



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Teletrabajo para mejorar el rendimiento laboral de los
colaboradores de la Gerencia Sub Regional Bagua**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

De La Cruz Tuesta, Angelica Maria (ORCID: 0000-0002-9247-0987)

ASESOR:

Mg. Chero Zurita, Juan Carlos (ORCID: 0000-0003-3995-4226)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

CHICLAYO-PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi familia, por su apoyo constante para lograr mis metas como profesional.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios, por darme la oportunidad de poder culminar con éxito esta investigación. A mi familia, por ser mi soporte y apoyo durante el desarrollo de este trabajo. A mi asesor por su paciencia y por compartir sus enseñanzas para la elaboración de la presente tesis.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
VIII. PROPUESTA	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1	Resultados del Indicador de Oportunidad	19
Tabla 2	Resultados del Indicador de Utilidad	20
Tabla 3	Resultados del Indicador confiabilidad	20
Tabla 4	Resultados del Indicador logro de resultados	21
Tabla 5	Resultados del Indicador manejo de herramientas informáticas	22
Tabla 6	Resultados del Indicador capacidad para trabajar bajo presión	23
Tabla 7	Resultados del Indicador habilidades comunicativas	24

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	Diseño de investigación	14
Figura 2	Resultados de Indicador de Oportunidad	19
Figura 3	Resultados del Indicador de Utilidad	20
Figura 4	Resultados del Indicador confiabilidad	21
Figura 5	Resultados del Indicador logro de resultados	22
Figura 6	Resultados del Indicador manejo de herramientas informáticas	22
Figura 7	Resultados del Indicador capacidad para trabajar bajo presión	23
Figura 8	Resultados del Indicador habilidades comunicativas	24

Resumen

La presente investigación tiene por objeto de estudio a la modalidad laboral del teletrabajo y su aplicación en la Gerencia Sub Regional Bagua. Analizando las conductas de los teletrabajadores y la influencia de esta nueva modalidad de trabajo en su rendimiento laboral, así como en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. Para lograr analizar tal situación, se ha recurrido al estudio de diversas fuentes bibliográficas, así como a la legislación que regula al teletrabajo en nuestro país, del mismo modo se ha diseñado un cuestionario dirigido a los teletrabajadores, que permitirá evaluar los resultados en torno a tres factores: rendimiento laboral, uso de las tecnologías de la información y comunicación y calidad del servicio.

De los resultados obtenidos se evidencia que la aplicación de actividades de teletrabajo en la entidad ha mejorado el rendimiento laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Bagua. Concluyendo que efectivamente, que el teletrabajo influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

Palabras clave: Teletrabajo, tecnologías de la información y comunicación, rendimiento laboral, calidad del servicio.

Abstract

The present research aims to study the work modality of telework and its application in the Sub Regional Bagua Management. Analyzing the behaviors of teleworkers and the influence of this new work modality on their work performance, as well as on the quality of the service offered to users.

In order to analyze this situation, we have resorted to the study of various bibliographic sources, as well as the legislation that regulates teleworking in our country, in the same way a questionnaire has been designed aimed at teleworkers, which evaluates the results around three factors: job performance, use of information and communication technologies and quality of service.

From the results obtained, it is evident that the application of telework activities in the entity has improved the work performance of the collaborators of the Bagua Sub Regional Management. Concluding that effectively, teleworking positively influences the work performance of workers.

Keywords: Teleworking, information and communication technologies, job performance, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación, comprende el análisis y evaluación de una realidad problemática que se origina en el sector público, específicamente en una entidad administrativa, como la Gerencia Sub Regional Bagua; dicha problemática es que los trabajadores de la entidad presentan un rendimiento laboral deficiente, lo cual disminuye la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios de dicha entidad. En ese sentido, el objeto del problema del trabajo investigativo, viene a ser el teletrabajo, como una nueva modalidad de trabajo, regulado mediante la Ley N° 30036, y que viene siendo aplicada en la implementación del teletrabajo para mejorar el rendimiento en el ámbito laboral de los colaboradores de la institución pública, que es materia de análisis. (Ramos Hernández, 2021).

La importancia de las TICS se ha incrementado en su aplicación, tanto a nivel público como en el sector privado. En el Perú se viene regulando como una política pública; el desarrollo y aplicación de las llamadas TIC, la cual es practica colateral al resto de políticas públicas que se han implementado, en aras de buscar una solución a los diferentes problemas que aquejan a los ciudadanos, priorizando a los grupos vulnerables. Por ello, es necesario que el estado ejerza su potestad, para de esa forma poder obligar a respetar, proteger y garantizar el derecho al trabajo, generando las mismas oportunidades laborales para todos. (Valencia Cantuta, 2018, p. 2).

Es de mencionar que esta nueva modalidad laboral, denominada teletrabajo, ya se ha implementado y aplicado con mucho éxito en diferentes países. Es así que el teletrabajo busca dinamizar la forma de trabajar. (Gallusser, 2005, p.1). En Latinoamérica, a finales del siglo pasado se ha observado una aceptación fuerte hacia esta nueva tendencia laboral de ejercer el trabajo, y que una de las ventajas más notorias es el aumento de la productividad de las organizaciones empresariales. (Benjumea, Villa & Valencia, 2016, p.61).

Algunos autores, han señalado que para la aplicación del teletrabajo resulta necesario el auxilio de los medios idóneos de telecomunicación o de un ordenador. (Castellano, Caridad, Virviescas & Martínez, 2017, p. 4). A su vez, se debe tener en

cuenta que el teletrabajo es un concepto que encierra diversas tipologías, y que están van a estar sujetas o van a depender de la ubicación geográfica, la duración del contrato y el tipo de contratación que hayan pactado el empleador con el trabajador. (Murillo Puga & Peña Seminario, 2016, p. 40).

Se puede acotar también, que el teletrabajo va a permitir dar oportunidades para que más personas se incorporen al mercado laboral. Es decir, una ventaja social del teletrabajo, es que permite la inserción laboral de aquellas personas que tengan alguna limitación física para poder trasladarse a un centro de labores, a ejercer funciones de forma presencial. (Castro, 2009, p. 19). Debiendo cumplir las empresas o instituciones, con facilitar todos los medios o aparatos electrónicos para lograr tener un desarrollo óptimo de sus actividades. (Reyna Támara, 2017).

Otra de las ventajas o consecuencias positivas del teletrabajo, es que el empleado teletrabajador, se encontrará emocionalmente mejor, y es que el trabajar desde la casa, le resultara una experiencia gratificante. (Rodríguez Martín & Pardo Díaz, 2020, p.6). Esta nueva modalidad laboral encaja perfectamente en la actual situación que atravesamos, y esta enfocada hacia la descentralización y flexibilidad del mercado empresarial, y rompiendo los esquemas tradicionales del trabajo, los cuales estaban relacionados a un lugar y horario determinado. (Poquet Catalá, 2012, p. 139). La Organización Internacional del Trabajo, tiene una definición propia, y plantea que esta representa una forma de trabajo, el cual es efectuado en un lugar alejado de la oficina central o del centro de producción, lo cual implica la aplicación de una nueva tecnología que permita la separación y facilita la comunicación entre el empleador y el teletrabajador. (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Es cierto también que, ante esta nueva tendencia, será necesario que el teletrabajador adquiera un conjunto de capacidades, siendo recomendable que tenga una especialización previa al inicio de sus labores. (Selma Lajarín, 2015, p. 32); y es que, para teletrabajar, se debe contar con ciertas competencias o habilidades. (Domínguez Chávez, 2020, págs. 3-4). Es por ello que se dice que el teletrabajo está íntimamente relacionado de forma inherente a las TIC, ya que, sin

la asistencia de estos medios, sería imposible realizar las actividades laborales fuera de los ambientes tradicionales de las empresas. (Bertel Pérez, 2019, p.4).

Y es que el mercado laboral actualmente ha sufrido una serie de transformaciones, debido a la era de la llamada economía digital, lo cual ha desencadenado en la aparición de nuevos empleos y perfiles que se les exigen a los profesionales. (Begoña, Eguía e Ixone, 2017). A su vez, el teletrabajo viene a erguirse como una nueva forma de opción laboral. Es por ese motivo que resulta importante que el Estado garantice el respeto del derecho al trabajo y a su contenido constitucional, a través de instauración de políticas públicas. (Verdera, 2017).

Y ante este panorama, surge la interrogante que busca dar solución al problema general: ¿En qué forma el teletrabajo influye en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Bagua 2021?

La presente investigación tiene como justificación teórica, la búsqueda de la aplicación de diversos planteamientos teóricos que se relacionan directamente con las variables de: teletrabajo y rendimiento laboral; y una justificación práctica; la cual se sustenta en la necesidad de materializar la implementación del teletrabajo para fortalecer e incrementar el rendimiento laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Bagua. El objetivo general es: Proponer la implementación del teletrabajo para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Bagua 2021. Teniendo como objetivos específicos los siguientes: En primer lugar, identificar el nivel del rendimiento laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Bagua; en segundo lugar, analizar el nivel del rendimiento de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Bagua; como tercer objetivo específico diseñar la propuesta de teletrabajo para mejorar el rendimiento laboral en los colaboradores y por último, validar la propuesta del Teletrabajo para mejorar el rendimiento laboral en los colaboradores. En cuanto a la hipótesis de la presente investigación, si se propone actividades de teletrabajo entonces se mejorará el rendimiento laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Bagua 2021. Para corroborar la hipótesis planteada, se acude a datos e informaciones obtenidas mediante la aplicación de técnicas de recolección de datos y la utilización de instrumentos como encuestas hechas a los teletrabajadores.

II. MARCO TEÓRICO

Existen antecedentes sobre investigaciones que analicen, y evalúen, la importancia de la implementación del teletrabajo, así mismo investigaciones sobre las ventajas que existe en la ejecución del teletrabajo, sumado a ello la Ley N° 30036, permitiéndonos a nosotros tener una mejor perspectiva del trabajo a investigar. A continuación, presentamos algunos antecedentes tanto a nivel internacional y nacional.

La autora Ortega Vargas (2017), quien es su tesis titulada: “El teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados”, nos presenta un trabajo investigativo que busca dar a conocer el teletrabajo, así como sus orígenes, características, y su regulación en la legislación colombiana. Este trabajo expone que tipo de criterios se deben tener en cuenta para la aplicación del teletrabajo, además nos explica el desarrollo de esta modalidad laboral a lo largo del tiempo, concluyendo en su investigación, de que gracias al teletrabajo se logra aumentar la productividad y a la vez se logra una reducción en los gastos o costos de la empresa. (Ortega Vargas, 2017).

Los autores Román Mellado y Miras Zambrano, quienes nos presentan el trabajo de tesis titulado: “El teletrabajo en organismos públicos. Caso Instituto de Propiedad Industrial – INAPI”. De los citados autores, podemos rescatar que observan la regulación del teletrabajo, como una medida idónea, que crea un ambiente laboral favorable para el empleado; quien realiza sus actividades con mayor productividad, logrando obtener beneficios para la institución pública a la cual representa, o para la cual se encuentre laborando. Es por ello que indican que el teletrabajo es una modalidad laboral que tiene repercusiones tanto individuales como colectivas, además se debe observar los beneficios para los usuarios de quien obtienen un mejor servicio.

Respecto a las conclusiones esbozadas por los autores, diremos que concordamos con su opinión; en la medida que, efectivamente existe una reducción de costos para la empresa, se tiene que tener en cuenta que el empleado ya no gastara en viáticos para transporte; lo cual significa en algunos

casos, disminución del sueldo, se reducen los gastos en útiles de oficina, incluso resulta mucho más beneficioso a largo plazo la inversión en un software para la aplicación del teletrabajo.

Por otro lado, encontramos a la autora Chávez Villacis, en su tesis titulada: “Efectos de la implementación del teletrabajo en los trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social, Gobierno Regional de Loreto, Iquitos 2020”, nos expone que; uno de los mayores impedimentos para poder aplicar exitosamente el teletrabajo en dicha región, tienen relación con los problemas de conectividad y velocidad del internet, y es que siendo Iquitos una ciudad donde la conexión es limitada, se dificulta en dicha zona la implementación de esta modalidad, no obstante, esto se complementa con el uso de otros recursos tecnológicos. (Chávez Villacis, 2020).

De acuerdo a lo expuesto por la citada autora, podemos decir, que efectivamente, existen zonas en el Perú que no cuentan con una buena cobertura del servicio de internet, lo cual dificulta el acceso a este mecanismo tecnológico, y frustrando la aplicación de la modalidad laboral del teletrabajo. Sin embargo, han encontrado en el uso del teléfono o el celular y el correo electrónico, una forma de solucionar esos inconvenientes.

La autora Narvaez Aranibar, en su tesis titulada: “Teletrabajo y gestión pública desde la perspectiva del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores, 2020”, plantea entre sus objetivos, el de establecer la relación que existe entre dos variables: el teletrabajo y la gestión pública (Narvaez Aranibar, 2020).

La referida autora afirma que ambos conceptos, se relacionan positivamente, es decir se encuentran vinculadas, todo ello lo realizó desde la perspectiva de las personas que laboran en la entidad objeto de estudio. Desde un punto de vista particular, se entiende que ambas variables estén relacionadas, y esto responde a que el teletrabajo es un mecanismo aplicado en la institución, gracias a la gestión pública, que vienen a ser el conjunto de normas tendientes a regular el funcionamiento de las instituciones estatales, y en las cuales se han tenido que tomar en consideración muchos factores como: el tiempo, los costos, los beneficios, la inversión, entre otros.

Finalmente, el autor Vásquez Nassi, en su tesis titulada: “El teletrabajo en el sector público peruano, 2019”, señala que; la aplicación del teletrabajo en el ámbito público peruano, aún presenta poca acogida por parte de las entidades, ya que hasta el año 2019, solo dos instituciones públicas habían iniciado programas pilotos de teletrabajo. (Vásquez Nassi, 2019).

Un aspecto relevante que debe ser tomado en cuenta, es que las instituciones públicas no cuentan con el presupuesto necesario para implementar las herramientas tecnológicas, que permitan la realización del teletrabajo. Asimismo, el citado autor manifiesta que existen razones sociales para fomentar el teletrabajo; tales como, la facilitación de acceso al mercado laboral, de ciertos sectores minoritarios de la población, tales como: personas discapacitadas, jóvenes y adultos mayores.

Resulta certero lo manifestado por el autor, y es que las normas que regulan el teletrabajo ya estaban dadas, sin embargo, no existía tanta difusión, y las entidades públicas no la habían tomado en cuenta antes. Sin embargo, y como ya se manifestó en párrafos anteriores, la situación de pandemia, prácticamente ha obligado a las empresas del sector público y privado, a utilizar un método ya existente, con la finalidad de no parar con sus actividades.

No obstante, esperamos que esta modalidad siga vigente en el tiempo, independientemente de que exista o no una situación de emergencia; ya que se ha demostrado que resulta eficaz la implementación de esta modalidad laboral, claro está que debe existir un control o monitoreo por parte de las instituciones para evaluar que los trabajadores efectivamente cumplan con sus actividades, sin perjudicar a los usuarios.

