



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Estrategias de trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Irigoyen Muñoz, Jannet Sofía Del Rosario (ORCID: 0000-0002-8793-3895)

**ASESOR:**

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID: 0000-0001-9568-2443)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

El presente trabajo investigativo lo dedico a Dios, por ser el inspirador de todos mis sueños, además por concederme la fuerza suficiente para emprender este reto tan anhelado. Tú más que nadie conoces mis aspiraciones, te pido me sigas iluminando.

**Jannet Sofía**

## **Agradecimiento**

Eres la mujer que siempre me exigió dar lo mejor de mi, en su momento me pareció demasiado estricto, cada caída era un volver a empezar, dejaste que aprendiera a levantarme sólo y eso me hizo cada vez más fuerte y decida para alcanzar mis sueños. Te agradezco infinitamente que me dedicaras tu juventud, energía y sabiduría. Gracias madre.

**Jannet Sofía**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de abreviaturas .....	v
Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación.....	14
3.2. Operacionalización de las variables .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas de recolección de información .....	16
3.5. Procedimiento .....	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
VIII. PROPUESTA.....	32
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS .....	42

## Índice de abreviaturas

DPP	:	Desarrollo personal y profesional
ET-GORE	:	Estrategias de trabajo remoto para desempeño del servidor público con discapacidad física
GRL	:	Gobierno Regional de Lambayeque
HO	:	Home Office
OIT	:	Organización Internacional de Trabajo
OMS	:	Organización Mundial de la Salud
TICS	:	Tecnologías de la Información y Comunicación

## Índice de tablas

Tabla 1 Validaciones por expertos .....	46
Tabla 2 Confiabilidad del instrumento desempeño laboral.....	56
Tabla 3 Confiabilidad si se elimina un elemento .....	56
Tabla 4 Nivel de desempeño del servidor público con discapacidad física .....	61
Tabla 5 Nivel de desempeño, según dimensiones .....	61
Tabla 6 Taller "Mejorando el control de mis emociones" .....	74
Tabla 7 Ficha de observación de la estrategia inteligencia emocional.....	75
Tabla 8 Taller "Mejorando mi diálogo interno" .....	75
Tabla 9 Ficha de observación de la estrategia comunicación interna .....	76
Tabla 10 Taller "Mejorando en tecnologías de la información" .....	76
Tabla 11 Ficha de observación de las Tecnologías de la Información .....	77
Tabla 12 Taller "Mejorando mis capacidades" .....	78
Tabla 13 Ficha de observación del desarrollo personal y profesional .....	79

## Índice de figuras

Figura 1 Nivel de desempeño porcentual del servidor público .....	18
Figura 2 Nivel de desempeño porcentual, según dimensiones .....	19
Figura 3 Promedio del desempeño- dimensión competencias personales .....	20
Figura 4 Promedio del desempeño- dimensión competencias sociales. ....	21
Figura 5 Promedio del desempeño- dimensión competencias metodológicas .....	22
Figura 6 Estrategias para el trabajo remoto. ....	23
Figura 7 Esquematización de la propuesta ET-GORE-Lambayeque .....	33

## Resumen

El presente estudio denominado estrategias de trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque, tuvo como propósito proponer estrategias de trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física en la institución en estudio. La metodología empleada fue de tipo básica- no experimental y propositiva; además, la muestra estuvo conformada por 40 trabajadores con discapacidad física que laboran en el Gobierno Regional de Lambayeque, a quienes se les aplicó como técnica una encuesta y como instrumento el cuestionario. Como principal resultado se obtuvo que se ha diseñado una propuesta denominada ET-GORE-Lambayeque, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral en los trabajadores, por el cual, contiene 4 estrategias principales que son: Estrategias de inteligencia emocional, estrategias de comunicación interna, estrategias en el desarrollo personal y profesional y estrategias de las Tics.

Palabras clave: Desempeño laboral, trabajo remoto, teletrabajo, discapacidad física.



## **Abstract**

The present research called remote working strategies for the performance of public employees with physical disabilities in the Regional Government of Lambayeque. This research had as a purpose to propose strategies of remote working for the performance of public employees with physical disabilities in the institution under study. The methodology used was basic - non-experimental and purposeful; In addition, the sample consisted of 40 workers with physical disabilities who work in the Regional Government of Lambayeque, to whom a survey was applied as a technique and as a study resource a survey instrument. As the main result, it was obtained that a proposal called ET-GORE-Lambayeque has been designed, with the aim of improving job performance in workers, for this reason it contains 4 main strategies that are: Emotional intelligence strategies, internal communication strategies, strategies in personal and professional development and ICT strategies.

**Keywords:** Job performance, remote working, physical disability.

## I. INTRODUCCIÓN

A medida que el mundo se apresura a contener la propagación del nuevo coronavirus, cada vez más empleadores piden a sus colaboradores que trabajen de forma remota; pero para los trabajadores con discapacidad, el teletrabajo no es algo extraño; es una necesidad duramente ganada (Cirruzzo, 2020). Es por ello, que según la Organización Internacional del Trabajo (2020) indicó que una de cada diez personas a nivel mundial presenta discapacidad ya sea mental o física. Son 650 millones de personas con discapacidad, por el cual, 450 millones se encuentran disponibles para laborar.

Según Castro (2018), señaló que las nuevas tecnologías de la información se han transformado en aliados indispensables para la mejora de la vida de la población con discapacidad, como también de su accesibilidad al empleo; es por ello, que el 64% de las personas que tienen empleo reconoce que las Tics han sido fundamentales para el desempeño de sus actividades en el ámbito laboral. Según Business School (2020) indica que en España, ante la pandemia vivida del Covid-19 ha llevado a que las empresas con planillas trabajando desde casa, aumente a 88% frente al 4% antes de la crisis; por ello, los miembros de la Unión europea que más trabajan a distancia son Luxemburgo, Finlandia y Malta, con un 8%.

Por su parte en China, según Garro y Palos (2020) indicaron que con la llegada del coronavirus, se ha incrementado el trabajo remoto, por el cual, los trabajadores hacen uso de plataformas virtuales para el desarrollo de capacitaciones y reuniones laborales. Por otro lado, en Australia, las barreras de los trabajadores con discapacidad para acceder al teletrabajo, se relacionan con actitudes gerenciales, conceptos erróneos de aislamiento social, falta de confianza gerencial, oportunidades insuficientes de teletrabajo (Bosua y Gloet, 2017).

Además, Micha y Burzyńska (2017) señalan que no ha habido un ajuste suficiente de las necesidades y preferencias laborales para adaptarse a las personas con discapacidad y las demandas de los empleadores. Por otro lado, según Bishop (2020) señala que en los Países Bajos, miles de neerlandeses, trabajaban desde casa (14.1%) mucho antes de la pandemia, mientras que en Estados Unidos solo el 3.6% de los trabajadores utilizaban esa modalidad.

En esa misma línea; según Silva (2020) en Ecuador, ante la coyuntura sanitaria, algunas empresas ya se han adaptado al trabajo remoto para las personas que integran la población vulnerable, es decir personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y personas inmunodeficientes. En el Perú, según Lengua (2020) manifestó que la COVID-19 generó una crisis mundial sin precedentes desde el punto de vista económico y social. Los países han adoptado políticas para evitar la reducción del empleo y mitigar la crisis empresarial; por el cual un informe reveló que el 98% de las instituciones participantes han adaptado el trabajo remoto, para un promedio del 47% de su planilla.

Es por ello, según El Peruano (2020) manifestó que el gobierno puso especial hincapié en la prohibición de cualquier tipo de discriminación y vulneración de derechos de las personas con discapacidad ante la emergencia sanitaria ocasionada por el coronavirus, mediante el Decreto Legislativo N°1468, cuyo objetivo es garantizar los derechos de las personas con discapacidad, en cuanto a su integridad, autonomía, educación, trabajo. Actualmente, un 47% de empresas indican conocer las dificultades que enfrentan en cada puesto para realizar el trabajo remoto; mientras que un 23% no ha iniciado aún el proceso de desarrollar una política al respecto (Gestión, 2020).

Además, El Peruano (2020) señaló que las personas con discapacidad, son consideradas una población vulnerable, y ante esto, al igual que todos, se deben tomar las medidas necesarias para su protección, pero eso no cambia las oportunidades que se tienen que generar y las condiciones que se requiera para la entrega de un trabajo eficiente. A nivel local, el trabajo remoto ha llegado para quedarse, bajo la existencia de nueva legislación en el ámbito laboral este sistema aún en sus inicios favorece al trabajador en cumplir las actividades que usualmente realizaba en la oficina para pasar a la comodidad de su hogar (home office); pero existen algunas aristas que tenemos que considerar, una de ellas es el trabajo del colaborador con discapacidad física, que ya tiene dificultades para realizar el trabajo presencial y ahora mucho más para el trabajo remoto, en el cual genera muchas inequidades y subvaloración de las competencias de trabajo, un personal capacitado y entrenado para realizar en algunos casos trabajos de gestión estratégica y de mayor productividad para la organización.

Ante lo mencionado anteriormente, la formulación del problema investigación quedó establecida de la siguiente manera: ¿En qué medida las estrategias de trabajo remoto mejoran el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque? La investigación fue relevante porque define estrategias de trabajo remoto que intervienen directamente sobre el desempeño del servidor público con discapacidad física en la Región Lambayeque; la cual en un contexto de crisis no se puede valorar la calidad del trabajo y la satisfacción de los colaboradores que se encuentran en condición de trabajo a distancia; por otro lado, la implicancia social estuvo relacionada con las personas beneficiarias de este estudio; que fueron los trabajadores con discapacidad e indirectamente los ciudadanos que reciben el servicio público.

En cuanto al valor teórico fue contributivo porque, permitió revisar las diversas tipologías de trabajo remoto y evaluar la base teórica del desempeño laboral en colaboradores con algún tipo de discapacidad; resultados que pueden ser publicados en revistas especializadas en gestión pública; con respecto al valor práctico, estuvo referido al uso de los instrumentos de esta investigación y su aplicación en otros estudios del mismo tipo que buscan profundizar el sistema de trabajo remoto en relación a la discapacidad del trabajador. Finalmente, el valor metodológico, presentó la importancia de la propuesta de investigación teniendo como objetivo evitar la discriminación laboral y valorar el trabajo remoto para establecer funciones que esté acorde con el nivel profesional de los trabajadores.

Esta investigación presentó como objetivo general, proponer estrategias de trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque; adicionalmente, como objetivos específicos fueron los siguientes: identificar el nivel de desempeño del servidor público con discapacidad física, diseñar estrategias de trabajo remoto y finalmente validar una propuesta de estrategia de trabajo remoto a través de juicios de expertos. Finalmente, el estudio presentó la siguiente hipótesis: Si se propone estrategias de trabajo remoto mejorará el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los trabajos previos de esta investigación, a nivel internacional según Peralta et al. (2020) en su estudio, presentan como finalidad medir los efectos del trabajo remoto en el sector administrativo. Fue un estudio de tipo documental bibliográfico y como resultados destacaron el impacto que produce el trabajo remoto con ciertos beneficios tales como: menos gastos, menor requerimiento de infraestructura, horarios flexibles, menor absentismo, mayores beneficios de los puestos de trabajo y mínimos conflictos entre los colaboradores. De igual manera, algunas de sus desventajas son la escasa comunicación cara a cara y un menor control en el colaborador e inversiones considerables en tecnología. Esta investigación fue útil porque mide los impactos del trabajo remoto en un área administrativa, considerando sus beneficios y desventajas en la relación laboral; destaca en esta última la comunicación impersonal entre los compañeros de trabajo.

Guthert (2019) en su estudio realizado en Francia, tuvo como objetivo primordial analizar las percepciones de los jóvenes que teletrabajan en este país europeo, su metodología es de estudio cualitativo. Como resultados se obtuvo que los teletrabajadores aprecian tomarse un descanso de la socialización de la oficina, los beneficios para el entorno del teletrabajo y los cambios de gestión que conlleva como los gerentes deben evaluar el desempeño de los empleados en lugar de su simple presencia y el teletrabajo, es cada vez más importante para los trabajadores franceses, a pesar de que se ha convertido en algo común recientemente, y las organizaciones necesitarán adaptarse en el futuro para atraer y retener a esos profesionales. Este estudio fue importante porque ha definido las percepciones de los colaboradores más jóvenes, los cuales aprecian los beneficios del teletrabajo y definen mejoras con relación a la adaptación y retención de estos profesionales.

