajar desde su casa<sup>[15]</sup>.

En este mismo orden de ideas, el 11 de marzo de 2015 el señor Rincón Correa insistió en la importancia de ajustar la jornada laboral a las necesidades de su discapacidad. Para tal efecto, nuevamente pidió que se cumplieran con las recomendaciones ya enunciadas, a partir de la insistencia de su médica fisiatra

acceder a ese derecho. Ocurre esta situación ante la falta de atención de mis condiciones particulares cuando nunca antes me había sido negado.  
// 4. A lo largo de mi actividad laboral con la Defensoría del Pueblo he mantenido siempre rigor, responsabilidad y cumplimiento cabal de mis obligaciones y de las tareas que me han sido encomendadas. Por ello causa extrañeza el tono conminatorio e imperioso como ahora se me está requiriendo.”<sup>[11]</sup>

Dado que el actor continuó asistiendo a controles médicos constantemente y que se le practicaron algunos procedimientos y exámenes, se relaciona que a inicios del año 2015 también tuvo unas ausencias que fueron oportunamente anunciadas a la Defensoría, a través de comunicaciones escritas<sup>[12]</sup>.

1.1.6. Ahora bien, teniendo en cuenta que sus reiteradas ausencias empezaron a plantear algunas controversias en la entidad, el señor Rincón Correa reiteró la necesidad de proceder al cumplimiento de las adecuaciones recomendadas a su jornada laboral, tanto por las valoraciones de salud ocupacional de la entidad demandada, como por sus médicos tratantes.

Así las cosas, en el mismo escrito del pasado 29 de diciembre de 2014, el demandante señaló que su médica fisiatra tratante advirtió, entre otras, que “[d]ebe evitar presencia de horarios laborales prolongados más de 6 horas; debería considerarse trabajo en casa. En el caso de que el paciente presente situaciones de disautonomías (mareo, sudoración, vértigo) deberá poder ir a laborar a su casa sin considerar este día como incapacidad (...)”<sup>[13]</sup>. En dicha oportunidad, igualmente anexó una certificación del 18 de julio de 2014 expedida por su médico tratante para ortopedia y traumatología, en la cual consta que:

“El señor JAIME ALBERTO RINCÓN CORREA está discapacitado por paraplejía con Discopatía Lumbar que requirió tratamiento quirúrgico y necesidad de medicina permanente. Requiere en su actividad laboral evitar levantar pesos superiores de 5kg, permanecer sentado o de pie por periodos prolongados; debe realizar pausas activas durante la actividad del día incluso laboral, 3 minutos cada 45 minutos. Adecuar horario laboral de acuerdo a circunstancias de salud. Situación médica que limita la movilidad. Esta discapacidad es permanente.”<sup>[14]</sup>

Con fundamento en lo anterior, solicitó que se analizara su situación laboral y que se estableciera un horario laboral flexible, con el propósito de que algunos días a la semana pueda trabajar desde su casa<sup>[15]</sup>.

En este mismo orden de ideas, el 11 de marzo de 2015 el señor Rincón Correa insistió en la importancia de ajustar la jornada laboral a las necesidades de su discapacidad. Para tal efecto, nuevamente pidió que se cumplieran con las recomendaciones ya enunciadas, a partir de la insistencia de su médica fisiatra

*relacionado [con] la falta de cumplimiento de las recomendaciones de los diferentes profesionales que lo han tratado.*"<sup>[21]</sup> En esta misma comunicación, se puso de presente que la vibración que genera el tener que manejar su carro para trasladarse a la oficina y el pasar prolongadas horas en *posición sedante*, son factores que agravan su patología.

1.1.7. Aunado a los hechos expuestos, se afirma que el 27 de febrero de 2015 se le inició un proceso disciplinario al accionante como consecuencia de una queja presentada, en su momento, por la Subdirectora de la Oficina de Gestión y Talento Humano, en razón al supuesto incumplimiento del horario laboral<sup>[22]</sup>. También se expresó que la Defensoría del Pueblo se estaba trasladando a una nueva sede ubicada en el centro de la ciudad de Bogotá, y que ello le implicaba un aumento en el tiempo destinado al recorrido que debía realizar para llegar a su trabajo.