La teoría de la cultura organizacional, es un término que se utiliza mayormente en el campo o rubro de empresas, esta teoría, viene a representar un conjunto de acciones y símbolos, que se encuentran preestablecidos dentro de una organización; pero también plasma un avance muy significativo en lo que respecta a cambios organizacionales. (Chiavenato, 2018). Se debe entender entonces que la cultura organizacional es una teoría que propone el establecimiento de un grupo de acciones que se deben adoptar o tomar dentro

de una organización (empresa privada o institución pública), para el desarrollo integral de dicha unidad.

Al año 2014, han existido múltiples investigaciones en torno a la cultura organizacional, las mismas, que han sido recogidas por la Journal of Applied Psychology, estos estudios se centran tanto en el simbolismo de las instituciones empresariales, así como en los procesos de socialización. (Schneider 2017, 468). Por ejemplo, en Cuba, se han ejecutado estas investigaciones en empresas del área farmacéutica, productora de tabaco, y una empresa dedicada a la industria sideromecánica (Pacheco, 2016).

Algunos autores plantean que, la fuente de valores que tienen una organización, empieza con el liderazgo que tengan, y que luego es transformado en un estilo propio de liderazgo dentro de la organización. (Zennouche & Zhanang, 2014); existiendo una relación importante entre cultura organizacional y liderazgo.

Ahora bien, el teletrabajo representa una forma de poder organizar el trabajo, basado en el uso de la tecnología. Es una forma distinta de prestar servicios, ya que se va a realizar fuera del centro de trabajo (espacio físico) y manteniendo un horario flexible, pudiéndose emplear medios informáticos para controlar la prestación de servicios de los trabajadores. (LLamosa Trapaga, 2015, p. 29).

En tiempos modernos, resulta necesario la utilización de dichos medios tecnológicos, ya que, sin ellos, no sería posible la aplicación del teletrabajo. Concordamos con el citado autor, en que debe existir un control por parte de los empleadores, quienes deben evaluar los resultados de sus trabajadores, a fin de que no se desnaturalice la utilización de esta modalidad de trabajo.

Algunos autores, indican que el teletrabajo viene a constituirse como una forma de trabajar, en la cual prima la flexibilidad en materia de organización, también acotan; que en dicha modalidad de laboral, el trabajador realiza una determinada actividad, sin estar físicamente en un específico lugar (centro de trabajo), es decir; realiza sus funciones desde cualquier espacio, y en un horario laboral, que puede o no estar determinado por la empresa, y que en todo caso

tienen mayor facilidad para la realización de sus deberes como trabajador.(Gray, Hodson, Gordon y otros 1995, p. 30). Es así que, el teletrabajo solo vendría a ser una modalidad determinada de trabajo, y no debe ser entendido como un subempleo. (Ortiz Chaparro, 2012, p. 16).

La flexibilidad de esta forma de organización del trabajo, se manifiesta, por ejemplo, por el hecho de que el trabajador puede escoger el horario que mejor le favorezca para realizar sus actividades, tendrá menos presión para trabajar, lo cual beneficiará su estado de salud emocional, teniendo una persona más activa y con mayor productividad.

Para Sanguineti Raymond, el teletrabajo está vinculado con aquellas personas que desempeñan un trabajo en beneficio de otras personas (empresarios), y que lo hacen desde un lugar distinto al ordinario, valiéndose de medios informáticos y utilizando la telecomunicación. (p.103).

En ese sentido, consideramos que no es necesario que una persona este físicamente en un lugar para que pueda ofrecer un buen servicio laboral, inclusive creemos que es más productivo quien hace sus actividades desde la comodidad de su hogar o de cualquier otro lugar. Es un fenómeno que se caracteriza básicamente porque el teletrabajador va a brindar sus servicios a distancia, implicando ello un cambio sustancial en la organización tradicional de una empresa. (Puntriano Rosas, 2004, págs.157-178).

El citado autor afirma que se trata de un fenómeno, diríamos que se trata de un fenómeno que viene a revolucionar las tradicionales formas de entender el trabajo, el cual le da mayor libertad al trabajador para que pueda elegir la mejor forma de realizar sus labores, ya no está bajo la constante vigilancia de sus jefes y supeditado al cumplimiento de múltiples actividades que se suscitan en el día a día.

Al respecto, el autor Martín Flores (2016, p. 413), ha conceptualizado al teletrabajo; como un medio de prestación de servicios, que se ejerce por cuenta ajena o en favor de otra persona u organización, y que se realiza fuera del centro de trabajo, básicamente en el domicilio o lugar de residencia del

trabajador, mediante conexión vía telefónica e informática. En cierta forma es válido lo que afirma el citado autor, empero, no necesariamente se tiene que prestar el servicio desde el domicilio del teletrabajador, sino que éste puede operar desde el lugar de su comodidad o donde quiera que se encuentre.

Es así que se puede decir que, el teletrabajo viene a ser una forma de organización del trabajo; la cual genera una serie de beneficios, que implica una reducción de costos para la institución y una generación de mayor índice de productividad. El presupuesto que ahorra la organización puede destinarse a otras cosas, en beneficio de ésta. También puede haber una reducción de espacios físicos.

Un punto relevante, es que se debe entender que los usuarios muchas veces no se sienten beneficiados con esta modalidad, ya que existen personas que no están familiarizados con la utilización de los aparatos o nuevos sistemas tecnológicos. Es por ello, que consideramos que las instituciones deben ofrecer medios simplificados, para que pueda existir una comunicación efectiva entre los usuarios y las organizaciones.

En la Ley 30036 se regulan los aspectos más resaltantes en la definición del teletrabajo, estos son: el empleo de las tecnologías de la información y comunicaciones, o también conocidas como TIC, la subordinación del trabajo y la no presencia física del teletrabajador. Frente a esto, se puede decir que existen otros tipos de teletrabajo, y que van a estar con las necesidades del mercado.

En un inicio el teletrabajo solo comprendía el trabajo a domicilio, pero actualmente engloba una serie de modalidades que permiten tanto al trabajador como el empleador, la posibilidad de optar el que más se ajuste a sus necesidades del mercado laboral.

Osio Havriluk, en su artículo científico titulado: "El teletrabajo: Una opción en la era digital", citando a Escalante y otros autores; señala los objetivos del teletrabajo, a nivel socioeconómico, empresarial y de los trabajadores. (Osio Havriluk, 2010, p.100).

Y es que esta modalidad permite que los trabajadores puedan llevar a cabo sus labores, desde sus domicilios, realizando sus actividades laborales, sin la necesidad de desplazarse a un espacio físico determinado. Esta situación también genera que se mejore las condiciones del medio ambiente, al disminuir la congestión del tráfico vehicular. Otro de los aportes importantes de esta modalidad, es que viene a contribuir con la facilitación del acceso al trabajo, y consecuentemente, la inserción laboral de las personas que tengan alguna discapacidad, esto principalmente en los países de Latinoamérica. En lo que concierne al ámbito empresarial, este nuevo sistema de trabajo, tiene una capacidad de mayor expansión, lo cual le permite acoplarse a las demandas o tendencias reales del mercado, con la finalidad de dar paso a la generación de productos o servicios que sean más competitivos.

Frente a la actual situación de pandemia, podemos citar el siguiente artículo:

“Teleworking during the COVID-19 pandemic and beyond” (“Teletrabajo durante el COVID-19 pandemia y más allá”), en el cual se expresa lo siguiente:

“While telework is typically used for limited periods (e.g., one or two days per week), many workers are being required to telework full-time to prevent the spread of the coronavirus”. (International Labour Organization, 2020, p. 2).

“Si bien el teletrabajo se usa típicamente por períodos limitados (por ejemplo, uno o dos días por semana), se requiere que muchos trabajadores trabajen a distancia a tiempo completo para prevenir la propagación del coronavirus”.

Villa y Poblete (2016) definen a las TIC, como aquellas herramientas que se van a emplear o usar, como medios para transmitir una información, es decir que van a permitir expresar, comunicar, y aprender, al mismo tiempo que favorece la investigación. Además, señala que las TIC, tienen por finalidad influir en la mejora de los estándares de vida de las personas que las utilice. (p. 39).

Cebreiro (2007, p. 163), afirma que las llamadas TIC, se manifiestan a través de cuatro medios. En ese sentido se debe acotar que estas tecnologías tiene

básicamente cuatro vertientes en las cuales se desarrolla, la primera de ella es la informática; es decir se relaciona con todo lo que tenga que ver con los sistemas computarizados y de redes, la microelectrónica; está vinculada a los dispositivos móviles, los microprocesadores de PC y los ordenadores portátiles; en lo que respecta a lo multimedia; es una forma de comunicarse que combina varias formas (texto, imágenes, videos, audios), la última vertiente es de las telecomunicaciones; vinculado a medios como la televisión o radio.

Del mismo modo, la autora Alegría Díaz, expone que las TIC se agrupan en dos tipos: las tecnologías de la información y las de comunicación. (Alegría Díaz, 2015, p.9).

Para los citados autores efectivamente las tecnologías de la información y telecomunicación han contribuido mucho a mejorar la calidad de vida de las personas, facilitándoles el acceso a informaciones y permitiéndoles tener una comunicación directa con las personas están en otros países, algo que hace algún tiempo pareciese imposible, hoy inclusive es factible poder verse en tiempo real con otras personas a través de una interfaz. Empero, se debe precisar que, las TIC no son la solución a todos los problemas, y deben considerarse como herramientas o medios que van a permitir explotar diversas rutas y acciones por experimentar, (Cobo, 2016). En el caso del teletrabajador, dichas herramientas deben usarse para alcanzar un óptimo nivel de eficiencia en sus actividades, pero para ello, debe desarrollar las habilidades que favorezcan su rendimiento laboral, adquiriendo competencias. (Guzmán, 2016).

Las características de los bienes y servicios TIC según los autores Mas Ivars y Quesada Ibáñez, son las siguientes:

- a) Los servicios informáticos y de comunicación pueden ser considerados de manera simultánea como bienes de carácter público o privado. Esto debido a que, por un lado, las personas son quienes demandan la cantidad y calidad de estos servicios que pretende adquirir o contratar; es decir que se encuentran sometidos a la ley de la oferta y la demanda, y el costo de dichos servicios son determinados por el mercado.

- b) Desde la perspectiva de la producción, se puede observar tanto a que tanto nivel teórico como empírico, que existe una concentración en cuanto a la producción de estas tecnologías informáticas y de telecomunicaciones; siendo mínimo el número de plantas dedicadas a esta industria, las cuales tiene presencia en algunos países que son especializados en estos temas tecnológicos y que se encuentran dentro de grandes economías.
- c) Por último, los autores citados añaden que, en las TIC, representan básicamente a las economías de diversificación de oferta, ya que eso les permiten realizar provisión amplia de productos y servicios a los clientes abonados a un sistema de comunicación determinado. (Mas Ivars y Quesada Ibáñez, 2005, pp. 28-31).

Por último, en lo que se refiere al rendimiento laboral, Gabini (2018), citando a Murphy, señala que este constructo teórico debe ser definido como un conjunto de conductas que resultan importantes y necesarias para la consecución de las metas de la organización. (p. 27). En tanto Koopmans (2014), indica que el rendimiento laboral se enfoca más en los comportamientos de los trabajadores, que en los resultados mismos que se obtengan, pero que dichos comportamientos deben ser significativos para el logro de las metas como empresa, y que por eso debe ser evaluada como una variable multidimensional.

El rendimiento laboral ha evidenciado que tiene un impacto directo en cuanto a la efectividad organizacional, y esto se manifiesta en disminución de ausentismo y renuncias de los trabajadores; consecuentemente se puede podrá aumentar el nivel de lealtad y compromiso con la organización. (Díaz Cabrera 2014, págs.115-118).

Existen tres tipos de beneficiarios con una buena gestión del rendimiento laboral: primero, los trabajadores; que elevan su autoestima, identificando sus fortalezas y debilidades; en segundo lugar, los directivos de la organización, quienes muestran mayor motivación para el desempeño de sus funciones y en tercer lugar, la organización en general, ya que ejecutan acciones administrativas más adecuadas para lograr metas como organización,

disminuyendo aquellas conductas negativas de los trabajadores. (Aguinis, 2011, pág. 503-507).

Por tanto, se puede decir que el rendimiento laboral implica que se analice o evalúe el desempeño del trabajador dentro de la organización; observar si las conductas adoptadas dentro de su centro de labores y en lo que concierne al desarrollo de sus actividades es realmente efectivo y contribuye a las metas u objetivos de la empresa, si es así entonces se habla de un rendimiento laboral positivo; todo ello se materializara lógicamente en el nivel de producción o nivel de satisfacción del servicio brindado por el trabajador.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación. - Investigación básica o sustantiva, la cual tiene un objetivo basado en la curiosidad por descubrir nuevos conocimientos. El nivel de investigación básica del presente proyecto de investigación es: Investigación básica descriptiva; la cual está basada en la búsqueda de datos e informaciones.

La investigación de tipo descriptiva, se basa en la selección de datos o información para corroborar hipótesis, y también para buscar responder a interrogantes que se relacionen con la situación que es materia de análisis o estudio. (Esteban Nieto, 2018).

Diseño de investigación

- **Diseño no experimental:**

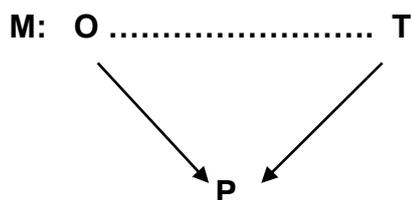
No existe manipulación de ninguna de las variables, existe fundamentalmente la observación de un hecho concreto, tal y como se muestra en la realidad.

En la investigación se ha optado por el diseño descriptivo simple: el cual permite la recolección de datos e informaciones reales.

El esquema que se ha elegido es el que se muestra en la siguiente gráfica:

Figura 1

Diseño de investigación



Nota: Según normas APA

M Es la muestra de estudio

O Observación del Rendimiento Laboral

T Teoría

P Es la Propuesta

3.2. Variables y operacionalización

Teletrabajo: Variable independiente.

Rendimiento Laboral: Variable dependiente.

Definición conceptual. -

Teletrabajo:

Ferro Delgado (2019), define al teletrabajo como una modalidad de prestación de servicios laborales, mediante el uso de TIC. En ese sentido, en el teletrabajo no es necesario, que el trabajador este físicamente en un determinado lugar (centro de labores), siendo supervisado por su empleador mediante las TIC.

Rendimiento Laboral:

Gabini (2018), es el grupo de conductas o comportamientos de los trabajadores, que resultan de gran importancia, para la consecución de las metas u objetivos que se tenga como organización o empresa, en la cual se desarrolla el trabajador.

Definición operacional

- **Teletrabajo:**

Esta variable será analizada a través de tres dimensiones:

- ✓ Cultura organizacional.
- ✓ Implementación de TIC.
- ✓ Optimización de procesos.

- **Rendimiento laboral:**

Esta variable se ha analizado a través de dos dimensiones:

- ✓ Calidad del servicio
- ✓ Eficiencia laboral

Indicadores

- **Cultura organizacional**

- ✓ Orientación enfocada hacia los resultados.
- ✓ Orientación enfocada hacia las personas.
- ✓ Orientación enfocada hacia el equipo.

- **Implementación de TIC**
 - ✓ Equipos tecnológicos.
 - ✓ Herramientas de internet
 - ✓ Plataformas virtuales.
- **Optimización de procesos**
 - ✓ Planificación
 - ✓ Coordinación
 - ✓ Organización.
- **Calidad del servicio**
 - ✓ Oportunidad
 - ✓ Utilidad
 - ✓ Confiabilidad
- **Eficiencia laboral**
 - ✓ Logro de resultados
 - ✓ Manejo de herramientas informáticas.
 - ✓ Capacidad de trabajar bajo presión.
 - ✓ Habilidades comunicativas.