Viteri (2018) en su estudio, tuvo como propósito establecer la influencia de la discapacidad física en relación con el desempeño laboral en esta población con discapacidad. Utilizó una metodología mixta, de enfoque descriptivo; por el cual la muestra estuvo constituida por 56 trabajadores con discapacidad; se les evaluó a través de un cuestionario y una entrevista. Como principales resultados se encontró que los colaboradores con discapacidad no se les otorga las mismas oportunidades

para un ascenso laboral; el cual el 94.6% indicaron que presentan poco interés y no se esfuerzan por incrementar los niveles de su desempeño laboral, debido a la falta de incentivos. La investigación aportó información sobre el trabajo de personas con discapacidad y destaca la falta de oportunidad para el desarrollo profesional.

Carbone (2017) en su estudio realizado, presenta como finalidad medir el compromiso organizacional de las personas con discapacidad, las cuales utilizan el teletrabajo como un medio de inserción; por el cual se manejó un diseño descriptivo no experimental; ante ello, la muestra estuvo conformada por 15 personas con discapacidad y como instrumento se utilizó un cuestionario. Como resultados se obtuvo que el teletrabajo influye en el compromiso organizacional de los trabajadores con discapacidad. Se concluyó que, debido a una inadecuada infraestructura en las organizaciones para insertar a la población con discapacidad, se considera el trabajo remoto como un buen sistema laboral, sobre todo, aquellas que presentan discapacidad física, debido a que se requiere modificaciones en el entorno para poder trabajar de una forma más cómoda. Este aporte fue importante porque mide el nivel de compromiso organizacional de las personas con discapacidad, confinadas en un sistema de teletrabajo que requiere muchas adaptaciones al entorno y comprensión de la organización.

Zamora y Cobacango (2017) en su estudio realizado; presentó como la finalidad identificar la realidad laboral y su desempeño de los trabajadores con discapacidad en la Universidad Técnica de Manabí, su metodología fue descriptiva y cuantitativa; por el cual la muestra estuvo integrada por 40 personas con discapacidad a quienes se les tomó una encuesta. Como primordiales resultados se obtuvo que, los trabajadores con discapacidad contribuyen al crecimiento y desarrollo de la institución, mediante la responsabilidad con que efectúan sus tareas y funciones, debido a que demuestran su compromiso con esta, a pesar de las limitaciones que poseen. La presente tesis evaluó el desempeño laboral en los trabajadores con discapacidad física y destaca la importancia de su responsabilidad y compromiso al momento de realizar sus actividades laborales.

A nivel nacional, Juárez y Recuenco (2019) en su estudio realizado, tiene como finalidad establecer los componentes que permiten el desarrollo del trabajo remoto en organizaciones de servicios en el sector privado en la ciudad de Trujillo.

Como metodología se utilizó un estudio aplicado, descriptiva, con un diseño no experimental-propositivo. La muestra estuvo integrada por 15 empresas y se utilizó el análisis documental, encuestas y entrevistas a gerentes, jefes y/o supervisores. Los resultados fueron que la mayor parte de las empresas tienen los recursos y herramientas digitales necesarias para desarrollar el teletrabajo; considerando que su evaluación de desempeño debe ser por metas, sin embargo, existe preocupación por la falta de supervisión directa del colaborador; y a su vez se manifiesta la insuficiente promoción y difusión del teletrabajo en las empresas. Fue importante destacar en este estudio el aprendizaje de recursos y herramientas digitales necesarias para desarrollar el teletrabajo y también destaca la ausencia de legislación laboral para esta nueva forma de ocupación.

Vásquez (2019) en su investigación acerca del trabajo remoto en el sector público peruano, tuvo como propósito describir la situación en la que se sitúa el trabajo remoto en el sector público. Como elemento metodológico, el estudio fue cualitativo y diseño estudio de casos. Las técnicas manejadas para compilar la información fueron la revisión documental y la entrevista. De acuerdo a los resultados se tiene, que los factores sociales que pueden producir el trabajo remoto en el sector público, son las poblaciones vulnerables, la inclusión de personas con discapacidad, jóvenes y adultos mayores, y apoyar en los casos de servicio de salud, educación, entre otros, impactando de forma positiva en la sociedad, pues al ser evaluado la prestación en función a resultados, y no a la presencia física del colaborador. Este estudio fue útil porque ha descrito la situación del trabajo remoto en el sector público, dirigido a la población vulnerable y con discapacidad física, la cual contribuye con el cambio de políticas del sector público.

Álvarez (2017) en su estudio acerca de la inserción laboral de personas con discapacidad en organizaciones estatales del Distrito de Sicuani; presentó como finalidad promover el crecimiento de las personas con discapacidad y su inserción en el campo laboral. La metodología fue un estudio descriptivo y la muestra estuvo conformada por 50 personas con discapacidad y como instrumento de recopilación de información se trabajó con el cuestionario. De acuerdo con el resultado se obtuvo, que las instituciones públicas no les dan la apertura de incluirse en el campo laboral, además de no brindar el apoyo necesario requerido por la persona con

discapacidad; esto es que, todavía no confían en seres que por algún motivo tuvieron que vivir con su imposibilidad de realizar labores personales. Este aporte fue positivo porque valoró la inserción laboral de trabajadores con discapacidad en organizaciones públicas; determina que existen limitaciones para su aceptación, es decir, existe discriminación hacia estas personas.

Lazo y Guardia (2016) en su investigación presentó como objetivo evaluar cómo la calidad laboral repercute en el rendimiento del colaborador con discapacidad física; con respecto a la metodología utilizada el estudio fue mixto y como muestra estuvo conformada por 384 trabajadores con discapacidad, a quienes se les tomó una encuesta y un cuestionario. Se concluyó que, las relaciones interpersonales de los trabajadores con discapacidad física dependen de cada uno y en su mayor parte son positivas hacia sus compañeros y clientes, permitiendo generar mejores ambientes laborales, pese a ello, siguen existiendo diversos prejuicios y barreras actitudinales que afectan al crecimiento de estas personas con discapacidad física, repercutiendo en su desempeño laboral. Esta tesis determinó que existen estándares de calidad para el trabajo de personas con discapacidad física, analizó las relaciones interpersonales en este tipo de trabajador, concluyendo que existe una barrera actitudinal frente al cambio.

En tal sentido, según Huallpa y Aucaille (2019) en su investigación realizada tuvo como objetivo establecer el grado de desempeño laboral en servidores públicos que presentan discapacidad física; por el cual como metodología se manejó un estudio descriptivo y cuantitativo y como muestra se trabajó con cinco instituciones públicas y como instrumento se utilizó un cuestionario. Se concluyó que el grado de desempeño laboral de los colaboradores con discapacidad física en las instituciones públicas es buena; debido a que poseen ciertas competencias laborales donde contempla sus experiencias, motivaciones, conocimientos, sentimientos, habilidades, actitudes, valores y características personales que contribuyen a conseguir los resultados deseados. Esta tesis contribuye con la investigación debido a que contempla los factores indispensables para un buen desempeño laboral en servidores públicos que presentan discapacidad física.

A nivel local, según Ruiz (2018) acerca de los alcances de la ley general de personas con discapacidad N°29973 relacionadas a su inserción laboral; presentó



como principal finalidad establecer los alcances de ésta, en relación a su inclusión laboral; asimismo, el estudio fue descriptivo y como muestra estuvo conformado por 50 abogados especialistas en esta ley. Como principal resultado se obtuvo que la gran parte de organizaciones estatales se limita de contratar a este grupo de personas, puesto que obstaculizan el desarrollo de las funciones, siendo esto totalmente erróneo, debido a que las personas con discapacidad tienen las habilidades para desenvolverse en el entorno laboral como cualquier persona. Este estudio fue importante porque analizó la inserción laboral y evaluó las contrataciones de colaboradores con discapacidad física, y destacó la priorización de habilidades blandas.

Con respecto a las teorías que sustentan la investigación, en relación a la variable trabajo remoto, se seleccionó con la teoría del Home Office (HO) o trabajo desde casa, a través del cual se realiza una forma básica de teletrabajo, en forma permanente o parcial; esta teoría, menciona que para mejorar la productividad laboral se debe redistribuir las tareas entre la oficina y el hogar. (Aquiye, 2018). Esta estrategia, nace en los 70's en EE. UU, debido a la inmovilización de las personas por la crisis del petróleo y los escasos de combustible. Se buscaron soluciones desplazando el trabajo de la oficina hacia la casa, amplificando el término telecommuting. Años posteriores, esta modalidad fue expandiéndose en estados y se desarrollaron administración del tiempo. (Aquiye, 2018)

La teoría anteriormente citada, fue útil debido a tres razones, en primer lugar, el antecedente como una forma de trabajo diferenciado, donde no existe control de horario-tiempo y cada trabajador administra su tarea; en segundo lugar, el proceso mejora las relaciones interpersonales y finalmente se pueden determinar mejores resultados en el contexto de la productividad. Según la Organización Internacional del Trabajo (2011) indicó que el trabajo remoto, es la manera de realizar y organizar el trabajo a distancia a través del manejo del uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs), en el domicilio del colaborador o en lugares ajenos al empleador. Además, es la declaración de compromisos y lineamientos en materia de trabajo remoto, para la promoción de trabajo decente y como garantía de calidad laboral.

Por otro lado, según Warchol (2019) indicó que es cualquier trabajo que se realice, que no requiera desplazarse a una oficina. Asimismo, los objetivos del trabajo remoto se basan en empresariales, socioeconómicos y de los colaboradores, quienes se encuentran envueltos en el proceso de esta nueva modalidad; es por ello que en el aspecto socioeconómico les facilita a las personas con discapacidad su inclusión en el contexto laboral; principalmente en estados como Latinoamérica, en donde la gran parte de infraestructuras no son del todo accesibles.

En cuanto a los objetivos empresariales, radican en que las empresas se convierten en más flexibles y ágiles, para la realización de nuevas actividades y optimizar las actuales; de igual manera, se dispone de trabajadores con mejores competencias, brindando una mayor calidad de vida relacionado con el nivel de estrés, mejores condiciones de alimentación, menor gasto en transporte y vestimenta. (Osio, 2010)

Ante lo mencionado anteriormente, las dimensiones de la variable trabajo remoto estarán compuestas por las siguientes: Trabajo a distancia, tecnología de la información y los canales de comunicación. En relación a la primera dimensión estuvo basado en establecer las acciones que serán desarrolladas a través del trabajo a distancia, que según Travis (2020) señala que es una forma de laborar fuera del lugar de trabajo con la ayuda de la tecnología digital; por ello, esta dimensión presentó como indicador la flexibilidad del trabajo, basándose en que las actividades no requieren de contacto presencial y el cumplimiento o seguimiento de las actividades se pueden efectuar a través de medios electrónicos. (Ministerio de trabajo, 2020)

Por otro lado, como segunda dimensión se tiene a la tecnología de la información, ya que según Grauer (2012) señala que es cualquier equipo o técnica utilizada por una empresa, institución o cualquier otra organización que maneja información, con la finalidad de que los trabajadores puedan realizar sus funciones en el teletrabajo, se necesita de ciertos componentes tecnológicos que permitan cumplir las tareas establecidas, considerando al menos: Acceso a internet, la conectividad, equipos de tecnologías, aplicaciones y soporte remoto. (Ministerio de trabajo, 2020)

Por último, como tercera dimensión se tiene a los canales de comunicación, que según Oneil (2019) indica que son los medios mediante el cual las personas de una organización se comunican. Se debe reflexionar sobre qué canales se utilizan para realizar diversas tareas, ya que utilizar un canal inadecuado para una tarea o interacción puede tener consecuencias negativas. Por lo tanto, los indicadores de esta dimensión, están conformados por los correos electrónicos, las videollamadas y los tipos de redes sociales; mediante el cual se realizarán las coordinaciones con el/la jefe/a inmediato/a y/o equipo de trabajo. (Ministerio de trabajo, 2020)

Ante lo indicado en los párrafos anteriores, las instituciones públicas están en la obligación de prevalecer la remuneración, la naturaleza del vínculo laboral y demás condiciones económicas; salvo aquellas que por su condición están esencialmente vinculadas a la asistencia del centro laboral. Por otro lado, tiene que informar al servidor/a sobre las condiciones y medidas de salud y seguridad en el trabajo que deben visualizarse durante el desarrollo del teletrabajo y comunicar al servidor/a la decisión de cambiar el lugar de la prestación de servicios con la finalidad de desarrollar el teletrabajo, a través de cualquier soporte físico.