1.1.8. Finalmente, cabe anotar que la Defensoría suscribió un acuerdo colectivo el 22 de julio de 2013 con sus organizaciones sindicales, en específico con ASDEP<sup>[23]</sup> y ASEMDEP<sup>[24]</sup>, con cuales concertó que la entidad se comprometía a reglamentar *"la implementación de horarios especiales y flexibles, según el caso, de acuerdo con las necesidades del servicio"*<sup>[25]</sup>, previendo, respecto de las personas en situación de discapacidad permanente, mayor al 25%, que previa evaluación o certificación médica, se dispondría a su favor *"un horario laboral flexible de acuerdo con las circunstancias propias de cada caso"*, teniendo en cuenta *"el sistema de teletrabajo y otras formas de trabajo a distancia para las personas en [dichas] condiciones."* En definitiva, se dispuso que el acuerdo tendría una vigencia de dos años a partir de la suscripción del acta final (22 de julio de 2013).

## **1.2. Solicitud de amparo constitucional**

Con fundamento en lo expuesto, el accionante requirió el amparo de sus derechos fundamentales a la dignidad humana, a la igualdad material, a la salud, al trabajo en condiciones dignas y a la inclusión social. Para justificar su solicitud, el señor Rincón Correa puso de presente que a pesar de las dificultades que se le generan con ocasión de su discapacidad, siempre ha cumplido a cabalidad con las tareas que se le han asignado durante los nueve años en los que ha desempeñado sus labores en la Defensoría del Pueblo. Sin embargo, hasta el momento, no se han implementado y ejecutado de manera oportuna las recomendaciones de salud ocupacional que han sido proferidas tanto por sus médicos tratantes, como por las empresas de salud que lo han valorado. En tal virtud, estimó que con ocasión de su inobservancia no ha podido realizar un plan de vida autónomo para reintegrarse a las labores propias de su profesión como abogado y ser útil para la sociedad.

## II. SENTENCIA OBJETO DE REVISIÓN

2.1. En sentencia del 21 de octubre de 2015, la Sala Penal del Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá decidió conceder el amparo del derecho de petición del señor Jaime Alberto Rincón Correa, al considerar que la entidad accionada no respondió integralmente el requerimiento del actor relacionado con la implementación de las recomendaciones médicas que se han realizado para modificar sus condiciones de trabajo. Por ello, se ordenó a la Defensoría del Pueblo, como primera medida, resolver de fondo la solicitud planteada sobre el particular.

2.2. En lo atinente a la pretensión relacionada con el *teletrabajo*, el *a quo* resaltó que la entidad accionada ha desplegado actuaciones tendientes a mejorar las condiciones laborales del tutelante<sup>[36]</sup>, pese a lo cual ellas no han sido suficientes frente a los estándares médicos, básicamente en cuanto a la necesidad de flexibilizar la jornada laboral. En desarrollo de lo anterior, se reconoció que el accionante puede cumplir con sus funciones a través de la modalidad de trabajo que reclama dada las características de sus labores. Sin embargo, su efectividad depende de que se expida un acto administrativo, en el que se ajuste el manual de funciones de la Defensoría, de conformidad con el artículo 6 del Decreto 884 de 2012<sup>[37]</sup>.

En este orden de ideas, como segunda medida de protección, se conminó al cumplimiento de dicha exigencia, sobre todo cuando la citada entidad suscribió un acuerdo colectivo con los representantes de sus sindicatos, en el que se comprometió a implementar un sistema de *teletrabajo* en favor de las personas en situación de discapacidad. Por consiguiente, se requirió que en el menor tiempo posible fuese expedido el manual de funciones y competencias incorporando la modalidad de *teletrabajo*.

2.3. Por último, teniendo en cuenta que en la demanda se advirtió sobre la posibilidad de que la sede de la Defensoría fuese trasladada, se ordenó adecuar un baño y una oficina de fácil acceso al parqueadero para que cuando el actor acuda a las nuevas instalaciones, de suerte que se le garantice su derecho al trabajo en condiciones dignas<sup>[38]</sup>.

## III. PRUEBAS

3.1. Copia de la Resolución 896 del 26 de octubre de 2006 y del Acta de posesión 185 del 3 de noviembre de 2006, por medio de la cual se provee “*en forma provisional el cargo de Profesional Especializado, Grado 19, de la Defensoría Delegada para la Política Criminal y Penitenciaria, [al] doctor JAIME ALBERTO RINCÓN CORREA*”<sup>[39]</sup>.