Escala de medición

- **Escala de intervalo:**

Tercer nivel de medición, los intervalos representan equivalentes y con un tienen un origen convencional. (Barreto, 2016, p. 21).

3.3. Población, muestra y muestreo

La población, estuvo constituida por todos los trabajadores que laboran en la Gerencia Sub Regional Bagua en un total de 80 trabajadores.

Criterio de inclusión, personas involucradas en la implementación del teletrabajo de la Gerencia Sub Regional Bagua.

Criterio de exclusión, trabajadores no involucrados en la implementación del teletrabajo de la Gerencia Sub Regional Bagua.

De dicha población se determinó una muestra no probabilística, estableciendo como unidad de muestreo a servidores públicos de la

Gerencia Sub Regional Bagua, administrativos, en un total de 66 servidores públicos los mismos tienen injerencia directa en el objeto materia de estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para poder obtener los datos tanto teóricos como de trabajo de campo, se recurrió a las siguientes técnicas de recolección de datos:

- a) La técnica del análisis documental; los instrumentos utilizados dentro de esta técnica fueron las fichas textuales y las fichas de resumen; teniendo como fuentes libros y documentos de relacionado con las bases teóricas y conceptuales del objeto de estudio.
- b) La técnica del fichaje; es una técnica que permite y facilita la sistematización de información bibliográfica y la ordenación de ideas.

De acuerdo a las técnicas utilizadas, los instrumentos de recolección de datos a aplicarse son los siguientes:

- a) Fichas textuales: Son aquellas en las que se toman las notas pertinentes, empleando figuras metodológicas. Se puede incluir vocabularios y análisis de texto.
- b) Fichas resumen: Permiten sintetizar la información teórica reunida.
- c) Fichas bibliográficas: Su función es facilitar la localización de la información, así como ordenarla y conservarla.

3.5. Procedimientos

La muestra es no probabilística, sustentándose esto en la aplicación de la encuesta a los colaboradores nombrados y contratados que trabajan en la Gerencia Sub Regional Bagua, previo a la ejecución de la encuesta se coordinó con el Gerente de la institución en mención, para la presentación de la Carta en la que se permitió el permiso para aplicar el instrumento (encuesta) en dicha entidad.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos que se obtengan de la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, y basados en la información proporcionada por los informantes, así como también los datos extraídos de las diversas fuentes bibliográficas como medios electrónicos.

Luego de ello se realizarán las tablas y gráficos correspondientes que permitirán corroborar las hipótesis planteadas.

Los datos cuantitativos obtenidos se presentarán ordenados de mayor a menor, y por orden cronológico, de ser el caso.

Mientras que los datos cualitativos serán presentados en forma de descripciones teóricas y conclusiones.

3.7. Aspectos éticos

En la presente investigación se han obtenido datos, que no han sido manipulados o adulterados, por lo cual no han sido plagiados de ningún proyecto investigativo anterior. Este trabajo se rige bajo los siguientes principios éticos:

- a) La Confidencialidad: asegurando la protección a la identidad, tanto de la institución como de las personas que intervienen como informantes en la presente investigación.
- b) La Objetividad: Comprende el estudio y el análisis de la realidad problemática, se ha sustentado en criterios que responden a la imparcialidad y a la objetividad.
- c) La Originalidad: Los datos teóricos de la investigación se basan en opiniones o pronunciamientos doctrinarios de diversas fuentes bibliográficas, las cuales han sido debidamente citadas en el presente trabajo, demostrando con ello, la inexistencia de plagio.
- d) La Veracidad: La información detallada en la presente investigación, es totalmente verídica y está avalada por fuentes bibliográficas y documentos web que tienen credibilidad.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

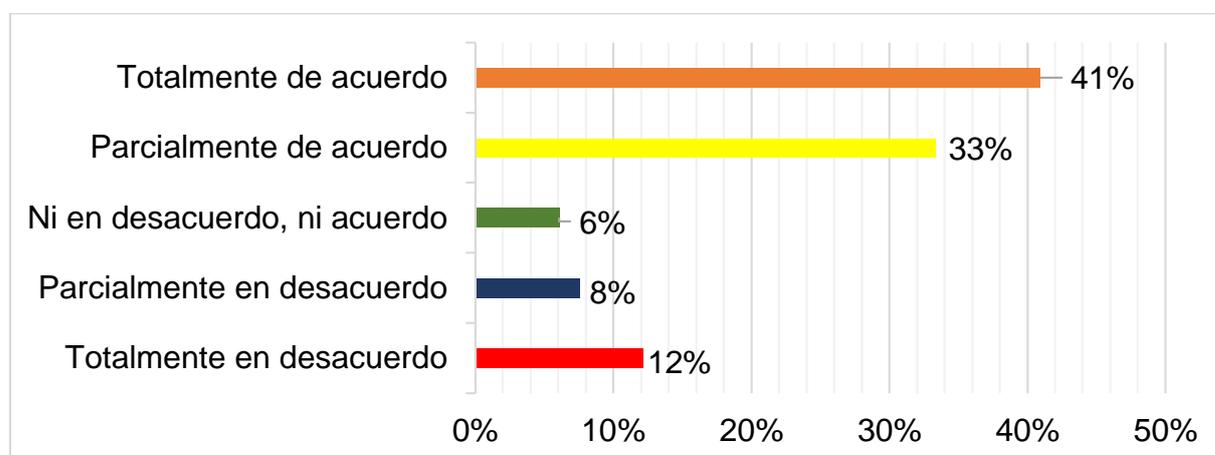
Resultados del Indicador de Oportunidad

Escala	Encuestados	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	12%
Parcialmente en desacuerdo	5	8%
Ni en desacuerdo, ni acuerdo	4	6%
Parcialmente de acuerdo	22	33%
Totalmente de acuerdo	27	41%
Total	66	100%

Nota. Elaboración según el instrumento

Figura 2

Resultados del Indicador de Oportunidad



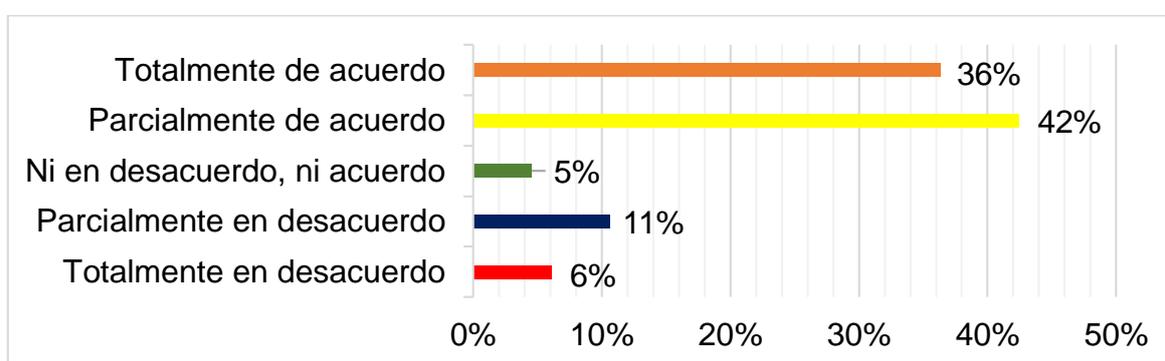
Nota. Elaboración según el instrumento

De lo observado, se tiene que, respecto a la oportunidad con la que se brinda el servicio, un 41% de los encuestados está de acuerdo con que existe mucha incomodidad por parte de los usuarios, sobre este indicador, mientras que un 33% están parcialmente de acuerdo con dicha afirmación, un 12% está totalmente de desacuerdo, un 8% afirman estar parcialmente en desacuerdo y un 6% de los encuestados no están en desacuerdo ni en acuerdo; esto porque perciben la disconformidad de los usuarios de la Gerencia Sub Regional Bagua.

Tabla 2*Resultados del Indicador de Utilidad*

Valoración	Encuestados	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	6%
Parcialmente en desacuerdo	7	11%
Ni en desacuerdo, ni acuerdo	3	5%
Parcialmente de acuerdo	28	42%
Totalmente de acuerdo	24	36%
Total	66	100%

Nota. Elaboración según el instrumento

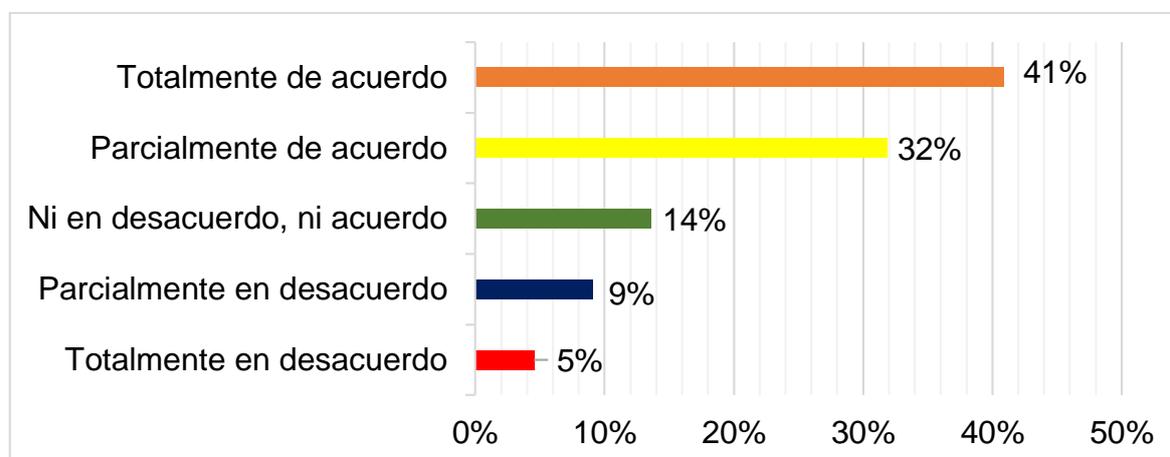
Figura 3*Resultados del Indicador de Utilidad*

Nota. Elaboración según el instrumento

De lo observado, se tiene que, respecto a la utilidad de la información brindada a los usuarios, un 42% de los encuestados están parcialmente de acuerdo, un 36% están totalmente de acuerdo, un 11% están parcialmente en desacuerdo, el 6% está totalmente en desacuerdo y un 5% no están ni en desacuerdo ni acuerdo. Es decir, parcialmente los encuestados están de acuerdo con que la información brindada mediante el teletrabajo si es de utilidad, pese a que subsistan algunos inconvenientes por problemas en el sistema.

Tabla 3*Resultados del Indicador confiabilidad*

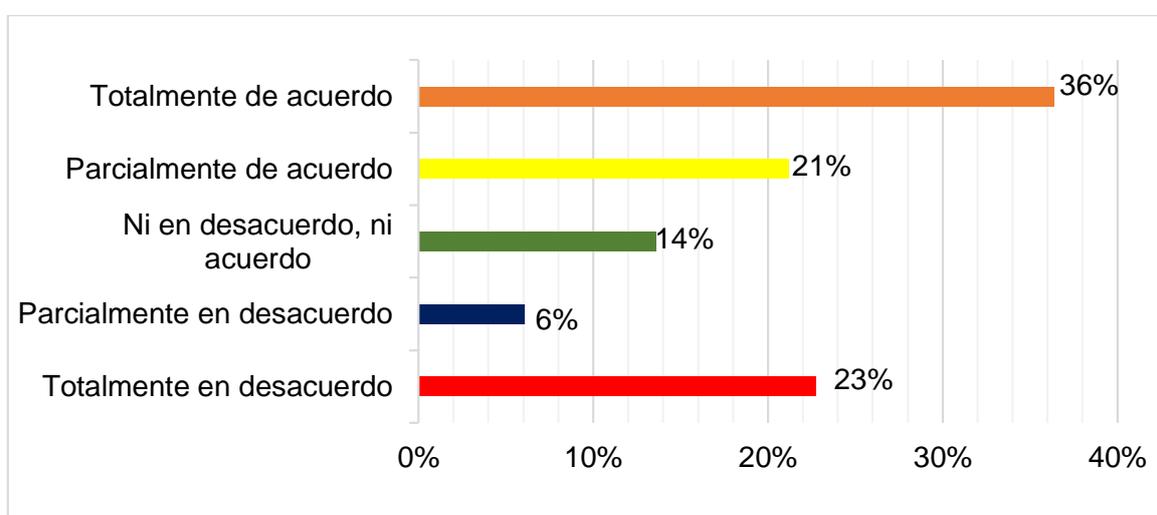
Valoración	Encuestados	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	5%
Parcialmente en desacuerdo	6	9%
Ni en desacuerdo, ni acuerdo	9	14%
Parcialmente de acuerdo	21	32%
Totalmente de acuerdo	27	41%
Total	66	100%

Nota. Elaboración según el instrumento**Figura 4***Resultados del Indicador confiabilidad**Nota.* Elaboración según el instrumento

Un 41% están de acuerdo con el nivel de confiabilidad en la entidad, un 32% están parcialmente de acuerdo, un 14% no están ni en desacuerdo ni acuerdo, un 9% están parcialmente en desacuerdo y un 5% manifiestan estar en desacuerdo. Esto evidencia que la mayoría de los teletrabajadores, perciben que los usuarios si tienen un alto nivel de confiabilidad en la labor que se desempeña con el teletrabajo en la Gerencia Sub Regional Bagua.

Tabla 4*Resultados del Indicador logro de resultados*

Valoración	Encuestados	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	23%
Parcialmente en desacuerdo	4	6%
Ni en desacuerdo, ni acuerdo	9	14%
Parcialmente de acuerdo	14	21%
Totalmente de acuerdo	24	36%
Total	66	100%

Nota. Elaboración según el instrumento**Figura 5***Resultados del Indicador logro de resultados**Nota.* Elaboración según el instrumento

De la encuesta aplicada, se tiene que un 36 % están totalmente de acuerdo con los logros de resultados obtenidos, un 23% están totalmente en desacuerdo, un 21% están parcialmente de acuerdo, un 14% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 6% se encuentran parcialmente en desacuerdo. Por lo que, uno de los resultados favorables para la entidad, ha sido la disminución de los gastos administrativos; gracias a la implementación del teletrabajo.