Por otra parte, con respecto a la segunda variable que es el desempeño laboral en el servidor público con discapacidad, se basó en la teoría de Klinger y Nalbandian (2002), quienes han desarrollado su teoría de la equidad, estando relacionada a la percepción de los colaboradores con respecto al trato que reciben pues según ellos influye positivamente en su desempeño; es decir, mayor eficiencia, lealtad y empatía. El aporte de esta teoría es útil porque, centra el desempeño laboral en aspectos multifactoriales tales como buen trato y satisfacción laboral, imparcialidad de los jefes, expresiones de buena voluntad y percepciones positivas acerca del trabajo.

Asimismo, Herzberg (1959) planteó la teoría de los factores, los cuales se dividen en dos componentes los extrínsecos (higiénicos) conformados por las condiciones ambientales y físicas de su trabajo, el tipo de supervisión o dirección que los individuos reciben de sus jefes, el salario, los beneficios sociales, las políticas físicas de la empresa y los reglamentos internos de la empresa; y los intrínsecos o motivacionales constituidos por las necesidades de autorrealización,

el desarrollo personal y el reconocimiento profesional. Es por ello, que esta teoría será útil para la investigación porque aporta los dos factores clave que repercuten en el crecimiento de la empresa; en el primero de ellos resalta el contexto del trabajo y su desempeño, mientras que en el segundo es importante el desarrollo personal.

Por otro lado, se tiene a Maslow (1991) quien hace referencia a la teoría de la motivación, por el cual, las necesidades humanas se encuentran dispuestas en niveles y organizadas, en una jerarquía de influencia e importancia; por ello, esta jerarquía de necesidades tiende a ser observada como una pirámide; ante el cual, en la cima, se localizan las necesidades más elevadas es la 3<sup>a</sup> (necesidades de autorrealización) y en la base de la pirámide se sitúan las necesidades primarias (necesidades fisiológicas). Esas necesidades, se asocian con la superación continua y la realización del propio potencial. El aporte de esta teoría, tiene como base la motivación entendida como una competencia de influencia y control sobre la jerarquía de las necesidades; estando relacionadas con la superación y realización del propio potencial, esta explicación teoría permite entender la jerarquización de las necesidades deben ser extendidas a los niveles de la empresa.

Partiendo de las teorías del desempeño, según Palmar et al. (2014) manifiestan que el desempeño laboral puede ser definido como el desenvolvimiento de cada trabajador que desempeña su jornada laboral dentro de la empresa, el cual debe estar ajustado a los requerimientos y las exigencias de la organización, con la finalidad que sea eficaz, efectivo y, en el cumplimiento de las tareas y actividades que se le designen para el logro de las metas propuestas, consecuente al éxito de la empresa.

Por otro lado, según Robbins y Judge (2013) definen al desempeño laboral como una estrategia para valorar el trabajo de los colaboradores; y poder determinar el cumplimiento de los planes operativos de una organización. Asimismo, Christiansen y Chandan (2017) señalan que el desempeño laboral es el cumplimiento de una tarea determinada comparada con los estándares de precisión, integridad, costo y velocidad. Por consiguiente, uno de los principales objetivos de cualquier profesional activo, ya sea un gerente o un empleado, es brindar un alto rendimiento en el trabajo y ayudar a sus compañeros, equipos y

compañeros de trabajo a hacer lo mismo. En consecuencia, el concepto de desempeño laboral, es un componente importante en la gestión. (Nini, 2019)

Con respecto a las características del desempeño laboral, comprenden las habilidades, capacidades y conocimientos que se tiene de una persona para que desarrolle y ejecute su trabajo. La adaptabilidad, está referido a las capacidades de pronunciar sus iniciativas de forma efectiva ya sea individualmente o en grupo. Como tercera característica se tiene, la capacidad de adecuar la terminología o el lenguaje a los requerimientos de los receptores; iniciativas, está referido al propósito de intervenir eficazmente sobre los acontecimientos para conseguir las metas y, por último, el trabajo en equipo, que es la habilidad de desenvolverse adecuadamente en equipos/grupos de trabajo para conseguir los objetivos de la empresa, ayudando a contribuir con un clima laboral armónico. (De la Cruz y Huamán, 2016)

Ante lo mencionado anteriormente, en cuanto a la primera dimensión del desempeño laboral, está compuesta por las competencias personales que según Reyes (2016) trata de capacidades necesarias para desempeñar un puesto de trabajo con un mínimo de calidad y excelencia. Por ello, los indicadores de esta dimensión están referidas a la adquisición de conocimientos, habilidades, actitudes y capacidades con la finalidad de ser evaluados a partir de éstos las fortalezas y debilidades, plantear metas profesionales y personales y luego perseguirlas. (Chiavenato, 2000)

Adicionalmente, como segunda dimensión se tiene a las competencias sociales, que según Chiavenato (2000) señala que son consideradas como los factores que determinan y condicionan la manera de relacionarse los trabajadores; por el cual, los indicadores de esta dimensión estuvieron integrados por la capacidad de relacionarse eficazmente con diversas personas y grupos (relaciones interpersonales) y el trabajo en equipo. (Idowu y Mason, 2016)

Continuando con la descripción de las dimensiones del desempeño, se tiene a las competencias metodológicas, que están referidas a los conocimientos apropiados que necesitan tener los trabajadores para un desempeño exitoso,

donde demuestren sus capacidades de emprender actividades e iniciativas y ser proactivos para resolver problemas de distinta naturaleza. (Chiavenato, 2000)

Consecuentemente, según lo mencionado de las dos variables, se puede deducir que según la Organización mundial de la salud (2018) refiere que la discapacidad es una expresión global que contiene las limitaciones de la actividad, las deficiencias y los impedimentos de la participación. Por lo tanto, las deficiencias se componen como dificultades que afectan a la función corporal o a una estructura; las limitaciones de la actividad son ciertos problemas para la ejecución de las tareas o acciones, y los impedimentos de la participación son inconvenientes para la participación en contextos vitales.

En esa misma instancia, según Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2020), mediante la ley N° 29973, la persona con discapacidad está en todo su derecho de laborar en igualdad de condiciones que cualquier otra persona, en un trabajo libremente aceptado o elegido, con las mismas oportunidades y con una remuneración al igual que todos, dado en condiciones saludables, justas y seguras.

Además, se establece ajustes razonables para las personas con discapacidad en el lugar de trabajo en el sector privado y público, comprendiendo la adaptación de las herramientas de trabajo, las maquinarias y el entorno laboral, conteniendo cambios en el ambiente físico, abastecimiento de ayudas técnicas, servicios de apoyo; así como los ajustes en la organización de trabajo y los horarios, considerando las necesidades y requerimientos de los trabajadores con discapacidad. En esa misma línea, se determina los criterios para establecer una carga indebida o desproporcionada para ajustes razonables en el lugar de trabajo.

En el ámbito laboral las personas con discapacidad tienen un mayor desempleo y menores ingresos que las personas sin discapacidad, es por ello, que con habitualidad están relegados a puestos laborales de mínimos ingresos y en puestos que no van con las capacidades que estos han desarrollado; con poca seguridad legal y social, o están separados del mercado primario del trabajo. La gran mayoría están subempleados, y esto afecta a su autoestima y trayendo como resultados, que estos abandonen sus intentos. (Díaz, 2019)

### III. METODOLOGÍA

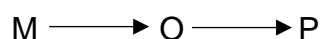
#### 3.1 Tipo de estudio y diseño de investigación

El presente estudio se abordó a partir de una investigación de nivel básico, porque tuvo como propósito buscar los conocimientos del fenómeno o la realidad, con la finalidad de contribuir un nuevo conocimiento (Arias, 2012).

Por otro lado, según Hernández et al. (2014) indican que la investigación fue descriptiva porque, estos estudios describen todos los fenómenos observables en su contorno natural. Adicionalmente; cuantifican, evalúan y recopilan información acerca de distintas dimensiones, elementos o aspectos del fenómeno que se ha estudiado; es decir, describe y visualiza los atributos más primordiales de personas y grupos.

En cuanto al diseño de la investigación, el estudio fue no experimental, porque este estudio no manipuló sujetos, ni variables y es de corte transversal, porque el cuestionario fue ejecutado una sola vez (Bernal, 2015). Además, según Hurtado (2000) señala que fue propositiva, porque de manera complementaria a la descripción, se realizó una propuesta sobre estrategias de trabajo remoto.

Esquema:



Dónde:

M: Es la muestra que se está observando: Servidores públicos con discapacidad (Y)

O: Es la observación a desarrollar en la muestra: Encuesta. (Y)

P: Es la propuesta de especialidad (X)

#### 3.2 Operacionalización de las variables

Variable independiente: Trabajo remoto

La definición conceptual de trabajo remoto, es aquel trabajo que hace uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) para realizar las actividades laborales fuera de la empresa (Biura, 2012).

Las dimensiones de la variable trabajo remoto son: Trabajo a distancia cuyo indicador es la flexibilidad del trabajo, la segunda dimensión se tiene a la tecnología de la información cuyos indicadores están formados por el acceso a internet, equipos tecnológicos y conectividad y la última dimensión son los canales de comunicación, donde los indicadores están confirmados por las videollamadas, correos electrónicos y los tipos de redes sociales. Por último, en cuanto a la escala, fue ordinal porque permite ordenar los objetos según el criterio de categoría, tomando la posición de uno sobre otro.

Variable dependiente: Desempeño del servidor público

La definición conceptual de desempeño del servidor público, se considera ciertos comportamientos o acciones observados en los trabajadores que son importantes para conseguir las metas de la empresa y que pueden ser evaluados en términos de competencias en cada trabajador y el grado de contribución a la organización. (Montejo, 2009)

Las dimensiones de la variable desempeño laboral del servidor público son: Las competencias personales cuyos indicadores están conformados por el nivel de conocimientos, habilidad y la actitud; la segunda dimensión se tiene a las competencias sociales donde los indicadores se conformaron por las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo y la última dimensión son las competencias metodológicas, de las cuales los indicadores están conformados por las iniciativas, proactividad y la adaptación al cambio. Finalmente, en lo que respecta a la escala, fue ordinal porque permite ordenar los objetos según el criterio de categoría posición de uno sobre otro.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Para la presente investigación, la población estuvo conformada por 40 colaboradores del sector público con discapacidad física que laboran en el Gobierno Regional de Lambayeque. Así mismo, la muestra fue equivalente a la población.

Entre los criterios de inclusión para la selección de los sujetos de estudio, se han considerado los siguientes: la discapacidad física, trabajar en el Gobierno Regional de Lambayeque y realizar trabajo remoto. Mientras que los criterios de



exclusión son: sin discapacidad física, trabaja en el sector privado, otro tipo de discapacidad (visual, auditiva, mental) no realizan trabajo remoto.

### **3.4. Técnicas de recolección de información**

La técnica que se utilizó en la recolección de datos, en el presente estudio fue la encuesta, puesto que permitió recoger información a través de un cuestionario, siendo este el instrumento del estudio, por el cual estuvo estructurado por un conjunto de preguntas que serán tomadas a los sujetos informantes. Además, la encuesta, de acuerdo a Bernal (2015) fue el conjunto de preguntas que su objetivo principal es recolectar información.

Por otro lado, en cuanto a la validez del instrumento, en este estudio se recurrió a la validez por juicio de expertos, que estuvo basado en la firma de tres expertos en el tema, donde evaluaron si las dimensiones e indicadores guardan una relación con los ítems de la encuesta a evaluar.

Con respecto a la confiabilidad, se tomó una prueba piloto, conformado por 10 trabajadores con discapacidad física, por el cual, la confiabilidad del instrumento de los ítems globales fue de 0,879 que indica una buena confiabilidad.

### **3.5. Procedimiento**

En relación al procedimiento de recojo de información, se procedió al diseño de los instrumentos correspondiente al desempeño del servidor público. Posteriormente se seleccionó los tres expertos con el grado de doctor en Gestión Pública, cuya experiencia es no menor a dos años, así mismo, se les envió los instrumentos y finalmente, retornado el instrumento de validación se procedió a continuar con el recojo de la información.

En relación a la carta de presentación para recojo de información, se solicitó a la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejos (UCV). Una vez firmado el documento, se ingresó por mesa de partes al Gobierno Regional de Lambayeque para solicitar la autorización.

Seguidamente se coordinó con los trabajadores con discapacidad física para el envío de los respectivos cuestionarios vía online; posteriormente, se procedió a

la aplicación del instrumento. Adicionalmente, se excluyó los cuestionarios que tenían ítems en blanco o no completaron los datos requeridos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Con lo que respecta al análisis de datos, se procedió a la elaboración de una base de datos en relación a la variable dependiente, para luego pasar a la elaboración de las figuras y tablas de frecuencias donde cada una tuvo sus respectivas interpretaciones y análisis por dimensiones. Por último; se trabajó con el análisis descriptivo para toda la información obtenida y luego fue procesada en el programa SPSS V.23 y en la hoja de Excel (Hernandez et al., 2014).