3.2. Copia del resumen de la historia de recomendaciones médico laborales

---

a cargo, para garantizar la inclusión laboral de las personas con cualquier deficiencia física, mental, intelectual o sensorial. Sobre el particular, en el ámbito del derecho internacional se ha señalado que surge “una obligación de hacer los ajustes razonables” por virtud de la cual se demandan “las modificaciones o cambios que necesita una persona con discapacidad en el contexto (...) [del empleo] (...) para garantizar la igualdad de acceso a esa persona al servicio o actividad de que se trate”<sup>[117]</sup>.

4.4.6. De lo anterior se recoge que, en el ámbito laboral, tanto el Estado como la sociedad (en especial los empleadores) tienen la obligación de velar por la inclusión en condiciones de igualdad de las personas en situación de discapacidad y evitar así una discriminación en razón de su condición. En esta medida, salvo que una persona se encuentre efectivamente en un estado de invalidez, es importante la consagración de disposiciones y soluciones flexibles que permitan impulsar la adaptación de la forma de prestar los servicios a las necesidades particulares de cada uno de estos individuos.

#### **4.5. El teletrabajo como instrumento de flexibilización normativa que facilita la inclusión laboral de las personas con discapacidad**

4.5.1. El auge de la tecnología ha tenido un gran impacto en el mundo laboral y en la economía. Así, por ejemplo, con la revolución industrial se potencializaron los medios de producción y se abrió la puerta para la prestación de nuevos bienes y servicios que han aumentado la posibilidad de creación de empleos y han permitido el crecimiento de las economías en el mundo<sup>[118]</sup>.

El desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (en adelante TIC) ha originado diversos cambios en la vida diaria de los individuos en nuestra sociedad. En razón de lo anterior, el acceso a la información es mucho más ágil y la interacción entre las personas se ha hecho cada vez más inmediata sin que necesariamente se requiera su presencia física. Este tipo de circunstancias permean en general las relaciones sociales, incluyendo las que se originan en el ámbito laboral.

Precisamente, en relación con estas últimas, la creciente utilización de las TIC ha involucrado el surgimiento de figuras que contribuyen a la eficiencia del mercado y al desarrollo de la economía. A modo de ejemplo, hoy en día es posible que los trabajadores puedan prestar servicio con inmediatez, a pesar de no estar exclusivamente en el lugar de trabajo, lo que reduce para los empleadores costos operativos como el arrendamiento o la compra de mobiliarios, entre otros elementos que se requieren para adecuar las oficinas.

El escenario descrito fue puesto de manifiesto en la exposición de motivos de la Ley 1221 de 2008<sup>[119]</sup>, por medio de la cual se regula en Colombia una nueva modalidad de prestación de servicios denominada *teletrabajo*. En particular, en el citado documento se destacó que: “[l]as comunicaciones y la tecnología de la información han generado profundas transformaciones en el mundo, ya que tienen la capacidad para generar empleos, incrementar la productividad y [mejorar la] competitividad de las empresas”. En tal escenario, el desarrollo de las tecnologías informáticas empleadas en las telecomunicaciones ha permitido “abaratar los costos de producción y ejecución de actividad de las empresas y aún de los Estados, logrando con ello un desarrollo económico y social efectivo tras el aprovechamiento de las infraestructuras de las telecomunicaciones.”<sup>[120]</sup>

En este orden de ideas, la implementación de dinámicas como el *teletrabajo* se enmarca dentro de los citados objetivos y corresponde a una aplicación concreta de las TIC en el mundo laboral.

4.5.2. De acuerdo con el artículo 2 de la Ley 1221 de 2008, el *teletrabajo* es “una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación – TIC– para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.”

Esta nueva modalidad pretende incentivar la creación de empleo y autoempleo a partir de la flexibilización de la *jornada laboral*<sup>[121]</sup>. Ella tiene lugar cuando a través de las TIC se suple la necesidad de un horario fijo como supuesto para que el trabajador esté en contacto con su empleador y realice las funciones que le son asignadas. Precisamente, en el numeral 1 del artículo 6 de la Ley 1221 de 2008 se consagra que a los teletrabajadores no les son aplicables los preceptos sobre jornada de trabajo<sup>[122]</sup>.

Con la redefinición del clásico concepto de la jornada laboral rígida e inmóvil, el trabajador ahora tiene mayor capacidad para manejar su tiempo, hasta cierto punto, de forma un poco más libre, determinando generalmente los momentos del día en los que cumplirá con las funciones asignadas.