Tabla 5

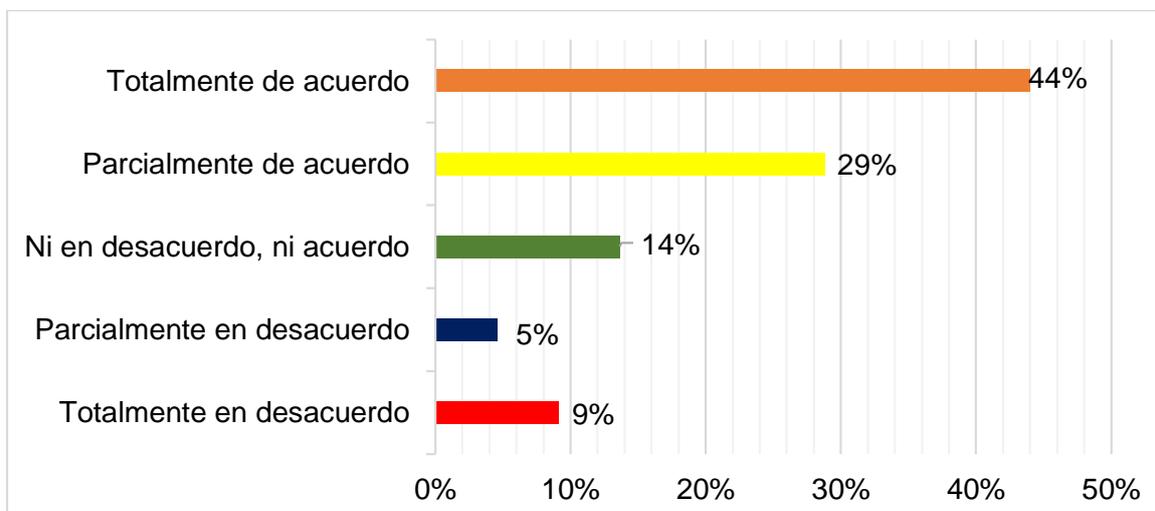
Resultados del Indicador manejo de herramientas informáticas.

Valoración	Encuestados	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	9%
Parcialmente en desacuerdo	3	5%
Ni en desacuerdo, ni acuerdo	9	14%
Parcialmente de acuerdo	19	29%
Totalmente de acuerdo	29	44%
Total	66	100%

Nota. Elaboración según el instrumento

Figura 6

Resultados del Indicador manejo de herramientas informáticas



Nota. Elaboración según el instrumento

Un 44 % de los encuestados están totalmente de acuerdo, con el buen manejo de las herramientas informáticas, mientras que un 29% están parcialmente de acuerdo con dicha premisa, un 14% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a ello, un 9% están totalmente en desacuerdo, y un 5% están parcialmente en desacuerdo. En su mayoría existe consenso respecto al uso de las herramientas informáticas brindadas por la entidad, para mejorar la calidad del teletrabajo.

Tabla 6

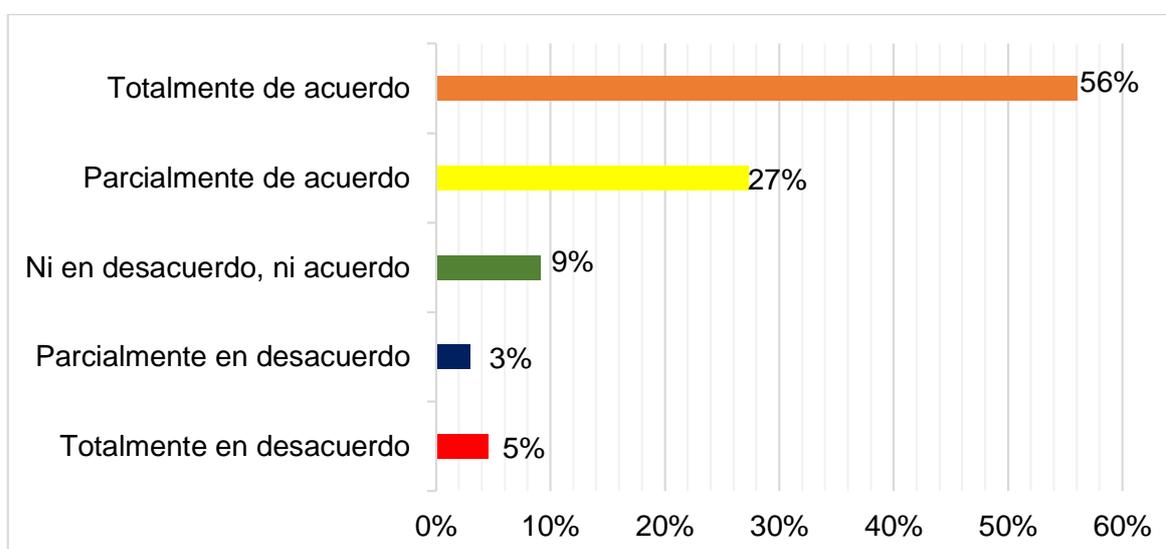
Resultados del Indicador capacidad para trabajar bajo presión

Valoración	Encuestados	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	5%
Parcialmente en desacuerdo	2	3%
Ni en desacuerdo, ni acuerdo	6	9%
Parcialmente de acuerdo	18	27%
Totalmente de acuerdo	37	56%
Total	66	100%

Nota. Elaboración según el instrumento

Figura 7

Resultados del Indicador capacidad para trabajar bajo presión

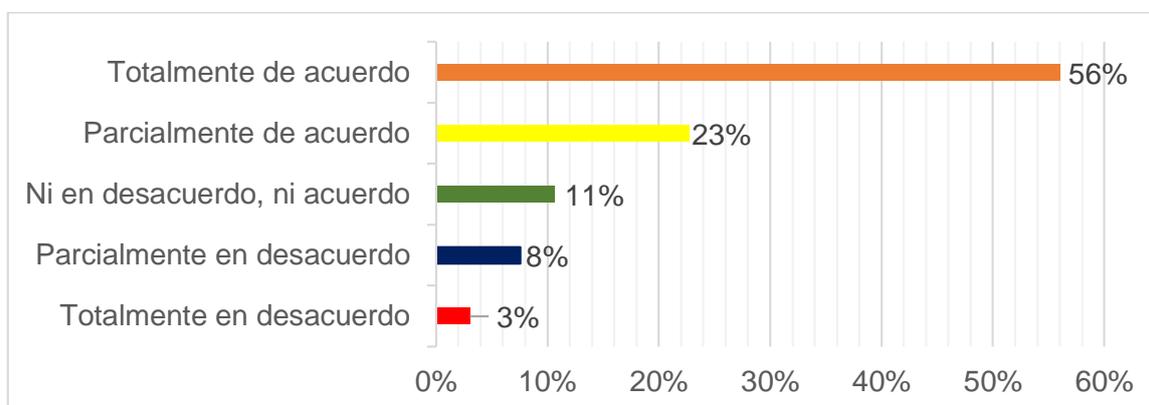


Nota. Elaboración según el instrumento

De observado, se tiene que un 56% de los encuestados afirman que están totalmente de acuerdo, un 27% están parcialmente de acuerdo, un 9% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 5% están totalmente en desacuerdo, y un 3% están parcialmente en desacuerdo, todo esto respecto a la disminución de los cuadros de estrés, gracias a la implementación del teletrabajo.

Tabla 7*Resultados del Indicador habilidades comunicativas*

Valoración	Encuestados	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	3%
Parcialmente en desacuerdo	5	8%
Ni en desacuerdo, ni acuerdo	7	11%
Parcialmente de acuerdo	15	23%
Totalmente de acuerdo	37	56%
Total	66	100%

Nota. Elaboración según el instrumento**Figura 8***Resultados del Indicador habilidades comunicativas**Nota.* Elaboración según el instrumento

De observado, se tiene que un 56% de los encuestados afirman que están totalmente de acuerdo, un 23% están parcialmente de acuerdo, un 11% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 8% están parcialmente en desacuerdo y un 3% están totalmente en desacuerdo; todo ello respecto al nivel de comunicación que existe entre la entidad y el teletrabajador, para informar sobre los inconvenientes que le genera al usuario la implementación del teletrabajo.

V. DISCUSIÓN

Del análisis sobre la aplicación del teletrabajo en la Gerencia Sub Regional Bagua, desde los resultados obtenidos de una encuesta aplicada a 66 servidores públicos administrativos de dicha entidad, se determinó que la aplicación de esta nueva modalidad laboral debe ser mejorada, a fin de que elevar el rendimiento laboral de sus colaboradores, y, por ende, que se pueda brindar un servicio más eficiente a los usuarios, durante el trámite de sus procesos administrativos.

Lo dicho anteriormente, encuentra sustento en la tabla 1 y figura número 2, la cual indica que un 41% de los encuestados están totalmente de acuerdo, con que la entidad no brinda un servicio oportuno, y que solo un 6% no están ni en desacuerdo ni acuerdo, con ello se evidencia el nivel de incomodidad de los usuarios, el cual es percibido por los teletrabajadores.

En los resultados también se observa que un 42% están parcialmente de acuerdo con que el teletrabajo debe de ayudar a solucionar los problemas más relevantes de los usuarios, manifestando con ello la utilidad de dicha modalidad; mientras que un 5% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con esto; tal como se desprende de la tabla 2 y figura 3.

Respecto al indicador de confiabilidad en el servicio ofrecido por la Gerencia Sub Regional Bagua, los servidores públicos encuestados en un 41% han manifestado estar totalmente de acuerdo con que los usuarios deberían confiar en la entidad, mientras que un 5% están totalmente en desacuerdo. Debiendo hacer hincapié en que resulta importante, devolver dicha confianza en el sistema y específicamente en la institución objeto de estudio; se considera que el teletrabajo debe ser un medio para fortalecer el nivel del servicio brindado, atendiendo a la demanda de la población.

De los aspectos antes señalados, se puede decir que coinciden con Narváez Aranibar (2020), quien manifiesta que el teletrabajo y la gestión pública son elementos muy relacionados, revalorando la modernización de las entidades públicas, quienes tienen que implementar los mecanismos tecnológicos idóneos a fin de mejorar los servicios prestados a los administrados. Esto quiere decir que los

usuarios deben percibir que se les está brindando un trato oportuno, útil y confiable; en aras de solucionar sus trámites legales.

Igual de importante también es que se analice el indicador de logro de resultados de la institución, específicamente en este caso de la Gerencia Sub Regional Bagua, es decir; determinar si se han conseguido superar las expectativas que se tenían en relación a la implementación del teletrabajo. Es así que de los resultados obtenidos; se colige que un 36% de los encuestados expresan que efectivamente consideran que la entidad ha disminuido sus costos en cuanto a gastos administrativos, gracias al haber optado por el teletrabajo como una forma de laborar, lo cual le ha servido para invertir en otras áreas como capacitación del capital humano (trabajadores). Esto es precisamente uno de los objetivos que se persigue con el teletrabajo, no obstante, se debe entender que no basta con capacitar o dotar de todas las herramientas necesarias a los teletrabajadores; sino también de que éstos se comprometan a realizar una labor eficiente a favor de los usuarios, y esto se va a ver reflejado en el nivel de satisfacción de éstos. Por tanto, se considera que aún falta mejorar el rendimiento laboral en la Gerencia Sub Regional de Bagua.

Frente a esto se puede citar a Chávez Villacis (2020), con quien se concuerda en el sentido de que comenta que el teletrabajo necesita apoyarse de los recursos tecnológicos, y es que esto es el elemento clave para poder tener una aplicación exitosa de esta nueva modalidad laboral, es imposible imaginar al teletrabajo sin relacionarlo directamente con las TIC y con todo lo que implique tecnología o modernización.

En cuanto al manejo de herramientas informáticas en la institución, este indicador ha arrojado que un 44% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que existe un buen manejo de los medios informáticos brindados por la entidad, sin embargo; existe aún un 14% que está totalmente y parcialmente en desacuerdo con dicha afirmación; y esto es lo que dificulta que se pueda mejorar el nivel de calidad del servicio ofrecido, y del mismo modo es este porcentaje minoritario el que no muestra un eficiente rendimiento laboral, lo cual va a repercutir negativamente en la entidad pública.

Otro aspecto importante que nos permite medir el nivel de eficiencia laboral, es la capacidad de los teletrabajadores para trabajar bajo presión, esto quiere decir que tienen que ser conscientes que esta modalidad también demanda mucha exigencia, y hay que estar en constante monitoreo y comunicación con la entidad empleadora, a fin de que ésta pueda evaluar el cumplimiento cabal de las actividades encomendadas a sus colaboradores. Este rubro, según los resultados, arrojo que un 56% de los encuestados afirmen encontrarse en plena capacidad para manejar el teletrabajo y todas sus implicancias; mientras que existe un 8% que no se encuentra capacitado para llevar a cabo sus actividades a través del teletrabajo, incumpliendo con sus funciones.

Sobre ese punto se puede decir, que es importante que la institución pública denominada Gerencia Sub Regional Bagua, logre conseguir que la totalidad de sus teletrabajadores adquieran la capacidad de trabajar bajo presión, adecuándose de forma efectiva a las nuevas tendencias o formas de brindar el servicio, para ello; se considera que no solo baste con que aprendan sobre el uso de las herramientas informáticas o las llamadas TIC, sino que también es importante reforzar la parte emocional de los teletrabajadores, a través de talleres dinámicos que los ayuden a relajarse y que tengan una mayor predisposición al momento de la realización de sus labores.

Al respecto es de mencionar lo dicho por los autores Román Mellado y Miras Zambrano (2019), con quienes se comparte la opinión de que es muy beneficioso para los empleados la implementación del teletrabajo, ya que se crea un ambiente mucho más favorable para el desempeño de sus labores, y que esto se refleja en el aumento de su productividad. Asimismo, añade de que también hay ventajas para la institución pública, lo cual implica que dichos beneficios sean tanto a nivel individual como colectivo.

Considero que de los resultados obtenidos respecto a este indicador son favorables para la entidad en cuestión, pero no debe perderse de vista la idea de mejorar, ya que dichos datos obtenidos no se ven reflejados en el nivel de calidad del servicio brindado, ya que los usuarios siguen mostrando insatisfacción, esto

según la percepción de los mismos servidores públicos de la Gerencia Sub Regional Bagua.

El último indicador que se evaluó para medir el nivel de eficiencia y rendimiento laboral de los teletrabajadores de la Gerencia Sub Regional Bagua, fue el de habilidades comunicativas. Y sobre este particular, los servidores públicos han afirmado en un 56% estar totalmente de acuerdo con la afirmación de que ellos informan con claridad y convicción a la entidad sobre los inconvenientes que existen tanto para el como para el usuario, con la implementación del teletrabajo; no obstante, persiste un 11% de los encuestados quienes están totalmente y parcialmente en desacuerdo con dicha afirmación; o a quienes se les está dificultando expresar esos inconvenientes ante la entidad.

Frente a estos resultados se debe cuestionar la actitud de ese porcentaje minoritario, ya que lejos de ayudar a mejorar las condiciones implementadas con el teletrabajo; están dificultando la situación y perjudicando a los usuarios. La razón por la que, según mi opinión, se está evitando comunicar dichos inconvenientes, puede ser el temor de ser reemplazados por otras personas que si cuentan con las competencias requeridas por la entidad para el manejo del sistema actual.

De igual forma, se cree pertinente también observar que es lo que está haciendo la entidad frente a esto, que medidas está tomando para disminuir el nivel de insatisfacción de los usuarios y devolver esa confianza en la eficiencia de la entidad.

Sobre este punto se debe recordar lo manifestado por Ortega Vargas (2017), quien, en su trabajo investigativo, recalca los beneficios del teletrabajo en la legislación colombiana tanto para el trabajador como para la empresa. Esto es muy importante, ya que es vital la inversión en el capital humano; es decir los servidores públicos, que mientras mejor capacitados estén, brindarán un buen servicio a los administrados.

Este indicador no solo se enfoca en las relaciones entre la entidad y sus teletrabajadores; sino también busca evaluar la relación teletrabajador-usuario; siendo que el primero tiene la obligación de ofrecer un trato adecuado al segundo.

Lamentablemente en muchas instituciones públicas existen algunos profesionales que no cuentan con las habilidades comunicativas de atención al cliente, y esto genera situaciones tensas para los dos, e influye negativamente en la imagen de la entidad pública.