Además, cabe señalar, que en el estudio no se utilizó pruebas paramétricas y no paramétricas, porque solo es una investigación descriptiva, con frecuencias absolutas y relativas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Según Ávila (2002) indicó que los aspectos éticos del estudio, estuvieron conformados por los siguientes: En relación a la confidencialidad, en el presente trabajo de investigación, todos los datos brindados por parte de los sujetos en estudio, fueron utilizados solo para fines de la investigación y no fueron expuestos ni manipulados.

En cuanto a la transparencia, la información recogida se plasmó en la investigación, tal cual como sucedieron los hechos, así mismo se cuidó que los comentarios personales no se enreden con los hechos. Finalmente, este estudio contó con la autonomía para la supervisión del comité de investigación de la Universidad Cesar Vallejo.

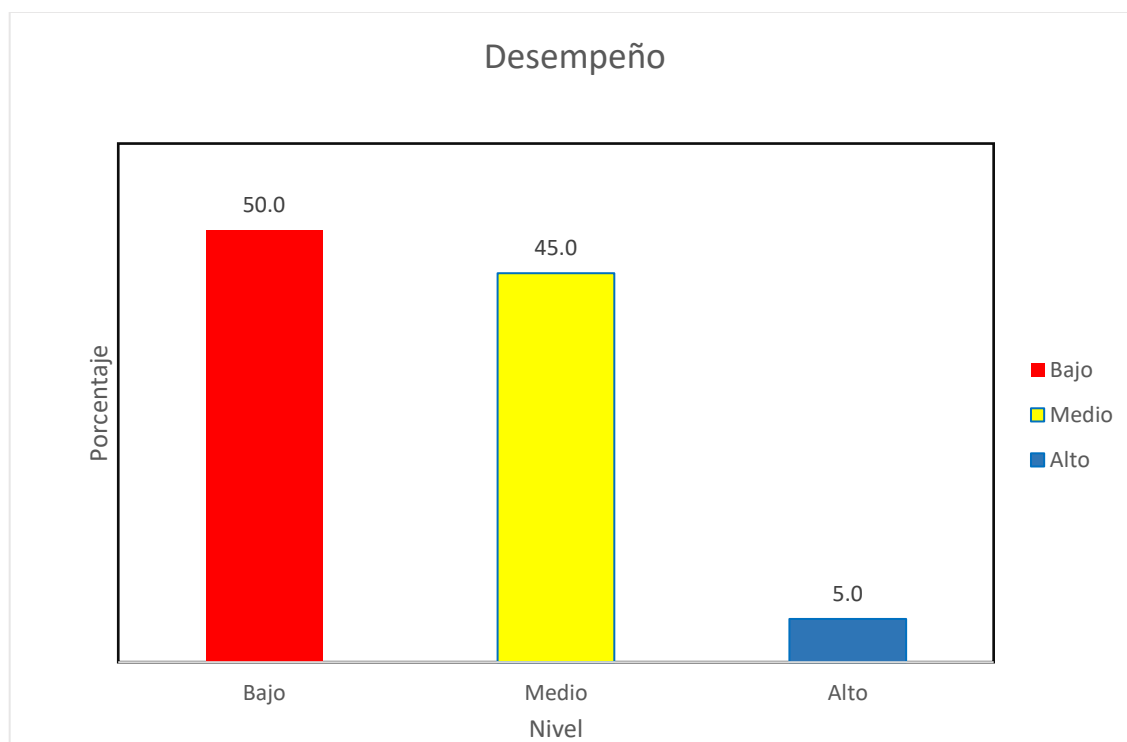
#### IV. RESULTADOS

Aplicados los instrumentos los resultados obtenidos fueron los siguientes:

a. Para Identificar el nivel de desempeño del servidor público con discapacidad física, se evaluó con un cuestionario de 17 preguntas con 3 dimensiones, donde se consideró una escala de Likert para las respuestas, fue necesario invertir las escalas de la pregunta; 7,8 y 14.

**Figura 1**

*Nivel de desempeño porcentual del servidor público*

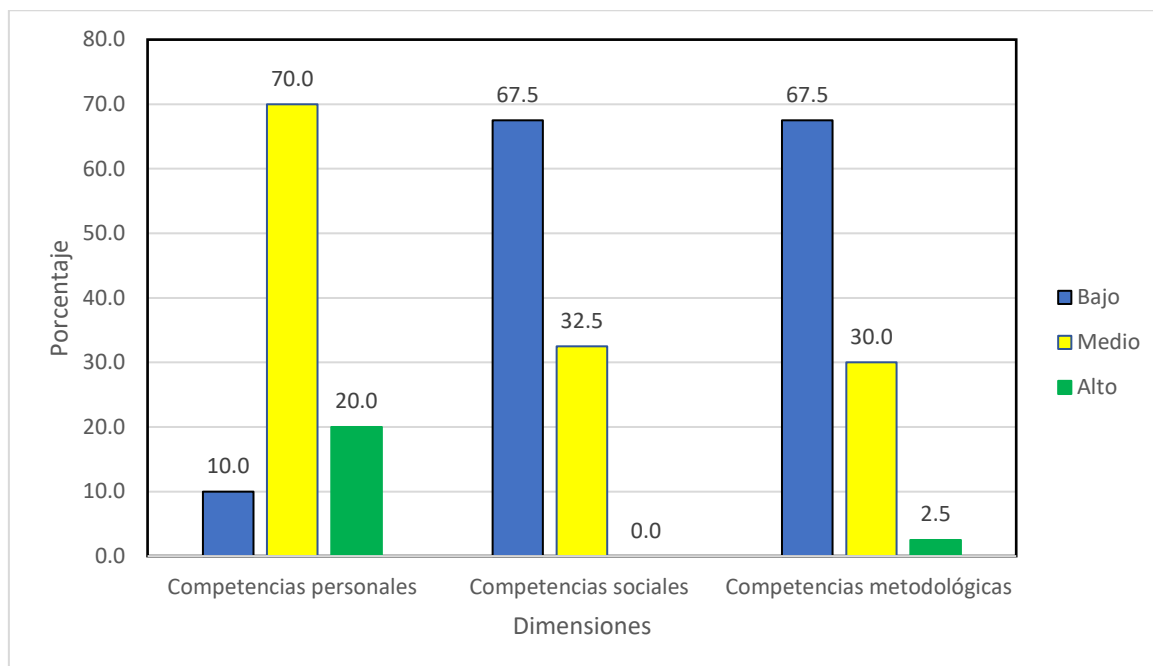


En el nivel de desempeño de los servidores públicos con discapacidad física, predominó el nivel bajo en un 50% (20), el 45% (18) presentó un nivel medio, mientras que el 5% mostró un nivel alto; del cual se identifica, que el servidor público posee un bajo nivel de competencias en el trabajo remoto. Por lo tanto, existe la necesidad de mejorar para que el personal alcance el nivel máximo de desempeño a un mediano plazo; además, que el personal tenga un mejor nivel de capacidades blandas en el manejo de la tecnología para el trabajo remoto.

Por otro lado, en cuanto al nivel de desempeño del servidor público con discapacidad física, según dimensiones, se muestra el siguiente gráfico:

**Figura 2**

*Nivel de desempeño porcentual, según dimensiones*

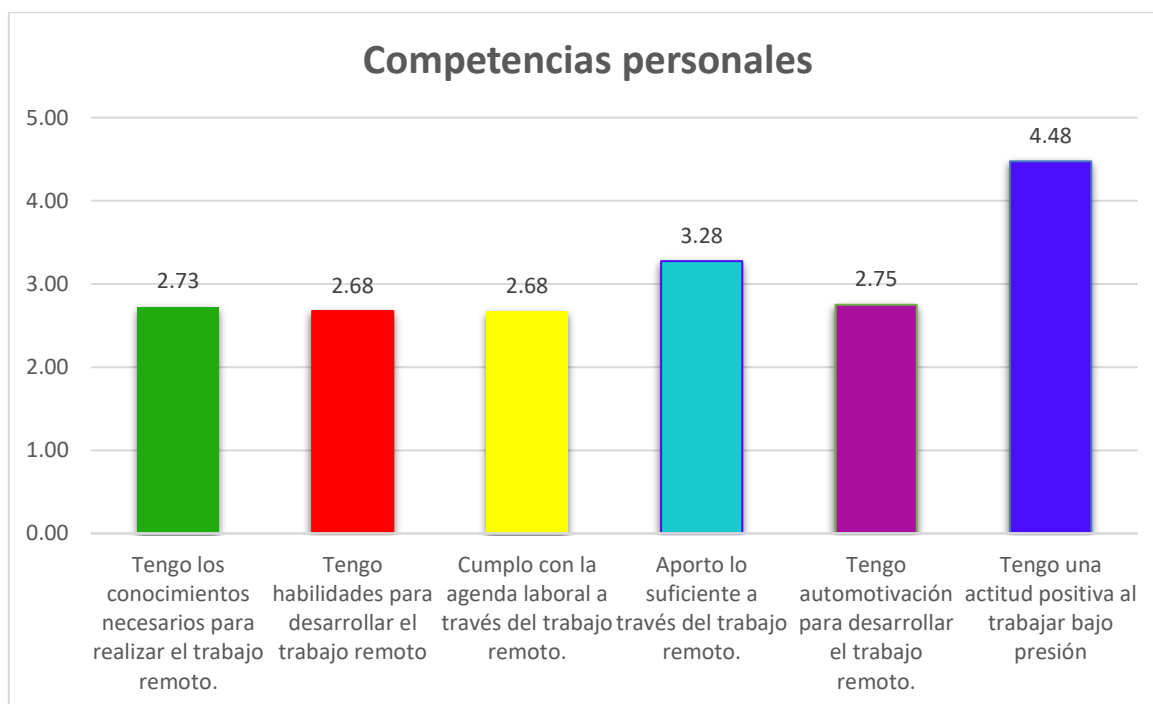


De las dimensiones evaluadas del desempeño de los servidores públicos con discapacidad física, se muestra, en cuanto a las competencias sociales, prevaleció el nivel bajo con el 67.5%; de igual manera, en relación a las competencias metodológicas predominó el nivel bajo con el 67.5%; sin embargo, en las competencias personales, ha tenido una mayor incidencia el nivel medio con el 70%. Además, se encontró que las competencias metodológicas obtuvieron el promedio más bajo (2,3), asimismo, las competencias sociales con 2,4 y con el promedio más alto las competencias personales (3,1). Por lo tanto, los trabajadores con discapacidad física, tienen una necesidad de mejorar las competencias metodológicas, acompañado de competencias sociales y por último las competencias personales que se encuentra en los niveles medios. (Ver Anexo 7)

Para una comprensión de cada dimensión se evaluaron sus indicadores que se muestran a continuación.

**Figura 3**

*Promedio del desempeño- según dimensión competencias personales.*

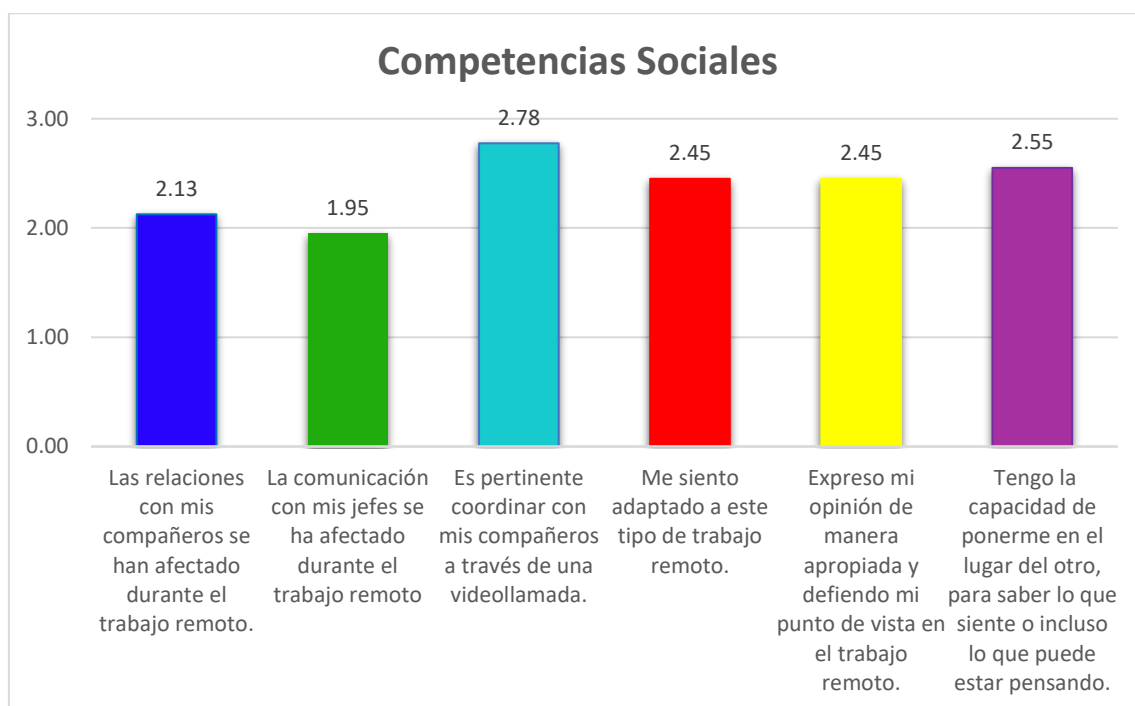


De los indicadores de las competencias personales de los 6 ítems, sólo 2 sobrepasaron el promedio 3,0; debido a que se muestra que el personal no cumple con la agenda de trabajo a través del trabajo remoto (2.68) y reconoce que no tiene adecuadas habilidades para desarrollar el trabajo remoto (2.68); no obstante, el mayor promedio se manifiesta a través de que el personal presenta una actitud positiva para trabajar bajo presión (4.48), seguido del (3.28) quienes mencionan que aportan lo suficiente para el desarrollo del trabajo remoto; por lo tanto, se evidencia que el personal no cumple con las actividades asignadas a través del trabajo remoto; esta situación afecta a la institución así como a los usuarios finales, porque no se ofrece una atención oportuna.