Igualmente, esta Corte ha advertido que con el *teletrabajo* también se redefine el concepto de subordinación, ya que en desarrollo de esta modalidad el poder de dirección u orientación del empleador se realiza a distancia y no a través de una *percepción directa* del ejercicio de las actividades por parte del trabajador. En tal sentido, es claro que con el *teletrabajo* se debe acudir a mecanismos informáticos para que el empleador pueda brindar instrucciones precisas sobre el desarrollo de las tareas y para poder controlar la forma cómo se ejercen las funciones<sup>[123]</sup>. De esta manera, los computadores, tablets o celulares no solo se

convierten en un instrumento de trabajo, sino también en un elemento de control para el empleador.

4.5.3. La Ley 1221 de 2008 consagra algunas directrices para el fomento y aplicación de esta nueva modalidad de prestación de servicios en Colombia. En primer lugar, el *teletrabajo* no puede ejercerse por cualquier tipo de trabajador, sino solo respecto de aquellos que por la naturaleza de sus funciones puedan desempeñarlas por fuera del lugar de trabajo. Por esta razón, para su implementación es imperativo que el empleador precise claramente los objetivos y metas que se esperan del trabajador en el tiempo destinado para sus actividades, lo que respectivamente envuelve la estructuración de un sistema de control de gestión para determinar la satisfacción de dichos criterios<sup>[124]</sup>.

Por otro lado, tal como se resaltó previamente, el ejercicio de funciones a través de las TIC trae el riesgo implícito de que los teletrabajadores puedan ser sometidos a excesivas cargas laborales sin recibir remuneración adicional, en la medida en que no les son aplicables las disposiciones sobre jornada laboral, horas extraordinarias y trabajo nocturno. De ahí que, para evitar que se pueda presentar una hipótesis de abuso, la norma agrega que la asignación de tareas deberá responder a la garantía del derecho al descanso, y que en ningún caso el pago que reciban puede ser inferior al que se otorga a los trabajadores que realizan la misma labor, de acuerdo con el nivel rendimiento y las actividades que se desarrollan en el lugar de trabajo<sup>[125]</sup>.

Adicionalmente, como medidas de protección del teletrabajador, la Ley 1221 de 2008 dispone que el puesto de trabajo que sea utilizado para estos efectos, sin importar su ubicación, debe ser incluido en los planes y programas de salud ocupacional y el mismo debe ser parte de una red de atención de urgencias en el evento en que se presente un accidente o enfermedad del empleado<sup>[126]</sup>.

Por lo demás, la vinculación como teletrabajador debe ser voluntaria tanto para el empleador como para el empleado, de ahí que por petición de cualquiera de las partes y de común acuerdo, se podrá retomar a la actividad convencional<sup>[127]</sup>.

En todo caso, se deberá cumplir con los requisitos señalados en el artículo 39 del Código Sustantivo del Trabajo para el sector privado<sup>[128]</sup> y, respecto de los servidores públicos, con las disposiciones vigentes que regulen sus relaciones laborales, pero como mínimo se deberán precisar: (i) “*las condiciones del servicio, los medios tecnológicos y de ambiente requeridos y la forma de ejecutar el mismo en condiciones tiempo y si es posible de espacio*”; (ii) los horarios y los días en los que el teletrabajador va a desarrollar sus funciones, con el fin de que sea posible especificar la responsabilidad en el evento de un accidente de trabajo y se evite una carga desproporcionada de actividades a su cargo; (iii) en relación con los elementos de trabajo, se exige precisar las responsabilidades por su cuidado y fijar los procedimientos de entrega cuando

modificar su manual de competencias laborales para que todo cargo pueda ejercerse bajo la citada modalidad, ya que, como primera medida, lo que se debe verificar es si existe la posibilidad de adaptar las funciones esenciales del cargo para que se puedan ejercer en un lugar diferente al dispuesto por el empleador. Solo en el caso de que ello no sea posible, si se requerirá una modificación del manual de funciones.