Los resultados obtenidos nos permiten evidenciar que efectivamente hay un incremento del rendimiento laboral de los colaboradores, quien han maximizado sus competencias, las mismas que son exigidas gracias a la implementación del teletrabajo, como una nueva forma de laborar en la entidad pública de la Gerencia Sub Regional Bagua.

Con todo ello queda corroborada entonces la hipótesis planteada en la presente investigación respecto a que: “si se propone actividades de teletrabajo entonces se mejorará el rendimiento laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Bagua”.

En este apartado también queremos centrarnos en la figura del usuario, quien como bien sabemos, muchas veces no está familiarizado con las nuevas formas de comunicación e interacción digital; es por ello, que el estado de manera global, debe tener en cuenta esta situación y velar porque el teletrabajo no se convierta en un obstáculo para que estos puedan realizar sus trámites, ya que para algunos se les es más cómodo o sencillo realizar sus actos de forma presencial. Se considera necesario, en este caso especial, que la Gerencia Sub Regional de Bagua lo tome en cuenta; y de todas las facilidades a este grupo de usuarios que aún no manejan las nuevas tecnologías, ya sea por razones económicas, sociales, geográficas, entre otras.

Por todo lo expuesto, es que el contexto amerita que se refuercen los alcances de la ley 30036, que regula al teletrabajo en el Perú, a fin de que se establezcan lineamientos específicos, tendientes a mejorar la situación de los teletrabajadores, pero sobre todo que, siempre busquen el bienestar del usuario, especialmente en el caso de las entidades públicas.

Y al mismo tiempo exhortar a dichas instituciones a ofrecer las capacitaciones pertinentes a sus trabajadores, así como proporcionarles todas las herramientas informáticas necesarias para llevar a cabo sus actividades.

Para lograr todo lo antes expuesto es que se ha diseñado una propuesta normativa bajo el nombre de: “Lineamientos para mejorar la implementación del teletrabajo y el rendimiento laboral de los colaboradores de la gerencia sub regional Bagua”; en la cual se ha diseñado un plan de actividades para un taller que busca incrementar los conocimientos de los teletrabajadores en cuanto a la aplicación y manejo de las tecnologías de la información y comunicaciones, donde no solo aprenderán el uso de los programas más comunes tradicionales o comunes, sino que aprenderán el uso de diversas plataformas multimedia que permiten la interacción y la comunicación con los demás. También se propone la certificación a sus colaboradores, para acreditar los niveles de conocimientos alcanzados.

En dicha propuesta, la cual se adjunta al presente trabajo investigativo, también se ha elaborado una definición moderna sobre el teletrabajo, y como debe ser entendida esta nueva modalidad laboral, de esta manera se estará contribuyendo a fortalecer la normativa que regula al teletrabajo en el Perú.

Es así que los resultados obtenidos buscan generar la certeza de que el teletrabajo es un mecanismo idóneo para laborar, y que esto mejora la productividad de las entidades públicas, es por ello, que se considera que dicha modalidad debe prevalecer en el tiempo; inclusive cuando cese la emergencia sanitaria causada por la pandemia. Creo que es un aspecto positivo que se ha develado gracias a la situación actual que se está atravesando, recordemos que el teletrabajo en nuestro país está regulado desde el 2013, pero que ha cobrado importancia en los últimos tiempos, y desde nuestra perspectiva de implementarse de forma perenne en el sistema de gestión pública de todas las entidades del estado, dada las ventajas expuestas durante el desarrollo de la investigación.

VI. CONCLUSIONES

1. El teletrabajo, entendido como una nueva modalidad de prestación de un servicio laboral, tiene una estrecha relación con el rendimiento laboral de los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Bagua, evidenciándose que dicho indicador se ha incrementado desde la implementación de esta nueva forma de trabajo.
2. El rendimiento laboral debe ser entendido como el nivel de desempeño que muestran los trabajadores de una empresa, este se mide en torno a la eficiencia en sus funciones, la productividad y el nivel de satisfacción de los clientes o usuarios. Se identificó el nivel de rendimiento laboral, el 46.73% que corresponde a la mayoría, se encuentran en total acuerdo sobre el nivel de rendimiento laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Bagua, en desacuerdo.
3. El teletrabajo actualmente influye de una forma positiva en el rendimiento laboral de los teletrabajadores de la entidad pública Gerencia Sub Regional Bagua, ya que no solo han desarrollado las competencias necesarias para llevar a cabo con eficiencia sus funciones; sino que, en su mayoría brindan un servicio de calidad a los usuarios. Esto se corrobora con el 56% que corresponde a la mayoría de encuestados, que están totalmente de acuerdo con que tienen la capacidad para trabajar bajo presión, que se han reducido los niveles de estrés y han desarrollado habilidades comunicativas.
4. El teletrabajo ha traído consigo una serie de ventajas, en primer lugar para el trabajador, a quien se le facilita el desarrollo de sus actividades, en un ambiente más acogedor, disminuyendo sus niveles de estrés, y en consecuencia aumentando su motivación y productividad, en segundo lugar para la institución pública; disminuye sus costos o gastos que conlleva mantener físicamente a un trabajador en la empresa y por último el usuario también se verá beneficiado, ya que obtendrá un servicio de mejor calidad. Se diseñó una propuesta de teletrabajo para mejorar el rendimiento laboral en los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Bagua. Estos beneficios en la entidad se evidencian con el 44% de los encuestados, que opinan que se han logrado los resultados en torno a la institución.

VII. RECOMENDACIONES

La Gerencia Sub Regional Bagua debe enfatizar en el desarrollo de habilidades informáticas por parte de sus teletrabajadores, para ello, es necesario la capacitación constante en temas relacionados con las nuevas tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Y al mismo tiempo también debe reforzar las habilidades comunicativas de sus colaboradores con los usuarios.

La entidad debe verificar que los teletrabajadores utilicen de manera pertinente las herramientas ofrecidas para el desempeño de sus actividades laborales, ejerciendo un control sobre algunos equipos o programas, esto también con la finalidad de evaluar si están cumpliendo con la misión y visión institucional y con respeto a las normas de la cultura organizacional de la entidad.

El rendimiento laboral de los teletrabajadores de la Gerencia Sub Regional Bagua debe ser reconocido, es por ello que se propone que a manera de motivación, dicha entidad premie con incentivos económicos u académicos a los colaboradores que obtengan un buen desempeño, esto deberá medirse con la opinión de los usuarios atendidos por los teletrabajadores.

La entidad Gerencia Sub Regional Bagua debe desarrollar campañas de difusión sobre la aplicación del teletrabajo, sobre todo para informar a los usuarios sobre la nueva modalidad aplicada, a fin de familiarizarlos con el sistema adoptado.

VIII. PROPUESTA

LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA SUB REGIONAL BAGUA.

1. Introducción

Elaboración de una propuesta para mejorar la implementación del teletrabajo y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Bagua, en primer lugar, se realizó un diagnóstico mediante la aplicación de una encuesta a los teletrabajadores de dicha entidad, luego de evaluar y analizar los resultados obtenidos se elaboró la propuesta teórica que busca contribuir a sentar algunas importantes bases doctrinarias, en aras de fortalecer el estudio de esta nueva modalidad de trabajo.

2. Objetivo principal:

Elaborar una definición propia del teletrabajo, que permita mejorar la implementación del teletrabajo. Asimismo, se propone una mejor forma de aplicar el teletrabajo en la Gerencia Sub Regional de Bagua.

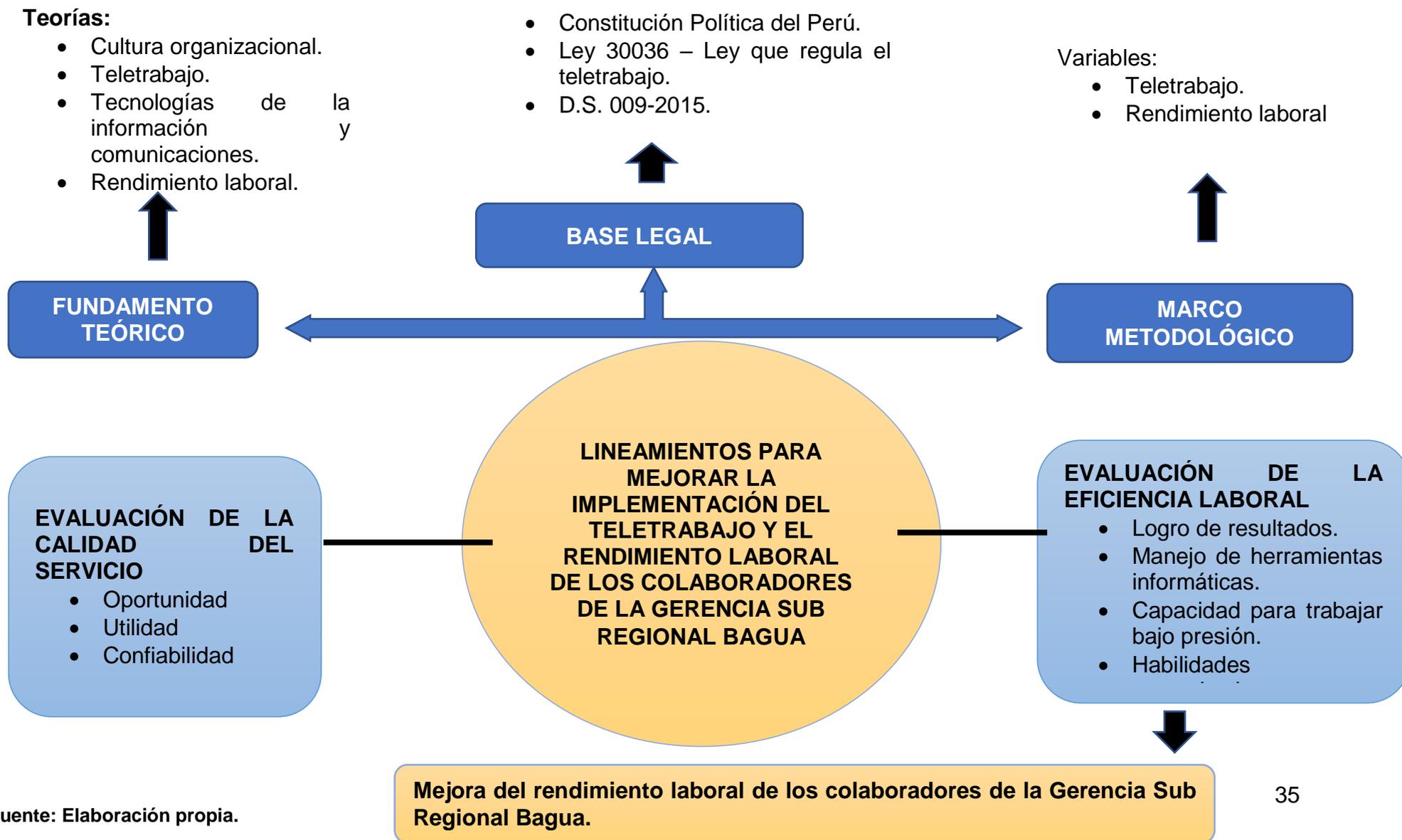
3. Objetivos específicos:

- a) Analizar la definición normativa que se regula en la ley 30036.
- b) Investigar sobre las diversas concepciones del teletrabajo en la doctrina internacional.
- c) Contrastar la definición normativa y teórica que se le da al teletrabajo en el Perú con la legislación comparada.
- d) Proponer que el teletrabajo se ejerza de forma alterna con el trabajo presencial.

4. Base Legal:

- a) Constitución Política del Perú.
- b) Ley N° 30036 – Ley que regula el teletrabajo.
- c) Decreto Supremo N° 009-2015 – Reglamento de la Ley N° 30036.
- d) Decreto Supremo N° 004-2021-TR – Primera Disposición Complementaria, respecto al derecho a la desconexión digital.

MODELO DE LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA SUB REGIONAL BAGUA.



REFERENCIAS

- Alegría Díaz, M. (2015). "Uso de las TIC como estrategias que facilitan a los estudiantes, la construcción de aprendizajes significativos". Tesis de grado de licenciado en educación y aprendizaje. Universidad Rafael Landívar. Guatemala de la Asunción.
- Armenakis, A., Brown, S., & Mehta, A. (2011). Organizational culture: Assessment and transformation. *Journal of Change Management*, 11(3).
- Begoña, Eguía e Ixone, Alonso (2017). "El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación: un nuevo reto para el mercado de trabajo", *Scripta Nova Revista electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, vol. 6, núm. 119.
- Benjumea, M., Villa, E., & Valencia, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, N° 2. Colombia.
- Bertel Pérez, L. (2019). Una mirada al teletrabajo como respuesta al surgimiento de las economías digitales en Colombia: Creación, implementación, e impacto. Universidad EAFIT, Medellín – Colombia. Recuperado el 23 de junio de 2021.
- Castellano, M. I., Caridad, M., Virviescas, J., & Martínez, J. (2017). El teletrabajo como estrategia laboral competitiva en las PYME colombianas. *Revista Espacios*, N° 38. Colombia.
- Castro, L. (2009). Tesis: "Propuesta para un modelo de teletrabajo en la Universidad de Costa Rica", Universidad de Costa Rica, Costa Rica.
- Cebreiro, B. (2007). Las nuevas tecnologías como instrumentos didácticos. En Cabero (coordinador): *Tecnología educativa*, Madrid.
- Chávez Villacís, A. P. (2020). Tesis: "Efectos de la implementación del teletrabajo en los trabajadores de la gerencia regional de desarrollo

social. gobierno regional de loreto. Iquitos 2020". Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos.

Chiavenato, I. (2018). Innovaciones de la administración. México D.F: Mc Graw Hill.

Cobo, C. (2016). La Innovación Pendiente. Reflexiones (y provocaciones) sobre educación, tecnología y conocimiento. Montevideo: Colección Fundación Ceibal.

Díaz Cabrera, D.; Hernández Fernaud, E.; Isla Díaz, R.; Delgado Rodríguez, N.; Díaz Vilela, L. & Rosales Sánchez, C. (2014). Relevant factors to increase the accuracy, feasibility and success of job performance evaluation systems. Papeles del Psicólogo, 35(2), 115-121.

Domínguez Chávez, J. (2020). Artículo: "Entendiendo al teletrabajo". Departamento de Informática y Departamento de Postgrado de la Universidad Politécnica Territorial del estado de Aragua – Venezuela. Recuperado el 21 de junio de 2021.

Escalante, Zugehy y otros. (2006). "El teletrabajo y sus implicaciones legales en el estado Zulia". Revista Gaceta Laboral. Vol 12. Universidad del Zulia.

Esteban Nieto, N.T (2018). Tipos de Investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán

Ferro Delgado, V. (2019). Derecho Individual del trabajo en el Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), Lima.

Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral. Una exploración empírica. Editorial Teseo. Buenos Aires.

Gallusser, P. (2005). Creciente avance del teletrabajo como modalidad laboral. La Trama de la Comunicación,

Gómez, M. M. (2006). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Córdoba: Editorial Brujas.