Con respecto a las competencias sociales, se tienen los siguientes resultados:

**Figura 4**

*Promedio del desempeño- dimensión competencias sociales.*

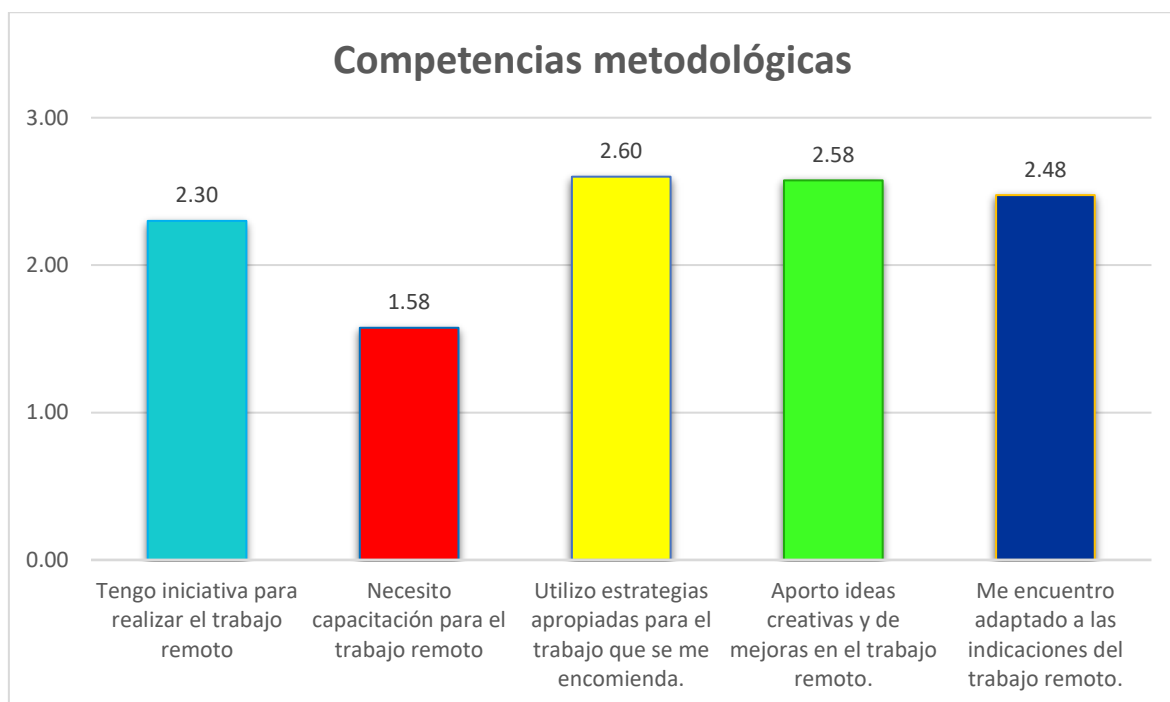


En relación a esta figura, en cuanto a las competencias sociales, se evaluó 6 ítems, de las cuales ningún indicador logró superar el nivel medio (3,0); siendo el de menor puntaje, la comunicación con los jefes afectados durante el teletrabajo (1.95); en esa misma instancia, las relaciones con los compañeros también se han visto afectadas (2.13). No obstante, el máximo promedio fue de 2.78, donde los trabajadores con discapacidad física si les resulta pertinente coordinar con sus compañeros a través de una video llamada. Por lo tanto, se evidencia que el trabajo remoto respecto a las competencias sociales, han afectado principalmente las relaciones interpersonales, porque no se establece una interacción directa; además, presenta una limitación de acceso al recurso tecnológico.

Por otra parte, con respecto a las competencias metodológicas, se tiene el siguiente gráfico:

**Figura 5**

*Promedio del desempeño- dimensión competencias metodológicas*



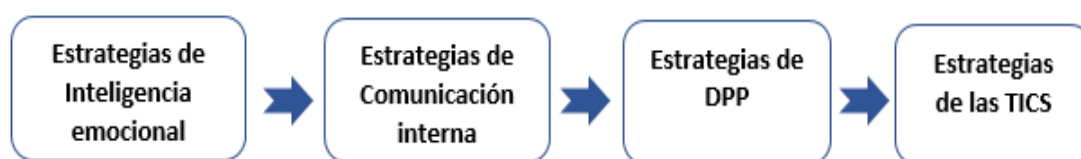
En la dimensión competencias metodológicas, se observa que el personal no alcanza sobrepasar el nivel medio (3,0), el cual el puntaje más bajo fue de 1.58 evidenciado que el personal necesita capacitación para el trabajo remoto. Sumado a esto, el 2.30 indican que poseen iniciativas para realizar el trabajo remoto. Además, el mayor promedio fue del 2.60, en relación a que los servidores públicos con discapacidad física utilizan estrategias apropiadas para realizar el trabajo remoto; por ello, en estas competencias, es indispensable capacitar al personal en las herramientas digitales y tecnológicas.

- b. Diseño de estrategias de trabajo remoto para el servidor público con discapacidad física.

Para elaborar las estrategias de trabajo remoto en los servidores públicos con discapacidad física, se realizó considerando una metodología de elaboración propia, de acuerdo a los resultados de la investigación; donde se plantea estrategias relacionadas a la inteligencia emocional, desarrollo profesional, comunicación interna y aprendizajes de la tecnología de la información. A continuación, se detalla para un mejor entendimiento de las estrategias:

**Figura 6.**

*Estrategias para el trabajo remoto.*



Fuente: elaboración propia

Estas estrategias contribuyen con la eficiencia laboral que se puede desarrollar después de su aplicación, que garantiza el cumplimiento de políticas inclusivas promovidas por el estado en este tipo de colaboradores. Es importante, comprender que cada uno de los trabajadores con discapacidad tiene competencias laborales específicas, para realizar cada tipo de trabajo asignado.

c. Validación de la propuesta

Con respecto a la validación de la propuesta, ésta se realizó a través de la evaluación de la técnica Delphi, a tres expertos con grado de doctor en Gestión Pública no menor de dos años, quienes han manifestado que la propuesta planteada presenta una pertinencia y congruencia con todo el desarrollo de la investigación.



## V. DISCUSIÓN

A raíz de la pandemia causada por el Covid-19, en todas partes del mundo se ha visto la afección de esta enfermedad, y sobre todo el impacto que ha generado en el ámbito laboral; debido a que para muchos colaboradores, las restricciones, los cierres y las normativas de distanciamiento físico disminuyen la curva de infecciones y evitan problemas laborales tales como licencias sin sueldos, pérdidas de trabajo, cese (obligatorias) de duración incierta, compensación de horas de trabajo, reducción de salarios despidos y cierres de empresas.

Ante ello, los trabajadores con discapacidad física no son ajenos a esta situación, ya que el teletrabajo ha estado presente durante muchos años antes de la pandemia, y no fue calificado como una alternativa laboral, sino como una forma de trabajo no presencial, improductivo y de poco control. Esta estrategia se consideró por mucho tiempo adversa a los resultados productivos de las empresas, porque no existía metodología de evaluación del desempeño, ni formas de control del tiempo de trabajo.

La discusión de esta investigación comienza con el análisis el primer objetivo específico, en donde se identificó el nivel de desempeño del servidor público; en el grafico 1, el 50% de ellos manifestarán que el nivel de desempeño es bajo; el 45% señalan que es medio y el 5% presentan un nivel alto en su desempeño. Estos resultados concuerdan con Viteri (2018) quien en su estudio realizado, el 94.6% indican que presentan poco interés y no se esfuerzan por incrementar los niveles de su desempeño laboral, debido a la falta de incentivos. Además, Lazo y Guardia (2016) también manifiestan en su estudio, que existen diversos prejuicios y barreras actitudinales que afectan al crecimiento de estas personas con discapacidad física, repercutiendo en bajos desempeños laborales.

Sin embargo; otro enfoque es el de Huallpa y Aucaille (2019), quienes refieren que el grado de desempeño laboral en los colaboradores con discapacidad física en las instituciones públicas es buena; debido a que

poseen ciertas competencias laborales sobrevaloradas donde contempla sus experiencia y motivación, entre otros factores.

Ante ello, tras encontrar, que el nivel de desempeño es medio en los colaboradores del Gobierno Regional de Lambayeque (GRL), estos resultados contrastan con lo que Robbins y Judge (2013) manifiestan, debido a que, definen al desempeño laboral como una estrategia para valorar el trabajo de los colaboradores; y poder determinar el cumplimiento de los planes operativos de una organización. Además, estos hallazgos los podemos comparar con lo que mencionan Klinger y Nalbandian (2002) en su teoría, ya que, centran el desempeño laboral en aspectos multifactoriales tales como buen trato y satisfacción laboral, imparcialidad de los jefes, expresiones de buena voluntad y percepciones positivas acerca del trabajo, evitando así que los colaboradores posean bajos niveles de desempeño laboral.

Es por ello, que el Gobierno Regional de Lambayeque, tiene que seguir incentivando a los trabajadores con discapacidad física, para incrementar más sus niveles de desempeño, ya que poseen capacidades y habilidades innatas, haciendo de sus labores las más óptimas y alcanzando una productividad efectiva; las personas con discapacidad se esfuerzan más por incorporar conocimientos y servicios en relación con las otras personas. De allí, su elevada tendencia hacia el mejor desempeño.

Por otro lado, en la figura 3, sólo 2 ítems han sobrepasaron el promedio 3,0; esto se debe a que, los servidores públicos no cumplen con la funciones agendadas en el teletrabajo (2.68); además, estos indican que no poseen habilidades apropiadas para el trabajo remoto (2.68); sin embargo, el mayor promedio se manifestó ante la actitud positiva que poseen los sujetos informantes ante el trabajo bajo presión (4.48) y mencionaron que aportan lo suficiente para el desarrollo del teletrabajo (3.28).

Por ello; estos resultados concuerdan con Ruiz (2018) quien menciona que las personas con discapacidad física tienen las habilidades para desenvolverse en el entorno laboral como cualquier persona; evaluando

así las contrataciones de colaboradores con discapacidad física, y destacó la priorización de habilidades blandas.

Además, Huallpa y Aucaille (2019) manifiestan que un buen desempeño laboral se da a través de competencias laborales donde contemplen sus experiencias, motivaciones, conocimientos, sentimientos, habilidades, actitudes, valores y características personales.

Los resultados encontrados, también concuerdan con Zamora y Cobacango (2017) quienes concluyen que los trabajadores con discapacidad contribuyen al crecimiento y desarrollo de la institución, mediante la responsabilidad y compromiso con que efectúan sus tareas y funciones, debido a que demuestran su lealtad con esta, a pesar de las limitaciones que poseen.

Por lo tanto, ante los hallazgos encontrados, estos se relacionan con Reyes (2016) quien indica que las competencias personales se componen como capacidades necesarias para desempeñar un puesto de trabajo con un mínimo de calidad y excelencia.

Ante lo mencionado anteriormente, es importante que el Gobierno Regional de Lambayeque, refuerze las competencias personales de los servidores públicos, como es, en sus conocimientos que poseen y apoyar en su crecimiento profesional y personal para que dispongan de buenas habilidades y actitudes, con la finalidad de obtener altos desempeños laborales acorde con sus capacidades.