Ahora bien, los *ajustes razonables* se someten a la carga de que no resulten arbitrarios o desproporcionados, circunstancia que no se observa en el asunto bajo examen. No obstante, como de las pruebas recaudadas en sede de revisión, se advirtió que ante la reclamación del accionante, se decidió asignarle nuevamente las funciones de proyectar insistencias y de asistir a los comités jurídicos, esta Corporación advierte que cualquier modificación al respecto exigirá una carga más gravosa de argumentación a cargo de la Defensoría del Pueblo, pues se entiende que al haber revisado nuevamente las labores a cargo del actor, se encontró que las mismas no resultaban incompatible con las barreras que surgen por su discapacidad. En este orden de ideas, en virtud de los mandatos que surgen del principio de legalidad, se dispondrá que se realicen los ajustes necesarios en la Resolución 1585 de 2015 para que en ella igualmente consten las funciones señaladas como parte de las actividades a desarrollar a través del *teletrabajo*, sin que sea necesario –como previamente se explicó– tener que modificar el manual de competencias laborales.

4.6.11. Por consiguiente, en el asunto *sub-judice*, se confirmará la sentencia proferida el 21 de octubre de 2015 por la Sala Penal del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, por las razones expuestas en esta providencia, razón por la cual se dispondrá a favor del actor de la protección de sus derechos a la dignidad humana, a la igualdad y al trabajo, de acuerdo con las órdenes de amparo que ya fueron mencionadas en esta sentencia. Sin perjuicio de lo anterior, se exhortará igualmente a la Defensoría del Pueblo para que, en adelante, promueva con mayor celeridad las actuaciones que se requieran para asegurar la inclusión laboral de las personas en condición de discapacidad, en especial cuando se trata de la implementación de los programas de *teletrabajo*.

#### **V. DECISIÓN**

En mérito de lo expuesto, la Sala Segunda de Revisión, administrando justicia en nombre del pueblo y por mandato de la Constitución Política,

#### **RESUELVE**

**Primero.-** Por las razones expuestas en esta providencia, **CONFIRMAR** la sentencia proferida el 21 de octubre de 2015 por la Sala Penal del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, en el proceso de amparo constitucional promovido por el señor Jaime Alberto Rincón Correa en contra de la Defensoría

del Pueblo. Adicionalmente, **CONCEDER** a favor del actor el amparo de sus derechos a la dignidad humana, a la igualdad y al trabajo.

**Segundo.- ORDENAR** a la Defensoría del Pueblo que, en el término máximo de cinco (5) días siguientes a la notificación de esta sentencia, siempre que se haya producido el cambio de sede de la entidad, disponga de las medidas necesarias para se realicen las adecuaciones físicas que correspondan en las nuevas instalaciones, cuyo plazo no podrá superar el término de tres (3) meses, con miras a garantizar el trabajo en condiciones dignas del señor Jaime Alberto Rincón Correa, tanto cuando acuda a la oficina a recoger o entregar documentos, como a las reuniones que se programen y requieran su presencia física. Estas adecuaciones, como mínimo, deben facilitar el acceso desde el parqueadero o puerta de ingreso de la entidad y deben incorporar la existencia de un baño que resulte accesible a partir de las barreras físicas que presenta el actor.

Por lo demás, el deber de informar a la Subdirección Administrativa de Gestión de Talento Humano, para que se coordinen los ajustes en su puesto de trabajo, siempre que se programen reuniones, cuando así lo requiera su jefe inmediato, recae sobre la dependencia en la que presta sus servicios, razón por la cual, en el mismo plazo de cinco (5) días siguientes a la notificación de esta sentencia, la Defensoría del Pueblo deberá realizar los ajustes que correspondan a la Resolución 113 del 28 de enero de 2016.

**Tercero.- ORDENAR** a la Defensoría del Pueblo que, en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta sentencia, se proceda a la terminación y archivo definitivo del proceso disciplinario que con ocasión del informe rendido el 6 de febrero de 2016 por la Subdirectora de Gestión de Talento Humano, que se está adelantado en contra del señor Jaime Alberto Rincón Correa.

**Cuarto.- ORDENAR** a la Defensoría del Pueblo que, en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta sentencia, realice las gestiones pertinentes para desistir o poner fin a la solicitud realizada a la EPS Sanitas, o quien corresponda, dirigida a calificar el estado de invalidez del señor Jaime Alberto Rincón Correa.

**Quinto.- ORDENAR** a la Defensoría del Pueblo que, en el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta sentencia, realice los ajustes necesarios en la Resolución 1585 de 2015 para que en ella consten como parte de las actividades a desarrollar a través del *teletrabajo*, las funciones de revisar los expedientes de tutela, participar en comités jurídicos y elaborar insistencias ante este Tribunal.