- Gray, M.; Hodson, N.; Gordon, G. y otros (1995). "El Teletrabajo". Ed. BT Telecomunicaciones, ECTF y Fundación Universidad Empresa, Madrid.
- Guzmán, A. (2016). Las competencias digitales del trabajador virtual: La competitividad de la empresa del siglo XXI a partir del uso de las TIC. En R. Roig-Vila (Ed.), Tecnología, innovación e investigación en los procesos de enseñanza-aprendizaje (pp. 2559–2567).
- International Labour Organization. (2020). "Teleworking during the Covid – 2019 pandemic and beyond".
- Koopmans, L. (2014). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. doi: 10.1108/17410401311285273
- Llamosa Trapaga, A. (2015). Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. Una relación fructífera no exenta de dificultades. Editorial Dykinson S.L., Madrid.
- López Naranjo, N. S. (2017). Propuesta de Marco de Referencia para el Teletrabajo en Ecuador y Soporte mediante Tecnologías de Información. Caso de Estudio Empresa Atijaguar Cía. Ltada. Universidad de las Américas, Facultad de Pos Grado, Quito.
- Martin Florez, L. (2016). Outsourcing y teletrabajo: Consideraciones jurídico – laborales sobre nuevos sistemas de organización del trabajo. En REDT, num. 71. Madrid.
- Mas Ivars, M. & Quesada Ibáñez, M. (2005). Las nuevas tecnologías y el crecimiento económico en España. Fundación BBVA. Madrid.
- Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo. (29 de abril de 2020). MTPE atiende más de 3000 solicitudes en material laboral a través de sus 19 servicios que Brinda en línea.
- Murillo Puga, K. P., & Peña Seminario, A. E. (2016). Análisis del Teletrabajo basado en TIC's, como herramienta para mejorar la productividad en el

sector de servicios de grandes empresas. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Narvaez Aranibar, T. (2020). "Teletrabajo y Gestión Pública desde la perspectiva del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores, 2020". Tesis para obtener el Grado de Maestra en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Lima.

Ortega Vargas, L.F. (2017). "Teletrabajo: Una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados". Tesis para obtener el Grado de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Santo Tomas. Bogotá.

Ortiz Chaparro, F. (2012). "El teletrabajo. Una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología". Ed. McGraw&Hill, Madrid.

Organización Internacional Del Trabajo (OIT). Las dificultades y las oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros. GDFTWEFS. Ginebra. Informe. 2016.

Osio Havriluk, L. (2010). "El Teletrabajo: Una opción en la era digital". Observatorio Laboral Revista Venezolana, Vol. 3 N 5. Universidad de Carabobo. Carabobo.

Pacheco, M. (2016). Diagnóstico sociopsicológico de la cultura organizacional en la Empresa de Recuperación de Materias Primas de Pinar del Río. Tesis de diploma. Universidad de Pinar del Río, Cuba.

Poquet Catalá, R. (2012). Teletrabajo y su definitiva configuración jurídica, CEF-Trabajo y Seguridad Social, Madrid.

- Puntriano Rosas, C. (2004). El teletrabajo, nociones básicas y breve aproximación al ejercicio de los derechos colectivos de los teletrabajadores. *IUS ET VERITAS*, 14(29), 157-178. Recuperado a partir de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/11740>
- Reyna Támara, Fernando (2017). “El Teletrabajo en las empresas del sistema financiero”, *Jurídica, Suplemento de análisis legal de El Peruano*, núm. 601, Lima.
- Rodríguez Martín, D. y Pardo Díaz, M. (2020). Ensayo: “El teletrabajo en tiempos de COVID-19”. Universidad Católica de Colombia. Bogotá.
- Ramos Hernández, V. (2021). Hacia un marco legal moderno y flexible: Conoce los principales alcances de la nueva ley del teletrabajo. Recuperado el 21 de junio de 2021.
- Román Mellado, M.C., Miras Zambrano, R.A. (2019). Tesis: “El teletrabajo en organismos públicos. Caso Instituto Nacional de Propiedad Industrial - INAPI”. Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Santiago de Chile.
- Sanguineti, R. W. (2009). “Informe Teletrabajo y Globalización: en busca de Respuestas al desafío de la transnacionalización del empleo”.
- Schneider, B., González-Romá, V., Ostroff, Ch. & West, M. (2017). Organizational Climate and Culture: Reflections on the History of the Constructs in the Journal of Applied Psychology. *Journal of Applied Psychology*, 102 (3). Cuba.
- Selma Lajarín, J. (2015). Trabajo de Fin de Grado: “El teletrabajo, ¿una solución?”. Universitas Miguel Hernández de Elche, Elche – España.
- Valencia Cantuta, A.M. (2018). “Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: Análisis y perspectivas”. *IUS Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla*, Vol. 12 N 41, México D.F.

- Vargas, R. T. (2010). La respuesta del ordenamiento laboral peruano frente al teletrabajo, Tesis para obtener el título profesional de abogado. San Miguel.
- Vásquez Nassi, O. J. (2019). Tesis "El teletrabajo en el sector público peruano, 2019". Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Verdera, Francisco (2017). "Trabajadores a Domicilio en el Perú", *International Labour Organization*. Recuperado el 27 de junio de 2021.
- Villa, A. y Poblete, M. (2007). Aprendizaje basado en competencias. Una propuesta para la evaluación de las competencias genéricas. Bilbao, España: Mensajero/ICE Universidad de Deusto.
- Zennouche, M. & Zhang, J. (2014). Evolution of leadership and organizational culture research on innovation field: 12 years of analysis. *Open Journal of Social Sciences*, 2(4), 388-392.

ANEXOS

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Independiente: Teletrabajo	Ferro Delgado (2019), define al teletrabajo como una modalidad de prestación de servicios laborales, mediante el uso de TIC. En ese sentido, en el teletrabajo no es necesario, que el trabajador este físicamente en un determinado lugar (centro de labores), siendo supervisado por su empleador mediante las TIC.	Esta variable será analizada mediante tres dimensiones.	CULTURA ORGANIZACIONAL	Orientación hacia los resultados.	Intervalo: (0-10) Deficiente (11-15) Regular (16-20) Eficiente	Técnica de la encuesta Instrumento el cuestionario
				Orientación hacia las personas.		
				Orientación hacia el equipo.		
			IMPLEMENTACIÓN DE TIC	Equipos tecnológicos.		
				Herramientas de internet.		
				Plataformas virtuales interactivas.		
Dependiente: Rendimiento Laboral	Gabini (2018), es el grupo de conductas o comportamientos de los trabajadores, que resultan de gran importancia, para la consecución de las metas u objetivos que se tenga como organización o empresa, en la cual se desarrolla el trabajador.	Esta variable será analizada mediante dos dimensiones.	CALIDAD DEL SERVICIO	Oportunidad.	Intervalo: (0-10) Deficiente (11-15) Regular (16-20) Eficiente	Técnica de la encuesta Instrumento el cuestionario
				Utilidad.		
				Confiabilidad.		
			EFICIENCIA LABORAL	Logro de resultados.		
				Manejo de herramientas informáticas.		
				Capacidad de trabajar bajo presión.		
				Habilidades comunicativas.		

Nota: Información sobre la variable dependiente e independiente.

ANEXO 02
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA SUB REGIONAL BAGUA

Le agradecemos responder a este breve y sencillo cuestionario que tiene por finalidad proponer la implementación del teletrabajo para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Bagua, por ello le agradeceré responder con total sinceridad para obtener resultados fiables. Para tal efecto las respuestas serán anónimas y reservadas.

A continuación, se le presenta una lista de preguntas en las cuales deberá marcar con una X la alternativa que considere pertinente, de acuerdo al siguiente nivel:

1. Estoy totalmente en desacuerdo.
2. Estoy parcialmente en desacuerdo.
3. Ni en desacuerdo ni acuerdo.
4. Estoy parcialmente de acuerdo.
5. Estoy totalmente de acuerdo.

Ítems	Escala Valoración				
	1	2	3	4	5
Indicador: Oportunidad					
1. ¿Los plazos para atender las solicitudes de los usuarios deben ser más cortos?					
2. ¿El teletrabajo debe permitir acelerar los trámites de los usuarios?					
3. ¿Los usuarios manifiestan su incomodidad porque el servicio no se brinda de manera oportuna?					
Indicador: Utilidad					
4. ¿El teletrabajo debe resolver los problemas más relevantes de los usuarios?					
5. ¿La información brindada por los teletrabajadores les resulta útil a los usuarios?					
6. ¿Los medios electrónicos son útiles para la resolución de problemas de los usuarios?					
Indicador: Confiabilidad					
7. ¿El teletrabajo permite una mejor protección de los datos personales de los usuarios?					
8. ¿Los teletrabajadores deben validar los datos de los usuarios de manera efectiva, a fin de evitar los fraudes?					
9. ¿Los usuarios tienen confianza en el servicio brindado por la entidad?					
Indicador: Logro de resultados					

10. ¿Han disminuido los reclamos por parte de los usuarios respecto al servicio brindado?					
11. ¿Las solicitudes de los usuarios son resueltas con celeridad por parte de los teletrabajadores?					
12. ¿La entidad ha disminuido sus gastos administrativos gracias a la implementación del teletrabajo?					
Indicador: Manejo de herramientas informáticas					
13. ¿La entidad ha brindado todos los medios tecnológicos para que puedan desempeñar el teletrabajo?					
14. ¿La entidad capacita de manera constante para que brinden un mejor servicio bajo la modalidad del teletrabajo?					
15. ¿Tiene un buen manejo de las herramientas informáticas brindadas por la entidad?					
Indicador: Capacidad para trabajar bajo presión					
16. ¿Se le monitorea o supervisa de manera constante el desempeño de sus actividades?					
17. ¿Cumple puntualmente con sus actividades?					
18. ¿Ha disminuido los cuadros de estrés generados por su trabajo?					
Indicador: Habilidades comunicativas					
19. ¿Tiene empatía para atender y brindar información a los usuarios?					
20. ¿Informa con claridad y convicción a la entidad sobre los inconvenientes que existen tanto para el como para el usuario, con la implementación del teletrabajo?					
21. ¿Sabe escuchar atentamente las dudas de los usuarios respecto al uso de los medios tecnológicos?					

Fuente: Elaboración propia.

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 03: Confiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	66	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	66	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	21

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

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	77,89	298,342	,440	,944
VAR00002	77,95	294,998	,568	,942
VAR00003	78,21	304,847	,326	,946
VAR00004	78,12	293,031	,689	,940
VAR00005	77,95	295,706	,753	,939
VAR00006	77,82	292,982	,712	,939
VAR00007	78,11	293,789	,727	,939
VAR00008	77,83	295,218	,672	,940
VAR00009	78,09	296,576	,611	,941
VAR00010	78,48	289,484	,716	,939
VAR00011	78,30	289,445	,764	,939
VAR00012	78,62	286,085	,630	,941
VAR00013	78,59	284,245	,735	,939
VAR00014	78,76	290,002	,599	,941
VAR00015	78,11	290,189	,708	,939
VAR00016	78,39	292,150	,649	,940
VAR00017	77,77	294,855	,722	,939
VAR00018	78,52	288,900	,694	,940
VAR00019	77,83	296,910	,573	,941
VAR00020	77,83	293,372	,733	,939
VAR00021	77,71	294,639	,765	,939

ANEXO 04: Calculo del tamaño de la muestra

	Población	N	80
	muestra	n	?
	$Z\alpha$	1.96	
	p	proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)	
	q	1-p	
	d^2	precisión (en este caso se usara el 5%)	
n	$\frac{(Z\alpha^2) * N * p * q}{(N-1) * (e^2) + (Z\alpha^2) * p * q}$		
n	$\frac{(1.96)^2 * 80 * 0.5 * 0.5}{(80-1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$		
n	$\frac{76.832}{1.1579}$		
n	66.4	La muestra en este caso es de 66 personas	

ANEXO 05: Validación de variable por los expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO EN MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de la variable dependiente para evaluar el instrumento

Chiclayo, 25 de junio de 2021

Señor:

Mg. Díaz Rojas Edgardo Guillen

Bagua.-

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos. El mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento, por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Instrumento de Recolección de Datos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,


.....
Angelica M. De La Cruz Torres
ABOGADA
REG. ICAL: 7193


Mg. EDGARDO GUILLEN
DÍAZ ROJAS.
CIP: 119538
25-06-2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Teletrabajo para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Bagua

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Rendimiento laboral	Calidad del servicio	Oportunidad	1. ¿Los plazos para atender las solicitudes de los usuarios deben ser más cortos?	X		X		X		X		
			2. ¿El teletrabajo debe permitir acelerar los trámites de los usuarios?	X		X		X		X		
			3. ¿Los usuarios manifiestan su incomodidad porque el servicio no se brinda de manera oportuna?	X		X		X		X		
	Utilidad	4. ¿El teletrabajo debe resolver los problemas más relevantes de los usuarios?	X		X		X		X			
		5. ¿La información brindada por los teletrabajadores les resulta útil a los usuarios?	X		X		X		X			

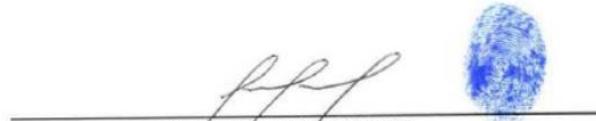
Eficiencia laboral	Confiabilidad	6. ¿Los medios electrónicos son útiles para la resolución de problemas de los usuarios?	X		X		X		X	
		7. ¿El teletrabajo permite una mejor protección de los datos personales de los usuarios?	X		X		X		X	
		8. ¿Los teletrabajadores deben validar los datos de los usuarios de manera efectiva, a fin de evitar los fraudes?	X		X		X		X	
		9. ¿Los usuarios tienen confianza en el servicio brindado por la entidad?	X		X		X		X	
	Logro de resultados	10. ¿Han disminuido los reclamos por parte de los usuarios respecto al servicio brindado?	X		X		X		X	
		11. ¿Las solicitudes de los usuarios son resueltas con celeridad por parte de los teletrabajadores?	X		X		X		X	
		12. ¿La entidad ha disminuido sus gastos administrativos gracias a la implementación del teletrabajo?	X		X		X		X	
	Manejo de herramientas informáticas	13. ¿La entidad ha brindado todos los medios tecnológicos para que puedan desempeñar el teletrabajo?	X		X		X		X	
		14. ¿La entidad capacita de manera constante para que brinden un mejor servicio bajo la modalidad del teletrabajo?	X		X		X		X	
		15. ¿Tiene un buen manejo de las herramientas informáticas brindadas por la entidad?	X		X		X		X	
	Capacidad para trabajar bajo presión	16. ¿Se le monitorea o supervisa de manera constante el desempeño de sus actividades?	X		X		X		X	

			17. ¿Cumple puntualmente con sus actividades?	X		X		X		X	
			18. ¿Ha disminuido los cuadros de estrés generados por su trabajo?	X		X		X		X	
		Habilidades comunicativas	19. ¿Tiene empatía para atender y brindar información a los usuarios?	X		X		X		X	
			20. ¿Informa con claridad y convicción a la entidad sobre los inconvenientes que existen tanto para el como para el usuario, con la implementación del teletrabajo?	X		X		X		X	
			21. ¿Sabe escuchar atentamente las dudas de los usuarios respecto al uso de los medios tecnológicos?	X		X		X		X	

Fuente: Elaboración propia.

Grado y Nombre del Experto: **Mg. Díaz Rojas Edgardo Guillen**

Firma del experto:


 EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO EN MAestrÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres del profesional experto:

Mg. Díaz Rojas Edgardo Guillen

Cargo e Institución donde labora:

JEFE DE RECURSOS HUMANOS – GERENCIA SUB REGIONAL BAGUA

2. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Teletrabajo para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Bagua.