Además, se tiene que distribuir a los trabajadores por distintos tipos de discapacidad; por ejemplo, aquellos con discapacidad auditiva pueden laborar en lugares de alto ruido y no sufrir daño auditivo. Quienes tienen síndrome down, desarrollan de manera adecuada las tareas repetitivas; para ir concluyendo, las personas con discapacidad física-motora pueden hacer labores que necesiten permanecer mucho tiempo en un solo lugar y por último las personas con discapacidad visual trabajan mejor en lugares oscuros, que les facilite mayor movilidad.

Continuando con la discusión del estudio, en en la figura 4, se aprecia que el menor puntaje fue la comunicación con los jefes ha sido afectada durante el teletrabajo (1.95), seguido de las relaciones con los compañeros también se han visto afectadas (2.13). Del mismo modo, indicaron que se encuentran adaptados al teletrabajo; no obstante, el mayor porcentaje fue de 2.78 al mostrar el servidor público considera que es pertinente coordinar con los compañeros a través de una videollamada.

Estos hallazgos concuerdan con Peralta, et al. (2020) quien menciona que existen algunas desventajas de realizar trabajo remoto, que puede afectar el desempeño laboral y el trabajo en equipo entre los trabajadores como es la escasa comunicación interna.

También concuerdan con, Juárez y Recuenco (2019) quienes consideran que la evaluación de desempeño debe ser por metas, sin embargo, existe preocupación por la falta de supervisión directa del colaborador; y a su vez se manifiesta la insuficiente promoción y difusión del teletrabajo en las empresas.

Sin embargo; estos hallazgos discrepan con Lazo y Guardia (2016) quienes determinaron que las relaciones interpersonales de los trabajadores con discapacidad física dependen de cada persona y en su mayor parte son aceptadas por sus compañeros y clientes.

Ante lo hallazgos encontrados en esta investigación, se pueden contrastar con el enfoque de Chiavenato (2000), quien señala que las competencias sociales son consideradas como los factores que determinan y condicionan la manera de relacionarse entre trabajadores, clientes y los líderes de cada jefatura.

Otro punto de vista, en relación al problema es que se tiene que implementar sistemas integrados que pueden potenciar las habilidades sociales de los trabajadores con discapacidad, para encontrar estándares de productividad laboral y organizar talleres de participación psicosocial

dirigidos a estas personas para favorecer su inserción en el clima de trabajo predominante en la institución.

Para ir concluyendo, como última dimensión se tiene a las competencias metodológicas; en la figura 5, se observa que el personal no alcanza sobrepasar el nivel medio (3,0), debido a que el puntaje más bajo fue de 1.58, evidenciado que el personal necesita capacitación para el trabajo remoto. Seguido del 2.30 quienes señalan que poseen iniciativas para realizar el trabajo remoto; además los servidores públicos indican que se encuentran adaptados a las indicaciones del teletrabajo; sin embargo, el mayor promedio fue de 2.60 ya que estos utilizan estrategias apropiadas para el trabajo que se les encomienda.

Estos resultados, concuerdan con Viteri (2018) quien indica que los colaboradores con discapacidad física, no se les otorga las mismas oportunidades que cualquier otro trabajador. Además Álvarez (2017), manifiesta que las instituciones públicas no les dan la apertura de incluirse en el campo laboral, asimismo, de no brindar el apoyo necesario requerido por la persona con discapacidad; debido a que, todavía no confían en seres que por algún motivo tuvieron que vivir con su imposibilidad de realizar labores personales.

De igual manera, según Ruiz (2018) señala que la gran parte de organizaciones estatales se limita de contratar a este grupo de personas, puesto que obstaculizan el desarrollo de las funciones, siendo esto totalmente erróneo, debido a que las personas con discapacidad tienen las habilidades para desenvolverse en el entorno laboral como cualquier persona.

Adicionalmente, ante los hallazgos encontrados en esta investigación, se puede relacionar con Chiavenato (2000) quien determinan que las competencias metodológicas, están referidas a los conocimientos apropiados que necesitan tener los trabajadores para un desempeño exitoso, donde demuestren sus capacidades de emprender actividades e iniciativas y ser proactivos para resolver problemas de distinta naturaleza.

Por otro lado, ante lo encontrado acerca de que el personal necesita capacitación para el teletrabajo, según Herzberg (1959) plantea en su teoría que existen dos factores claves que repercuten en el crecimiento de la empresa; en el primero de ellos resalta el contexto del trabajo y su desempeño, mientras que en el segundo es importante el desarrollo personal.

Otro punto de vista, en cuanto al problema es que se tiene que la socialización de estas personas tiene resultados importantes para la organización; pues ellas, valoran mejor el rol de los compañeros de trabajo, supervisores, prácticas en la organización y conductas proactivas de los empleados para integrarse al trabajo. Las personas con discapacidad generan mayor nivel de compromiso e influencia en el trabajo. Por último, aquellos con menor antigüedad, buscan ayuda de compañeros de trabajo y supervisores más antiguos, también en el sentido de la capacitación estos trabajadores aspiran a mejores niveles de conocimiento para ser empleables.

Finalmente, en relación al segundo objetivo específico, ante los hallazgos encontrados acerca del nivel de desempeño (medio) que presentan los servidores públicos con discapacidad ante el teletrabajo, ha sido pertinente diseñar estrategias de trabajo remoto, considerando una metodología de elaboración propia, de acuerdo a los resultados de la investigación; donde se planteó estrategias relacionadas a la inteligencia emocional, desarrollo profesional, comunicación interna y aprendizajes de la tecnología de la información.

Estos hallazgos concuerdan con, Zamora y Cobacango (2017) quien indica que los trabajadores con discapacidad contribuyen al crecimiento y desarrollo de la institución, mediante la responsabilidad con que efectúan sus tareas y funciones, debido a que demuestran su compromiso con esta, a pesar de las limitaciones que posees.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. En el diagnóstico realizado a los servidores públicos con discapacidad física, se encontró que poseen un desempeño medio, por el cual, se debe a que sus competencias personales, sociales y metodológicas, no las desarrollan de manera eficiente, debido a varios factores, y los más resaltantes son el manejo de relaciones interpersonales, la adaptación al teletrabajo y la comunicación interna.
2. Se ha diseñado una propuesta denominada ET-GORE-Lambayeque, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral en los trabajadores, por el cual, contiene 4 estrategias principales que son: Estrategias de inteligencia emocional, estrategias de comunicación interna, estrategias en el desarrollo personal y profesional y estrategias de las Tics.
3. A través de la validación realizada de la propuesta, se concluye que es viable para ser aplicada a un corto o mediano plazo, debido a que los expertos han mencionado que es pertinente.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al Jefe de recursos humanos realizar mediciones de desempeño laboral considerando fortalecer las habilidades blandas tales como: Relaciones iinterpersonales basandose en el trabajo en equipo, la negociación y el manejo de conflictos; adapatación y flexibilidad al cambio para trabajar en entornos cada vez más desafiantes y finalmnete la comunicación interna.

Se recomienda al Gobernador del GRL, desarrolle las estrategias propuestas, con la finalidad de que los colaboradores con discapacidad física, puedan tener un mejor desarrollo profesional y personal, una comunicación asertiva para el trabajo remoto, un manejo apropiado de las Tics y mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

Se recomienda Jefe de recursos humanos del GRL, implementar la propuesta sobre las nueva politicas procedimentales relacionado al trabajo remoto en trabajadores con discapacidad fisica, en el contexto de la ley del teletrabajo.



## VIII. PROPUESTA

La presente investigación denominada EET-GORE-Lambayeque (Estrategias de trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física, Lambayeque), que se pretende ejecutar en el Gobierno Regional de Lambayeque, por el cual, presenta como objetivo definir estrategias para el trabajo remoto en servidores públicos con discapacidad física.

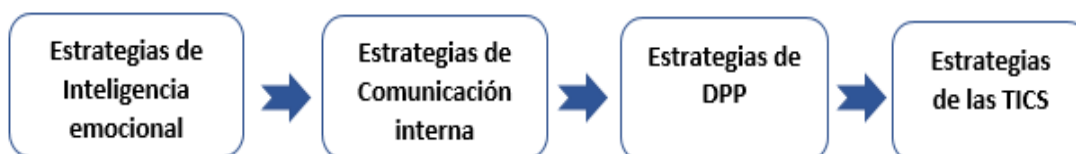
Esta propuesta se elabora en base a los resultados de la investigación; en donde se proponen acciones clave para conseguir insertar al trabajador con discapacidad física en un nuevo contexto de realidad mundial, que le permita fortalecer nuevas competencias para el trabajo, que pueda agregar valor y sostener su empleabilidad.

### Justificación

La presente propuesta busca documentar políticas y procedimientos para el trabajo remoto, que puedan seleccionar a las personas con discapacidad física adecuadas para este tipo de trabajo. Para ello, se deben desarrollar competencias emocionales adecuadas; así mismo, fortalecer los conocimientos en tecnologías de la información que puedan garantizar desempeños de alta calidad.