**Sexto.- ADVERTIR** a la Defensoría del Pueblo que cualquier modificación o ajuste a las condiciones laborales actualmente otorgadas al actor, a través de la

modalidad autónoma de *teletrabajo*, requerirá de un concepto médico favorable otorgado por el médico tratante del señor Jaime Alberto Rincón Correa y de una valoración a cargo de los profesionales encargados del programa de salud ocupacional.

**Séptimo.- EXHORTAR** a la Defensoría del Pueblo para que, en adelante, promueva con mayor celeridad las actuaciones que se requieran para asegurar la inclusión laboral de las personas en condición de discapacidad, en especial cuando se trata de la implementación de los programas de *teletrabajo*.

**Octavo.-** Por Secretaría General de la Corte Constitucional, **LÍBRESE** las comunicaciones previstas en el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991, para los fines allí contemplados.

Notifíquese, comuníquese, publíquese en la Gaceta de la Corte Constitucional y cúmplase.

LUIS GUILLERMO GUERRERO PÉREZ

Magistrado

ALEJANDRO LINARES CANTILLO

Magistrado

*Con aclaración de voto*

*Con salvamento parcial de voto*

GABRIEL EDUARDO MENDOZA MARTELO

Magistrado

MARTHA VICTORIA SÁCHICA DE MONCALEANO

Secretaria General

SALVAMENTO PARCIAL Y ACLARACIÓN DE VOTO  
DEL MAGISTRADO ALEJANDRO LINARES CANTILLO  
A LA SENTENCIA T-254/16

**ELIMINACION DE BARRERAS ARQUITECTONICAS PARA LAS PERSONAS EN SITUACION DE DISCAPACIDAD**-Término de tres (3) meses puede resultar insuficiente para que Defensoría del Pueblo realice las adecuaciones físicas (Salvamento parcial de voto)

**CONDICIONES PARA EL INICIO DEL PROCESO EN LAS JUNTAS REGIONALES DE CALIFICACION DE INVALIDEZ**- Tanto el trabajador como el empleador pueden solicitar la calificación de pérdida de capacidad laboral (Aclaración de voto)

Referencia: T- 254 de 2016

Acción de tutela interpuesta

por Jaime Alberto Rincón

## Anexo N° 5: Autorización de Recojo de Información



*"Año del Bicentenario del Perú: 200 de años de Independencia"*  
**CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE**  
*Presidencia*

Chiclayo, 04 de noviembre de 2021.

**Oficio N.º4830-2021-P-CSJLA/PJ.**

Señor:

Ing. Juan Pablo Alcántara Rodríguez.

Administrador del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

*Presente.-*

Referencia: Oficio N° 0569-2021/FD-ED-USS.

Asunto : Apoyo para trabajo de investigación.

Me dirijo a Usted, para remitir el proveído de la fecha, a través del cual se autorizó a la estudiante Allinson Yesenia Trigoso Flores, acceder a la información que servirá para el desarrollo del proyecto de tesis denominado "La Implementación del teletrabajo y sus efectos en la calidad de prestación de los servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2020-2021"; a fin de que conforme a sus atribuciones y en lo que corresponda, atienda directamente lo solicitado, sin afectar sus actividades laborales propias a su función; debiendo dar cuenta a esta Presidencia de lo accionado.

Sin otro particular, me despido de Usted.

**Atentamente.-**

JUAN RIQUELME GUILLERMI PISCOYA  
PRESIDENTE  
Corte Superior de Justicia de Lambayeque



GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

**\*AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA\***

Chiclayo, 19 de Noviembre de 2021.

**OFICIO N° 683 -2021-MPCH-GRR-HH.**

Señor Dr.  
**ROBERTO PALACIOS BRAN,**  
Director de la Escuela Profesional de Derecho.  
Universidad Señor de Sipán.

**Presente.-**

REF. : Oficio N°0568-2021-FD-ED-USS - Reg. N°  
489282-2021-SISGEDO.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi saludo cordial a nombre de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y en atención al documento de la referencia a través del cual solicita permiso para que la estudiante **Srta. ALLINSON YESENIA TRIGOSO FLORES** pueda aplicar cuestionario para que realice su trabajo de su Tesis titulado: **"La Implementación del Teletrabajo y sus Efectos en la Calidad de Prestación de los Servicios en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2020-2021"**; al respecto debo indicarle que, esta Gerencia autoriza la aplicación de dichos cuestionarios.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,

  
  
Abog. Carlos Alberto Acevedo Villar  
Gerencia de Recursos Humanos

Cc  
Archivo