3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta

4. TESISISTA:

Abg. Angelica Maria De La Cruz Tuesta

5. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad, por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación.

APROBADO: SI NO

Bagua, 25 de junio de 2021.


Mg. Díaz Rojas Edgardo Guillen
EXPERTO





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO EN MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de la variable dependiente para evaluar el instrumento

Chiclayo, 25 de junio de 2021

Señor:

Mg. Herrera Soles Isaías

Bagua.-

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos. El mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento, por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

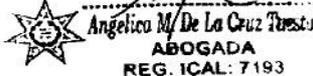
Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Instrumento de Recolección de Datos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Isaías Herrera Soles
25/06/2021



Angelica M. De La Cruz Torres
ABOGADA
REG. ICAL: 7193

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Teletrabajo para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Bagua

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Rendimiento laboral	Calidad del servicio	Oportunidad	1. ¿Los plazos para atender las solicitudes de los usuarios deben ser más cortos?	X		X		X		X		
			2. ¿El teletrabajo debe permitir acelerar los trámites de los usuarios?	X		X		X		X		
			3. ¿Los usuarios manifiestan su incomodidad porque el servicio no se brinda de manera oportuna?	X		X		X		X		
	Utilidad	4. ¿El teletrabajo debe resolver los problemas más relevantes de los usuarios?	X		X		X		X			
		5. ¿La información brindada por los teletrabajadores les resulta útil a los usuarios?	X		X		X		X			

Eficiencia laboral	Confiabilidad	6. ¿Los medios electrónicos son útiles para la resolución de problemas de los usuarios?	X		X		X		X	
		7. ¿El teletrabajo permite una mejor protección de los datos personales de los usuarios?	X		X		X		X	
		8. ¿Los teletrabajadores deben validar los datos de los usuarios de manera efectiva, a fin de evitar los fraudes?	X		X		X		X	
		9. ¿Los usuarios tienen confianza en el servicio brindado por la entidad?	X		X		X		X	
	Logro de resultados	10. ¿Han disminuido los reclamos por parte de los usuarios respecto al servicio brindado?	X		X		X		X	
		11. ¿Las solicitudes de los usuarios son resueltas con celeridad por parte de los teletrabajadores?	X		X		X		X	
		12. ¿La entidad ha disminuido sus gastos administrativos gracias a la implementación del teletrabajo?	X		X		X		X	
	Manejo de herramientas informáticas	13. ¿La entidad ha brindado todos los medios tecnológicos para que puedan desempeñar el teletrabajo?	X		X		X		X	
		14. ¿La entidad capacita de manera constante para que brinden un mejor servicio bajo la modalidad del teletrabajo?	X		X		X		X	
		15. ¿Tiene un buen manejo de las herramientas informáticas brindadas por la entidad?	X		X		X		X	
	Capacidad para trabajar bajo presión	16. ¿Se le monitorea o supervisa de manera constante el desempeño de sus actividades?	X		X		X		X	

			17. ¿Cumple puntualmente con sus actividades?	X		X		X		X	
			18. ¿Ha disminuido los cuadros de estrés generados por su trabajo?	X		X		X		X	
		Habilidades comunicativas	19. ¿Tiene empatía para atender y brindar información a los usuarios?	X		X		X		X	
			20. ¿Informa con claridad y convicción a la entidad sobre los inconvenientes que existen tanto para el como para el usuario, con la implementación del teletrabajo?	X		X		X		X	
			21. ¿Sabe escuchar atentamente las dudas de los usuarios respecto al uso de los medios tecnológicos?	X		X		X		X	

Fuente: Elaboración propia.

Grado y Nombre del Experto: **Mg. Herrera Soles Isaías**

Firma del experto:



EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO EN MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres del profesional experto:

Mg. Herrera Soles Isaías

Cargo e Institución donde labora:

ASISTENTE ADMINISTRATIVO – GERENCIA SUB REGIONAL BAGUA

2. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Teletrabajo para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Amazonas.

3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta

4. TESISISTA:

Abg. Angelica Maria De La Cruz Tuesta

5. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad, por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación.

APROBADO: SI

NO

Bagua, 25 de junio de 2021.


Mg. Herrera Soles Isaías
EXPERTO





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO EN MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de la variable dependiente para evaluar el instrumento

Chiclayo, 25 de junio de 2021

Señor:

Mg. Roly Lino Ramírez Malca

Bagua.-

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos. El mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento, por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Instrumento de Recolección de Datos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Angelica M. De La Cruz Tuesta
ABOGADA
REG. ICAL: 7193


25/06/2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Teletrabajo para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional Bagua

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Rendimiento laboral	Calidad del servicio	Oportunidad	1. ¿Los plazos para atender las solicitudes de los usuarios deben ser más cortos?	X		X		X		X			
			2. ¿El teletrabajo debe permitir acelerar los trámites de los usuarios?	X		X		X		X			
			3. ¿Los usuarios manifiestan su incomodidad porque el servicio no se brinda de manera oportuna?	X		X		X		X			
		Utilidad	4. ¿El teletrabajo debe resolver los problemas más relevantes de los usuarios?	X		X		X		X			
			5. ¿La información brindada por los teletrabajadores les resulta útil a los usuarios?	X		X		X		X			

Eficiencia laboral	Confiabilidad	6. ¿Los medios electrónicos son útiles para la resolución de problemas de los usuarios?	X		X		X		X	
		7. ¿El teletrabajo permite una mejor protección de los datos personales de los usuarios?	X		X		X		X	
		8. ¿Los teletrabajadores deben validar los datos de los usuarios de manera efectiva, a fin de evitar los fraudes?	X		X		X		X	
		9. ¿Los usuarios tienen confianza en el servicio brindado por la entidad?	X		X		X		X	
	Logro de resultados	10. ¿Han disminuido los reclamos por parte de los usuarios respecto al servicio brindado?	X		X		X		X	
		11. ¿Las solicitudes de los usuarios son resueltas con celeridad por parte de los teletrabajadores?	X		X		X		X	
		12. ¿La entidad ha disminuido sus gastos administrativos gracias a la implementación del teletrabajo?	X		X		X		X	
	Manejo de herramientas informáticas	13. ¿La entidad ha brindado todos los medios tecnológicos para que puedan desempeñar el teletrabajo?	X		X		X		X	
		14. ¿La entidad capacita de manera constante para que brinden un mejor servicio bajo la modalidad del teletrabajo?	X		X		X		X	
		15. ¿Tiene un buen manejo de las herramientas informáticas brindadas por la entidad?	X		X		X		X	
	Capacidad para trabajar bajo presión	16. ¿Se le monitorea o supervisa de manera constante el desempeño de sus actividades?	X		X		X		X	

		17. ¿Cumple puntualmente con sus actividades?	X		X		X		X	
		18. ¿Ha disminuido los cuadros de estrés generados por su trabajo?	X		X		X		X	
	Habilidades comunicativas	19. ¿Tiene empatía para atender y brindar información a los usuarios?	X		X		X		X	
		20. ¿Informa con claridad y convicción a la entidad sobre los inconvenientes que existen tanto para el como para el usuario, con la implementación del teletrabajo?	X		X		X		X	
		21. ¿Sabe escuchar atentamente las dudas de los usuarios respecto al uso de los medios tecnológicos?	X		X		X		X	

Fuente: Elaboración propia.

Grado y Nombre del Experto: **Mg. Roly Lino Malca Ramírez**

Firma del experto:



EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO EN MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres del profesional experto:

Mg. Roly Lino Ramírez Malca

Cargo e Institución donde labora:

JEFE DE ABASTECIMIENTO – UGEL BAGUA

2. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Teletrabajo para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Amazonas.

3. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta

4. TESISISTA:

Abg. Angelica Maria De La Cruz Tuesta

5. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad, por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación.

APROBADO: SI NO

Bagua, 25 de junio de 2021.


Mg. Roly Lino Ramírez Malca
EXPERTO

ANEXO 06
PROPUESTA

**LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL
TELETRABAJO Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES
EN LA GERENCIA SUB REGIONAL DE BAGUA**

1. Introducción

Para el diseño de la presente propuesta para mejorar la implementación del teletrabajo y el rendimiento laboral de los colaboradores en la Gerencia Sub Regional de Bagua, en primer lugar, se realizó un diagnóstico mediante la aplicación de una encuesta a los teletrabajadores de dicha entidad, luego de evaluar y analizar los resultados obtenidos se elaboró la propuesta tanto teórica como práctica; que busca contribuir a sentar algunas importantes bases doctrinarias, en aras de fortalecer el estudio de esta nueva modalidad de trabajo.

2. Objetivo principal:

Elaborar una definición propia del teletrabajo, que permita mejorar la implementación del teletrabajo. Asimismo, se propone una mejor forma de aplicar el teletrabajo en la Gerencia Sub Regional de Bagua.

3. objetivos específicos:

- a) Analizar la definición normativa que se regula en la ley 30036.
- b) Investigar sobre las diversas concepciones del teletrabajo en la doctrina internacional.
- c) Contrastar la definición normativa y teórica que se le da al teletrabajo en el Perú con la legislación comparada.
- d) Proponer que el teletrabajo se ejerza de forma alterna con el trabajo presencial.

4. Base Legal:

- a) Constitución Política del Perú.
- b) Ley N° 30036 – Ley que regula el teletrabajo.
- c) Decreto Supremo N° 009-2015 – Reglamento de la Ley N° 30036.
- d) Decreto Supremo N° 004-2021-TR – Primera Disposición Complementaria, respecto al derecho a la desconexión digital.

5. Alcance:

Las disposiciones contenidas en el presente documento son de cumplimiento obligatorio por todas las áreas que comprenda la Gerencia Sub Regional de Bagua, y que hayan implementado el teletrabajo dentro de sus actividades.

6. Responsabilidad

La Gerencia Sub Regional de Bagua, es la encargada de cumplir y hacer cumplir las disposiciones contenidas en el presente documento.

7. Definiciones y siglas

Para efectos del presente lineamiento se consideran las siguientes definiciones:

- a) Teletrabajo:** Es una modalidad laboral que se realiza de forma virtual o a distancia, es decir no es necesaria la presencia física del trabajador en las instalaciones de la empresa o institución para la cual labora. El teletrabajo puede realizarse de forma subordinada o independiente, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicaciones.
- b) Teletrabajador:** Es el trabajador que presta sus servicios bajo la modalidad laboral de teletrabajo.

c) Cultura organizacional: Es un sistema de acciones y valores que establece y desarrolla cada organización, para solucionar sus problemas internos y externos; y que involucra a los jefes de la institución y a los trabajadores, respetando las jerarquías.

d) Rendimiento laboral: Es un indicador que permite analizar y evaluar el desempeño del trabajador, enfocándose en su comportamiento y las actitudes asumidas en el ejercicio de sus funciones.

Para efectos del presente lineamiento, se consideran las siguientes siglas:

a) TICS: Tecnologías de la información y comunicaciones.

8. Disposiciones generales

8.1. Formas y ejercicio del teletrabajo

El teletrabajo puede ejercerse de forma completa o mixta, esto dependiendo de la demanda de usuarios y de las circunstancias o condiciones en razón de infraestructura y aforo, que presente la entidad pública.

- **Forma completa:** Es cuando el teletrabajador desempeña sus funciones fuera de la entidad pública.
- **Forma mixta:** El teletrabajador realiza sus actividades laborales de manera alternada, tanto fuera o dentro de la entidad pública.

En ambas situaciones, el teletrabajador presta sus servicios adecuándose a un horario preestablecido por la entidad.

Para ello el los trabajadores de la Gerencia Sub Regional de Bagua, ejercerán el teletrabajo los días martes y jueves, y los días lunes, miércoles y viernes deberán laborar de forma presencial.

8.2. Provisión de las TICS por parte de la entidad pública.

Es responsabilidad de la entidad, proveer a su teletrabajador de los medios y equipos tecnológicos para el correcto desempeño de sus funciones.

Es responsabilidad del teletrabajador, cuidar y custodiar todos los bienes que la entidad le haya proporcionado para su trabajo. Asimismo, se precisa que los equipos son de uso exclusivo para sus actividades laborales. Caso contrario la entidad deberá sancionar al teletrabajador que infrinja esta regla.

8.3. Capacitación del teletrabajador para la utilización de las TICS

La entidad pública asume el compromiso de capacitar de manera constante a sus teletrabajadores, para la correcta utilización de las tecnologías de la información y telecomunicaciones. Asimismo, deberá certificar a los teletrabajadores que cumplan con asistir de manera voluntaria a dichas capacitaciones. Bajo esta premisa, se consideran dentro del rubro de capacitaciones a las siguientes:

- Diplomados en aplicación y práctica de las TICS.
- Cursos de Actualización sobre TICS.
- Talleres prácticos sobre uso de herramientas informáticas.
- Seminarios o conferencias sobre las TICS, entre otros.

De manera obligatoria, la entidad exigirá a sus trabajadores, su participación en el Taller de implementación del teletrabajo, respecto al uso adecuado de las TICS, el cual consta de siete (07) sesiones, detalladas a continuación:

DESCRIPCIÓN DEL TALLER

El taller de implementación del teletrabajo, respecto al uso adecuado de las Tecnologías de la Información y Comunicación, es un curso que comprende conceptos teóricos – práctico, y que es considerado

parte de la formación general de los funcionarios y servidores públicos de la Gerencia Sub Regional de Bagua.

El objetivo del taller, es lograr que los colaboradores de la entidad conozcan los principios o bases teóricas que rigen a las TICS, así como que manejen de manera práctica, las herramientas informáticas (hardware y software), dentro de su entorno laboral, a fin de que puedan brindar un buen servicio a los usuarios de la Gerencia Sub Regional de Bagua.

TEMARIO Y DESARROLLO DEL TALLER

TALLER DE IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO, RESPECTO AL USO ADECUADO DE TICS	
ACTIVIDAD 01	Manejo de conceptos básicos de tecnología, información y comunicación. Implicancias de las TICS en los métodos laborales actuales.
ACTIVIDAD 02	Herramientas y recursos tecnológicos.
ACTIVIDAD 03	Recursos informáticos para el trabajo en entidad pública.
ACTIVIDAD 04	Medios tecnológicos y contenidos digitales.
ACTIVIDAD 05	Software y sitios web para la implementación de videoconferencias.

ACTIVIDAD 06	Sitios web de búsqueda avanzada, bibliotecas digitales y buscadores científicos.
ACTIVIDAD 07	Creación y manejo de plataformas para el aprendizaje de manera online.

COMPETENCIAS DEL TALLER:

Reconocer y aplicar las diversas herramientas TICS, de una forma adecuada, desarrollando habilidades y competencias tecnológicas y digitales, aplicándolas de manera exitosa en sus actividades laborales.

Al finalizar el taller, el teletrabajador adquirirá las siguientes competencias:

- Explicar detalladamente la importancia de las TICS.
- Manejo de los principales programas informáticos estadísticos (Microsoft Excel, Microsoft Access y SPSS).
- Diseña ilustraciones, símbolos y gráficos.
- Manejo de los sistemas de videoconferencia (Google meet, zoom, entre otros), utilizando plataformas tecnológicas.
- Correcto manejo del hardware, equipos tecnológicos e informáticos.
- Uso correcto de los buscadores web, bibliotecas digitales, que faciliten el aprendizaje de manera virtual.
- Realiza presentaciones efectivas e impactantes utilizando mapas mentales, conceptuales, cuadros gráficos, entre otros.