### Figura 6

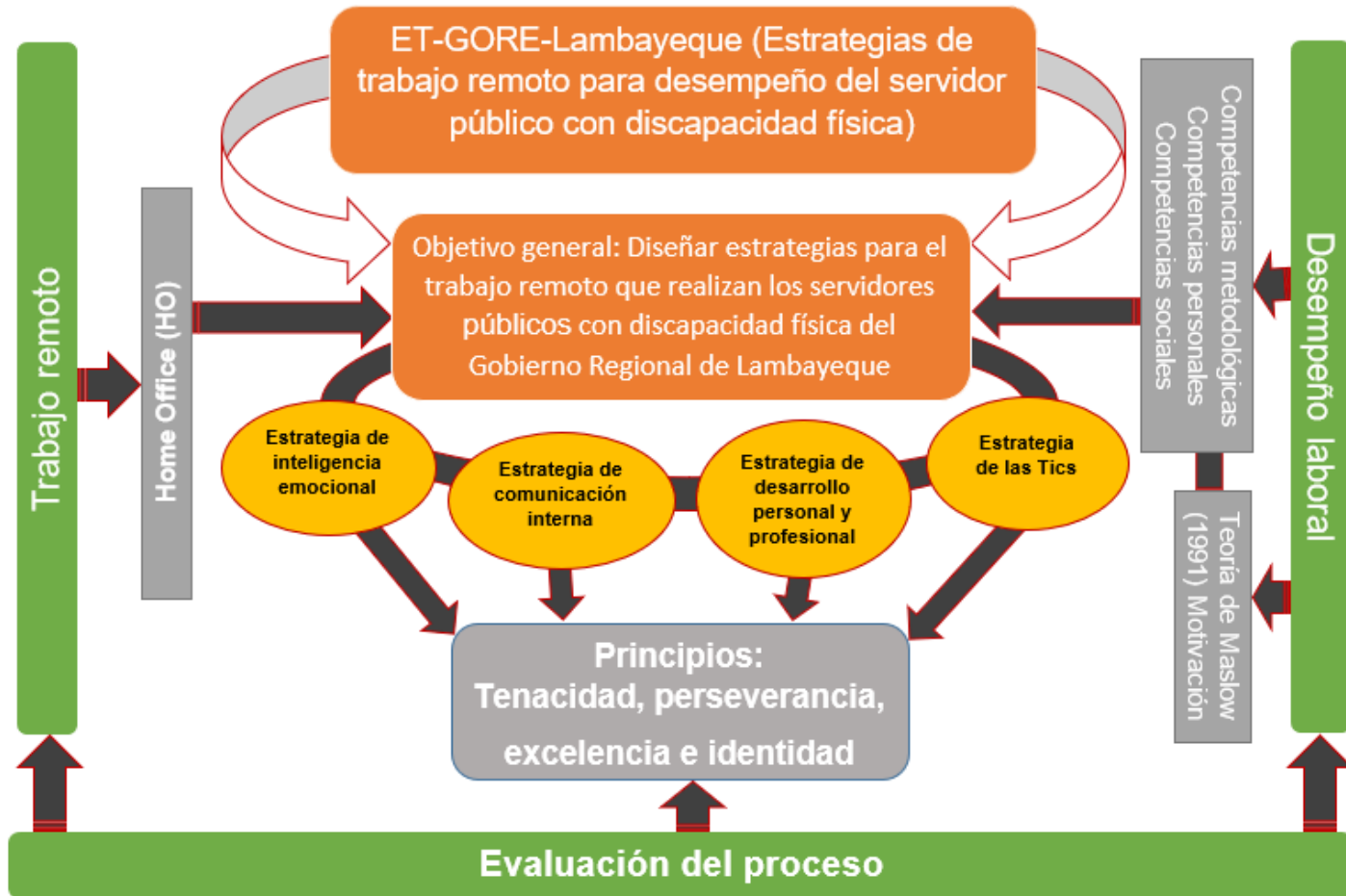
*Estrategias para el trabajo remoto*



Fuente: elaboración propia

**Figura 7**

*Esquematación de la propuesta ET-GORE-Lambayeque*



*Fuente: elaboración propia*

## REFERENCIAS

- Almendros, E. (2020). La comunicación interna, un aliado para el teletrabajo. *Observatorio de Recursos Humanos*. [https://www.observatoriorh.com/opinion/la-comunicacion-interna-un-aliado-para-el-teletrabajo.html?fbclid=IwAR3KFP9nPIrVBRO4FljSguZzhlfLw\\_ODIs3jdAso mgHqv3tnhDH7-RKhh74](https://www.observatoriorh.com/opinion/la-comunicacion-interna-un-aliado-para-el-teletrabajo.html?fbclid=IwAR3KFP9nPIrVBRO4FljSguZzhlfLw_ODIs3jdAso mgHqv3tnhDH7-RKhh74)
- Álvarez , W. (2017). *Inserción laboral de personas con discapacidad en las instituciones públicas del distrito de Sicuani en el año 2016*. [Tesis de posgrado], Universidad Andina del Cusco, Cusco. [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1178/3/Williams\\_Tesis\\_bac hiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1178/3/Williams_Tesis_bac hiller_2017.pdf)
- Aquije, C. (2018). Home office como estrategia para la motivación y eficiencia organizacional. *Universidad de Palermo*, 2(18). [https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR\\_18\\_17.pdf?fbclid=IwAR1j7I6\\_c8BWA4lt74S8aTI8zBix04bUlyZSB0Szsv-cfH6zo4NcRaJITlg](https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_17.pdf?fbclid=IwAR1j7I6_c8BWA4lt74S8aTI8zBix04bUlyZSB0Szsv-cfH6zo4NcRaJITlg)
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Episteme, C.A.
- Avila, M. (2002). Aspectos éticos en la investigación cuantitativa. *Revista Iberoamericana*. <http://www.redalyc.org/pdf/800/80002905.pdf>
- Bernal, C. (2015). *Metodología de la Investigación Científica*. D.F. México: Pearson.
- Bishop, K. (2 de Julio de 2020). Teletrabajo y coronavirus: lo que el mundo puede aprender de los Países Bajos sobre el trabajo desde casa. *News*. <https://www.bbc.com/mundo/vert-fut-53239051>
- Biura, J. (2012). *El Teletrabajo Entre El Mito y La Realidad*. Barcelona: UOC.
- Bosua, R., & Gloet, M. (2017). Telework and People with Disabilities: Perspectives of Managers and Employees from Australia. *Anywhere Working and the New Era of Telecommuting*, 25. doi:10.4018/978-1-5225-2328-4.ch006

- Busines School. (2020). Due to Covid-19, the number of companies with staff working from home has risen to 88% compared to 4% before the health crisis. *Busines School*. Obtenido de <https://www.eae.es/en/news/eae-news/due-covid-19-number-companies-staff-working-home-has-risen-88-compared-4-health-crisis>
- Carbone, A., y Linnewedel, I. (2017). *Teletrabajadores con discapacidad en estrategias de inserción y reinserción y su compormiso organizacional, Gran Caracas 2017*. Tesis de posgrado , Universidad Católica Andrés Bello , Caracas.[http://w2.ucab.edu.ve/tl\\_files/escuela\\_ciencias\\_sociales/Trabajo%20de%20Grado/06%20CARBONE%20LINNEWEDDEL%20Tesis%20Ana%20Teresa%20Carbone%20e%20Ilka%20Linnewedel.pdf](http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/escuela_ciencias_sociales/Trabajo%20de%20Grado/06%20CARBONE%20LINNEWEDDEL%20Tesis%20Ana%20Teresa%20Carbone%20e%20Ilka%20Linnewedel.pdf)
- Castro, S. (2018). Adecco Foundation: 64% of people with disabilities can work due to new tech. *Jobs PortalWat*. <https://www.onlinemarketplaces.com/articles/20963-adecco-foundation-64-of-people-with-disabilities-can-work-due-to-new-tech>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Santa fe- Bogota: Mc GrawHill.
- Christiansen , B., & Chandan , H. (2017). *Handbook of Research on Human Factors in Contemporary Workforce Development*. United States: Igi Global .
- Cirruzzo, C. (2020). Disabled people have worked remotely for years, and they've got advice for you and your bosses. *Wellness*. [https://www.washingtonpost.com/lifestyle/wellness/disabled-people-have-worked-remotely-for-years-and-theyve-got-advice-for-you-and-your-bosses-/2020/03/17/f99dfd54-67d1-11ea-b313-df458622c2cc\\_story.html](https://www.washingtonpost.com/lifestyle/wellness/disabled-people-have-worked-remotely-for-years-and-theyve-got-advice-for-you-and-your-bosses-/2020/03/17/f99dfd54-67d1-11ea-b313-df458622c2cc_story.html)
- De la Cruz , E., y Huaman , Á. (2016). *Clima laboral y desempeño laboral en el personal del programa Nacional Cuna Mas en la Provincia de Huancavelica 2015*. Universidad Nacional de Huancavelica , Huancavelica.
- Diaz,J. (2019). Discapacidad en el Perú: Un análisis de la realidad a partir de datos estadísticos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058864014/29058864014.pdf>

- El Peruano. (23 de Abril de 2020). Emergencia por el covid-19: establecen acciones de protección para personas con discapacidad. El Peruano. (22 de Julio de 2020). Oportunidad ante la pandemia. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-oportunidad-ante-pandemia-99975.aspx>
- Garro, V., y Palos , P. (8 de March de 2020). Retos del teletrabajo en tiempos de coronavirus. *The conversation*. <https://theconversation.com/retos-del-teletrabajo-en-tiempos-de-coronavirus-133098>
- Gestión. (7 de Mayo de 2020). PwC: 47% de empresas han identificado sus limitaciones para realizar trabajo remoto durante cuarentena. *DiarioGestión*. <https://gestion.pe/economia/coronavirus-peru-covid-19-pwc-47-de-empresas-han-identificado-sus-limitaciones-para-realizar-trabajo-remoto-durante-cuarentena-nndc-noticia/?ref=gesr>
- Grauer, M. (2001). Information Technology. *ScienceDirect*, 3(1), 138-165. <https://www.sciencedirect.com/topics/computer-science/information-technology>
- Guthert , O. (2019). *Perspectives of young professionals teleworking in France*. Thesis Graduate , University of Applied Sciences , France. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/171889/Thesis\\_Guthert.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/171889/Thesis_Guthert.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Hernandez, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill / Interamericana Editores.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work* . New York: Transaction Publishers.
- Huallpa, N., y Aucaille, L. (2019). *Desempeño laboral de los trabajadores con discapacidad física en las instituciones públicas de la ciudad de Cusco-2017*. [Tesis de posgrado] , Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco ,Cusco-Perú. [http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/3822/253T20190132\\_TC.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/3822/253T20190132_TC.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística* . Caracas : Fundación Sypal.

- Idowu , I., y Mason, R. (2016). The role of individual interpersonal relationships on work performance in the. *Business perspectives*, 14(2). [http://dx.doi.org/10.21511/ppm.14\(2-1\).2016.08](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.14(2-1).2016.08)
- Juares, E., y Recuenco, R. (2019). *Factores que permiten la implementación del teletrabajo en empresas de servicios del sector privado en Trujillo*. [Tesis de posgrado] , Universidad Privada del Norte , Trujillo. <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/1373864>
- Klinger, D., y Nalbandian, J. (2002). *Administración del personal en el sector público*. México: McGraw-Hill.
- Lazo, G., y Guardia, K. (2016). *Influencia de la calidad laboral en el desempeño de las personas con discapacidad física en Lima Metropolitana*. [Tesis de posgrado] , Univerisdad San Igancio de Loyola , Lima. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3591/1/2016\\_Lazo-Carazas.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3591/1/2016_Lazo-Carazas.pdf)
- Lengua, C. (Agosto de 26 de 2020). Trabajo remoto en Perú seguirá con intensidad hasta fines del 2021, coinciden Everis y Neo Consulting. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/trabajo-remoto-teletrabajo-en-peru-seguira-con-intensidad-hasta-fines-del-2021-coinciden-everis-y-neo-consulting-coronavirus-peru-empleo-ncze-noticia/>
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. España: Diaz de Santos, S.A .
- Mason, L., y Douglas , K. (2020). Telework After COVID: A “Silver Lining” for Workers with Disabilities? *SpringerLink*, 30. [https://link.springer.com/article/10.1007/s10926-020-099365?fbclid=IwAR2\\_WRXTOJh8JAB8\\_Ck4xzjn1lcssz6m8WnKhgwek-fYQ2zNZaU4D8MYt4#citeas](https://link.springer.com/article/10.1007/s10926-020-099365?fbclid=IwAR2_WRXTOJh8JAB8_Ck4xzjn1lcssz6m8WnKhgwek-fYQ2zNZaU4D8MYt4#citeas)
- Micha, A., y Burzyńska, K. (2017). Job Preferences and Expectations of Disabled People and Small and Medium-Sized Enterprises in Poland: Implications for Disabled People's Professional Development. *Human Resource Development Quarterly*, 28(3), 299-336. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/hrdq.21280>

- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2020). *Ley general de la persona con discapacidad y su reglamento*. Lima: Consejo de Ministros .  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/534697/Ley29973\\_2020\\_VF\\_digital.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/534697/Ley29973_2020_VF_digital.pdf)
- Ministerio de trabajo. (2020). *Orientación para implementar el trabajo remoto en las entidades públicas en el marco de la emergencia por el COVID -19*. Poder ejecutivo . Lima: Consejo de Ministros.  
[https://storage.servir.gob.pe/archivo/2020/Pautas\\_para\\_implementar\\_trabajo\\_remoto\\_Covid19.pdf](https://storage.servir.gob.pe/archivo/2020/Pautas_para_implementar_trabajo_remoto_Covid19.pdf)
- Montejo, A. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral* (Vol. 17). Argentina.  
<http://148.204.210.204/revistaupiicsa/50-51/50-51-2.pdf>
- Nini, M. (12 de 30 de 2019). *Job performance: Why task and contextual performance matter from an Evidence-based Management perspective*. Obtenido de Join our monthly newsletter to receive management tips, tricks and insights directly into your inbox: <https://www.ckju.net/en/dossier/Job-Performance-Evidence-based-Management-Perspective-Why-Task-and-Contextual-Performance-Matters/1258>
- Oneil, W. (25 de January de 2019). What Are Communication Channels Within an Organization? *Small Business*. Obtenido de <https://smallbusiness.chron.com/communication-channels-within-organization-61447.html>
- Organización Internacional del Trabajo. (2007). Datos sobre discapacidad en el mundo de trabajo. *Oficina Internacional del Trabajo*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms\\_087709.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_087709.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2011). *Manual de buenas prácticas en el teletrabajo*. Ministerio de trabajo, empleo y seguridad social . Argentina: Unión industrial Argentina . Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos\\_aires/documents/publication/wcms\\_bai\\_pub\\_143.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_143.pdf)

- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Guía para Empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote de la COVID-19*. Argentina: Copyright. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---act\\_emp/documents/publication/wcms\\_747014.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_747014.pdf)
- Osio , L. (2010). El teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93-109. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219014912006.pdf>
- Osio , L. (2010). El teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5).
- Palmar , G., Valero , U., & Sanches, R. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la. *Espacios públicos*, 17(39), 159-188. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Palmar , R., & Valero , J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la. *Espacios públicos*, 17(39), 159-188. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Peiró, J. (12 de Noviembre de 2020). El teletrabajo, una visión desde la gestión y desarrollo de personas en las empresas. *Fundación personas y empresas*. Obtenido de <https://www.fundacionpersonasyempresas.org/nuevocuriosita/el-teletrabajo-una-vision-desde-la-gestion-y-desarrollo-de-personas-en-las-empresas/?fbclid=IwAR1aBNJI48JD0FC-uY5DgGT079iAx0-46pfeEWOQEvTg-EmgkZtWJCR5-Dk>
- Peralta , A., Bilous , A., & Flores , C. (2020). *El impacto del teletrabajo y la administración de empresas*. Tesis de posgrado , Argentina. Obtenido de <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/761?fbclid=IwAR1d34Jq799ZFGHJ5yHkLF0MltsHhPwOBZJXvREJuZCQb9XbxjDufeTlzu4>
- Peralta , A., Bilous , A., Flores , C., & Escobar , C. (2020). *El impacto del teletrabajo y la administración de empresas*. Tesis de posgrado , Argentina. Obtenido



de

<http://recimundo.com/index.php/es/article/view/761?fbclid=IwAR1d34Jq799ZFGHJ5yHkLF0MItsHhPwOBZJXvREJuZCQb9XbxjDufeTlzu4>

Reyes, M. (2016). Relationship between Teacher's Social Skills and. *Digital Journal of Research in University Teaching*, 10(2), 17-30. doi:<https://doi.org/10.19083/ridu.10.465>

Reyes, M. (2016). Relationship between Teacher's Social Skills and. *Digital Journal of Research in University Teaching*, 10(2), 17-30. <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.10.465>

Robbins , S., y Judge , T. (2013). *Comportamiento organizacional* . Mexico : Pearson .