METODOLOGÍA

- En las primeras sesiones se abordará el enfoque teórico de las TICS, con la finalidad de poner en contexto al teletrabajador.

- Durante el desarrollo del enfoque práctico, se trabajará en base a la búsqueda de solución a una serie de problemas que se suscitan con mayor frecuencia en el ámbito laboral, y los cuales serán planteados por el docente, a fin de que los colaboradores de la entidad puedan exponer sus ideas y dar sugerencias para la resolución de los casos presentados.
- Al finalizar cada sesión, se hará una ronda de preguntas respecto a la clase de ese día, esto con el fin de verificar la asimilación de los conocimientos, por parte de los participantes. Del mismo modo, los colaboradores podrán efectuar sus interrogantes al docente.
- Este taller esta basado en la participación activa de los colaboradores de la entidad, y tiene un enfoque teórico, práctico y reflexivo.

EVALUACIÓN

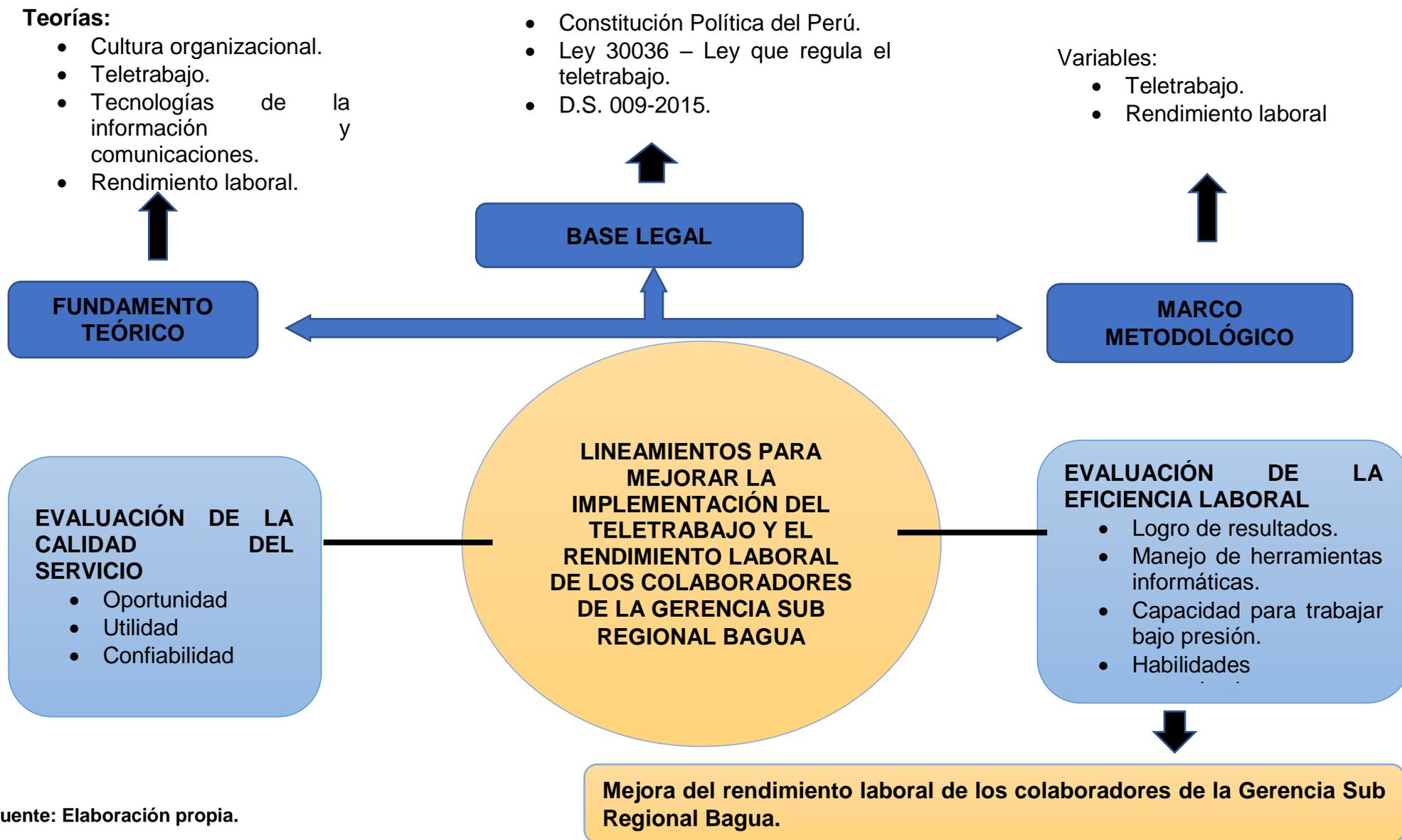
- Evaluación final trabajo práctico (50%).
- Evaluación final examen teórico (20%).
- Participación (15%).
- Asistencia (15%).

8.4. Evaluación del rendimiento laboral del teletrabajador

La entidad pública aplicara encuestas virtuales a los usuarios que utilicen sus servicios, para medir el nivel de eficiencia laboral de sus teletrabajadores.

Asimismo, ha diseñado una aplicación móvil que permite que los usuarios registren sus quejas contra los malos teletrabajadores.

MODELO DE CUAL LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO Y EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA SUB REGIONAL BAGUA.



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 07: Validación de la propuesta

INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional: **Mg. ROLY LINO RAMIREZ MALCA**

De acuerdo a la investigación que estoy realizando, relacionada con “**Lineamientos para mejorar la implementación del teletrabajo y el rendimiento laboral de los colaboradores en la Gerencia Sub Regional de Bagua**” me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

1. Datos generales del experto encuestado: 1.1. Años de experiencia en gestión pública:

1.1. Años de experiencia en gestión pública:

1.2. Cargo que ha ocupado:

1.3. Institución Educativa donde labora actualmente:

1.4. Especialidad:

1.5. Grado académico alcanzado:

2. Test de autoevaluación del experto:

2.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo =1 y dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.2. Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios de valoración aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo

Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia.	X		
Trabajos de autores nacionales.	X		
Trabajos de autores extranjeros.	X		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTOS

Nombre y apellidos del experto	ROLY LINO RAMIREZ MALCA
---------------------------------------	--------------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúen los “**Lineamientos para mejorar la implementación del teletrabajo y el rendimiento laboral de los colaboradores en la Gerencia Sub Regional de Bagua**”. Por las particularidades del indicado Trabajo de Investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con la variable de estudio: “Rendimiento laboral”, Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son:

Muy adecuado (MA)
 Bastante adecuado (BA)
 Adecuado (A)
 Poco adecuado (PA)
 Inadecuado (I)

Si Ud. considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco de sobremanera.

ASPECTOS GENERALES

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa.	X				
2	Representación gráfica del programa.	X				

3	Secciones que comprende.	X				
4	Nombre de estas secciones.	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones.	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones.	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio.	X				

CONTENIDO

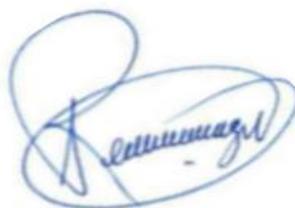
N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa.	X				
2	Las estrategias están bien elaboradas para el modelo.	X				
3	Programaciones de capacitación con profesionales.	X				
4	Coherencia entre el título y la propuesta de modelo.	X				
5	Existe relación entre las estrategias programadas y el tema.	X				
6	Guarda relación el programa con el objetivo general.	X				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos	X				
8	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar.	X				
9	Las estrategias guardan relación con el modelo.	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con el modelo	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo.	X				
12	El tema tiene relación con la propuesta del modelo.	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la propuesta de modelo.	X				
14	El modelo contiene viabilidad en su estructura.	X				

15	El monitoreo y la evaluación del modelo son adecuados.	X				
16	Los contenidos del modelo tienen impacto académico y social.	X				
17	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio.	X				
18	La propuesta está insertada en la investigación.	X				
19	La propuesta del modelo cumple con los requisitos.	X				
20	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos.	X				

VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia.	X				
2	Actualidad: La propuesta del modelo tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación.	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación.	X				

Lugar y fecha: Chiclayo, 18/07/2021



DNI 42326238

Agradezco su gratitud por sus valiosas consideraciones:

Nombres: Roly Lino Ramírez Malca

Correo electrónico:

Teléfono: 964422739

Gracias por su valiosa colaboración.

INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional: **Mg. ISAIAS HERRERA SOLES**

De acuerdo a la investigación que estoy realizando, relacionada con “**Lineamientos para mejorar la implementación del teletrabajo y el rendimiento laboral de los colaboradores en la Gerencia Sub Regional de Bagua**” me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

1. Datos generales del experto encuestado: 1.1. Años de experiencia en gestión pública:

1.1. Años de experiencia en gestión pública:

1.2. Cargo que ha ocupado:

1.3. Institución Educativa donde labora actualmente:

1.4. Especialidad:

1.5. Grado académico alcanzado:

2. Test de autoevaluación del experto:

2.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo =1 y dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.2. Evalué la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios de valoración aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo

Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia.	X		
Trabajos de autores nacionales.	X		
Trabajos de autores extranjeros.	X		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTOS

Nombre y apellidos del experto	ISAIAS HERRERA SOLES
---------------------------------------	-----------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúen los “**Lineamientos para mejorar la implementación del teletrabajo y el rendimiento laboral de los colaboradores en la Gerencia Sub Regional de Bagua**”. Por las particularidades del indicado Trabajo de Investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con la variable de estudio: “Rendimiento laboral”, Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son:

Muy adecuado (MA)
 Bastante adecuado (BA)
 Adecuado (A)
 Poco adecuado (PA)
 Inadecuado (I)

Si Ud. considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco de sobremanera.

ASPECTOS GENERALES

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa.	X				
2	Representación gráfica del programa.	X				

3	Secciones que comprende.	X				
4	Nombre de estas secciones.	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones.	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones.	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio.	X				

CONTENIDO

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa.	X				
2	Las estrategias están bien elaboradas para el modelo.	X				
3	Programaciones de capacitación con profesionales.	X				
4	Coherencia entre el título y la propuesta de modelo.	X				
5	Existe relación entre las estrategias programadas y el tema.	X				
6	Guarda relación el programa con el objetivo general.	X				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos	X				
8	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar.	X				
9	Las estrategias guardan relación con el modelo.	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con el modelo	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo.	X				
12	El tema tiene relación con la propuesta del modelo.	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la propuesta de modelo.	X				
14	El modelo contiene viabilidad en su estructura.	X				

15	El monitoreo y la evaluación del modelo son adecuados.	X				
16	Los contenidos del modelo tienen impacto académico y social.	X				
17	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio.	X				
18	La propuesta está insertada en la investigación.	X				
19	La propuesta del modelo cumple con los requisitos.	X				
20	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos.	X				

VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia.	X				
2	Actualidad: La propuesta del modelo tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación.	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación.	X				

Lugar y fecha: Chiclayo, 18/07/2021



DNI 16595143

Agradezco su gratitud por sus valiosas consideraciones:

Nombres: ISAIAS HERRERA SOLES

Correo electrónico: ish1804@hotmail.com

Teléfono: 944417153

Gracias por su valiosa colaboración.

INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional: **Mg. EDGARDO GUILLEN DIAZ ROJAS**

De acuerdo a la investigación que estoy realizando, relacionada con “**Lineamientos para mejorar la implementación del teletrabajo y el rendimiento laboral de los colaboradores en la Gerencia Sub Regional de Bagua**” me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

1. Datos generales del experto encuestado: 1.1. Años de experiencia en gestión pública:

1.1. Años de experiencia en gestión pública:

1.2. Cargo que ha ocupado:

1.3. Institución Educativa donde labora actualmente:

1.4. Especialidad:

1.5. Grado académico alcanzado:

2. Test de autoevaluación del experto:

2.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo =1 y dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.2. Evalué la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios de valoración aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo

Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia.	X		
Trabajos de autores nacionales.	X		
Trabajos de autores extranjeros.	X		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTOS

Nombre y apellidos del experto	EDGARDO GUILLEN DIAZ ROJAS
---------------------------------------	-----------------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúen los “**Lineamientos para mejorar la implementación del teletrabajo y el rendimiento laboral de los colaboradores en la Gerencia Sub Regional de Bagua**”. Por las particularidades del indicado Trabajo de Investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con la variable de estudio: “Rendimiento laboral”, Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna correspondiente. Las categorías son:

Muy adecuado (MA)
 Bastante adecuado (BA)
 Adecuado (A)
 Poco adecuado (PA)
 Inadecuado (I)

Si Ud. considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco de sobremanera.

ASPECTOS GENERALES

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa.	X				

2	Representación gráfica del programa.	X				
3	Secciones que comprende.	X				
4	Nombre de estas secciones.	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones.	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones.	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio.	X				

CONTENIDO

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa.	X				
2	Las estrategias están bien elaboradas para el modelo.	X				
3	Programaciones de capacitación con profesionales.	X				
4	Coherencia entre el título y la propuesta de modelo.	X				
5	Existe relación entre las estrategias programadas y el tema.	X				
6	Guarda relación el programa con el objetivo general.	X				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos	X				
8	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar.	X				
9	Las estrategias guardan relación con el modelo.	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con el modelo	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo.	X				
12	El tema tiene relación con la propuesta del modelo.	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la propuesta de modelo.	X				
14	El modelo contiene viabilidad en su estructura.	X				

15	El monitoreo y la evaluación del modelo son adecuados.	X				
16	Los contenidos del modelo tienen impacto académico y social.	X				
17	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio.	X				
18	La propuesta está insertada en la investigación.	X				
19	La propuesta del modelo cumple con los requisitos.	X				
20	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos.	X				

VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia.	X				
2	Actualidad: La propuesta del modelo tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación.	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación.	X				

Lugar y fecha: Chiclayo, 18/07/2021



DNI 41476304

Agradezco su gratitud por sus valiosas consideraciones:

Nombres: EDGARDO GUILLEN DIAZ ROJAS

Correo electrónico: dr_guillen_12@hotmail.com

Teléfono: 962859140

Gracias por su valiosa colaboración.

Anexo 08: Carta de autorización por la entidad



GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
GERENCIA SUB REGIONAL BAGUA
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Bagua, 09 de julio del 2021.

CARTA N° 051- 2021-G.R AMAZONAS/GSRB-G.

Señorita:

Dra. MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCON
JEFE DE LA UNIDA DE POSGRADO CHICLAYO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Chiclayo.-

ASUNTO : AUTORIZA A MAESTRANTE REALIZAR INVESTIGACIÓN.

REF. : SOLICITUD DE FECHA 08/07/21.

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarla cordialmente, y en atención al documento señalado en referencia, esta Despacho autoriza a la maestrante **DE LA CRUZ TUESTA ANGELICA MARIA**, realizar en esta entidad la investigación titulada *Teletrabajo para Mejorar el Rendimiento Laboral de los Colaboradores dela Gerencia Sub Regional Bagua.*

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
GERENCIA SUB REGIONAL BAGUA

Ing. Labán Navarro Bernal
GERENTE SUB REGIONAL BAGUA

LNB/Gerente
C.c. Arch.

DOC: 02353717

EXP: 01808599