Ruiz, L. (2018). *Alcances de la ley general de personas con discapacidad N°29973 en relación a su inclusión laboral*. Tesis de posgrado , Universidad Señor de Sipan , Pimentel- Perú.

Silva, V., y Alvarado, P. (1 de Mayo de 2020). Día de Trabajo: 361 361 personas en teletrabajo en dos meses en Ecuador. *El comercio*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/coronavirus-teletrabajo-confinamiento-emergencia.html>

Travis , B. (2020). What is Remote Work, and Why is it So Popular? *Bonusly*. <https://blog.bonus.ly/what-is-remote-work>

Vallejo, O., y Campo, K. (2018). Gestión emocional para el trabajo en casa. *Colegio colombiano de psicólogos*, 2-15. Obtenido de [https://www.upb.edu.co/es/guia-gestion-emocional/DOC\\_GuiaGestionEmocional.pdf?fbclid=IwAR0S92784N-cGFTS7iEF8k4M8wHTHdc8kERR-CHm-LKVhsqMmbOn5VwwHRk](https://www.upb.edu.co/es/guia-gestion-emocional/DOC_GuiaGestionEmocional.pdf?fbclid=IwAR0S92784N-cGFTS7iEF8k4M8wHTHdc8kERR-CHm-LKVhsqMmbOn5VwwHRk)

Vasquez , O. (2019). *El teletrabajo en el sector público peruano, 2019*. [Tesis de posgrado] , Universidad Céspedes Vallejo , Lima-Perú. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36221/Vasquez\\_NOJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36221/Vasquez_NOJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Viteri, P. (2018). *La condición de discapacidad y los índices de rendimiento laboral de las personas con discapacidad de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de la Ciudad de Quito*. [Tesis de posgrado] , Universidad Técnica de Ambato , Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27529/1/FJCS-POSG-105.pdf>
- Warchol, K. (2019). What is remote work? And is it as good it sounds? An end-all-be-all Guide. *Learn more*. <https://skillcrush.com/blog/what-is-remote-work/>
- Zamora, M., y Cobacango, J. (2017). *Desempeño laboral de personas con discapacidad y el desarrollo institucional de la Universidad Técnica de Manabí, periodo 2017*. [Tesis de posgrado] , Universidad Técnica de Manabí , Ecuador. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/02/desarrollo-universidad-manabi.html>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
<b>Variable Independiente:</b>  <b>TRABAJO REMOTO</b>	Es aquel trabajo que utiliza las modernas tecnologías de la información y comunicaciones para realizar las actividades laborales fuera de la empresa. (Biura, 2012)	Forma de trabajo a distancia con intermediación de la tecnología de información	Trabajo a distancia	Flexibilidad del trabajo	Ordinal	Cuestionario
			Tecnología de la información	Acceso a internet		
				Equipos tecnológicos		
				Conectividad		
			Canales de comunicación	Videollamadas		
				Correos electrónicos		
Tipos redes sociales						
<b>Variable Dependiente:</b>  <b>DESEMPEÑO DEL SERVIDOR PÚBLICO</b>	Aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de	Proceso laboral que consiste en medir el resultado de un trabajo	Competencias personales	Nivel de conocimientos	Ordinal	Cuestionario
				Habilidad		
				Actitud		
			Competencias sociales	Relaciones interpersonales		
				Trabajo en equipo		
				Asertividad		

	cada individuo y nivel de contribución a la empresa. (Montejo, 2009)		Competencias metodológicas	Iniciativas		
				Proactividad		
				Adaptación al cambio		

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos



### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA

#### I. DATOS GENERALES:

Edad: .....

Sexo: Masculino ( )                      Femenino ( )

Lugar de trabajo: .....

Cargo: .....

Condición laboral:    Nombrado ( )    Contratado ( )

#### II. INSTRUCCIONES:

Estimado(a) participante, la presente encuesta tiene como finalidad, evaluar el trabajo remoto y el desempeño laboral en la institución que labora, por tal motivo, le sugiero que conteste de manera adecuada las preguntas propuestas.

Ante ello, marque con un aspa la respuesta que crea conveniente, basándose en lo siguiente escala:

- 1: TD= Totalmente en desacuerdo
- 2: ED= En desacuerdo.
- 3: NDNA= Ni en desacuerdo, ni en acuerdo
- 4: DA= De acuerdo
- 5: TD= Totalmente de acuerdo

ÍTEMS	TD (1)	ED (2)	NDNA (3)	DA (4)	TD (5)
<b>DESEMPEÑO DEL SERVIDOR PÚBLICO</b>					
<b>DIMENSIÓN: Competencias personales</b>					
1. Tengo los conocimientos necesarios para realizar el trabajo remoto.					
2. Tengo habilidades para desarrollar el trabajo remoto					
3. Cumplo con la agenda laboral a través del trabajo remoto.					
4. Aporto lo suficiente a través del trabajo remoto.					
5. Tengo automotivación para desarrollar el trabajo remoto.					
6. Tengo una actitud positiva al trabajar bajo presión					
<b>DIMENSIÓN: Competencias Sociales</b>					
7. Las relaciones con mis compañeros se han afectado durante el trabajo remoto.					
8. La comunicación con mis jefes se ha afectado durante el trabajo remoto					
9. Es pertinente coordinar con mis compañeros a través de una videollamada.					
10. Me siento adaptado a este tipo de trabajo remoto.					
11. Expreso mi opinión de manera apropiada y definiendo mi punto de vista en el trabajo remoto.					
12. Tengo la capacidad de ponerme en el lugar del otro, para saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.					
<b>DIMENSIÓN: Competencias Metodológicas</b>					
13. Tengo iniciativa para realizar el trabajo remoto					
14. Necesito capacitación para el trabajo remoto					
15. Utilizo estrategias apropiadas para el trabajo que se me encomienda.					
16. Aporto ideas creativas y de mejoras en el trabajo remoto.					
17. Me encuentro adaptado a las indicaciones del trabajo remoto.					

### Anexo 3. Validez y confiabilidad del instrumento



Tabla 1 Validaciones por expertos

<b>JUECES</b>	<b>NOMBRES</b>
J1	Dra. Angélica Yuliana Sobrino Olea
J2	Dr. Abel Eduardo Chávarry Isla
J3	Dr, Jhon Wilian Malca Saavedra

*Fuente: Elaboración propia*

# VALIDACIÓN 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Estrategias de trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	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	
DESEMPEÑO DEL SERVIDOR PÚBLICO	COMPETENCIAS PERSONALES	Nivel de conocimientos	1. Tengo los conocimientos necesarios para realizar el trabajo remoto.	x		x		x		x		
		Habilidad	2. Tengo habilidades para desarrollar el trabajo remoto.	x		x		x		x		
		Actitud	3. Cumplo con la agenda laboral a través del trabajo remoto.	x		x		x		x		
			4. Aporto lo suficiente a través del trabajo remoto.	x		x		x		x		
			5. Tengo automotivación para desarrollar el trabajo remoto.	x		x		x		x		
			6. En este contexto, usted puede trabajar bajo presión	x		x		x		x		
	COMPETENCIAS SOCIALES	Relaciones interpersonales	7. Las relaciones con mis compañeros se han afectado durante el trabajo remoto.	x		x		x		x		
			8. La comunicación con mis jefes se ha afectado durante el trabajo remoto.	x		x		x		x		



	Trabajo en equipo	9. Es pertinente coordinar con mis compañeros a través de una videollamada.	x		x		x		x		
	Asertividad	10. Me siento adaptado a este tipo de trabajo remoto.	x		x		x		x		
		11. Expreso mi opinión de manera apropiada y defiendo mi punto de vista en el trabajo remoto.	x		x		x		x		
		12. Tengo la capacidad de ponerme en el lugar del otro, para saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.	x		x		x		x		
COMPETENCIAS METODOLÓGICAS	Iniciativas	13. Tengo iniciativa para realizar el trabajo remoto.	x		x		x		x		
		14. Necesito capacitación para el trabajo remoto.	x		x		x		x		
	Proactividad	15. Utilizo estrategias apropiadas para el trabajo que se me encomienda.	x		x		x		x		
		16. Aporto ideas creativas y de mejoras en el trabajo remoto.	x		x		x		x		
Adaptación al cambio	17. Me encuentro adaptado a las indicaciones del trabajo remoto.	x		x		x		x			

Fuente: Elaboración propia

Grado y Nombre del Experto: *Dra. Angelica Yuliana Sobrino Olea*  
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.  
 Firma del experto :



**EXPERTO EVALUADOR**

16733848

## INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

### 1. TITULO DE LA INVESTIGACION:

Estrategias de trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir el desempeño del servidor público con discapacidad física

### 3. TESISISTA:

Br. Ingoyen Muñoz, Jannet Sofía Del Rosario.

### 4. DECISION:

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

Chiclayo, 07 de noviembre de 2020



Firma/DNI 16733848  
EXPERTO

## VALIDACIÓN 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Estrategias de trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y 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				
DESEMPEÑO DEL SERVIDOR PÚBLICO	COMPETENCIAS PERSONALES	Nivel de conocimientos	1. Tengo los conocimientos necesarios para realizar el trabajo remoto.	X		x		X		X					
		Habilidad	2. Tengo habilidades para desarrollar el trabajo remoto.	X		X		X		X					
		Actitud	3. Cumplo con la agenda laboral a través del trabajo remoto.	X		X		X		X					
			4. Aporto lo suficiente a través del trabajo remoto.	X		X		X		X					
			5. Tengo automotivación para desarrollar el trabajo remoto.	X		X		X		X					
			6. En este contexto, usted puede trabajar bajo presión	X		X		X		X					
	COMPETENCIAS SOCIALES	Relaciones interpersonales	7. Las relaciones con mis compañeros se han afectado durante el trabajo remoto.	X		X		X		X					
			8. La comunicación con mis jefes se ha afectado durante el trabajo remoto.	x		X		x		X					

	Trabajo en equipo	9. Es pertinente coordinar con mis compañeros a través de una videollamada.	x		x		x		x		
	Asertividad	10. Me siento adaptado a este tipo de trabajo remoto.	x		x		x		x		
		11. Expreso mi opinión de manera apropiada y defendiendo mi punto de vista en el trabajo remoto.	x		x		x		x		
		12. Tengo la capacidad de ponerme en el lugar del otro, para saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.	x		x		x		x		
COMPETENCIAS METODOLÓGICAS	Iniciativas	13. Tengo iniciativa para realizar el trabajo remoto.	x		x		x		x		
		14. Necesito capacitación para el trabajo remoto.	x		x		x		x		
	Proactividad	15. Utilizo estrategias apropiadas para el trabajo que se me encomienda.	x		x		x		x		
		16. Aporto ideas creativas y de mejoras en el trabajo remoto.	x		x		x		x		
	Adaptación al cambio	17. Me encuentro adaptado a las indicaciones del trabajo remoto.	x		x		x		x		

Fuente: Elaboración propia

Grado y Nombre del Experto: Dr. Jhon Willian Malca Saavedra



Dr. Jhon Willian Malca Saavedra

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre estrategias de trabajo remoto y desempeño laboral en el servidor público.

### 3. TESISISTA:

Br. Irigoyen Muñoz, Jannet Sofía Del Rosario.

### 4. 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

Chiclayo, 10 de noviembre de 2020



*Firma/DNI*  
**EXPERTO**

### Validación 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Estrategias de trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	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
DESEMPEÑO DEL SERVIDOR PÚBLICO	COMPETENCIAS PERSONALES	Nivel de conocimientos	1. Tengo los conocimientos necesarios para realizar el trabajo remoto.	X		X		X		X		
		Habilidad	2. Tengo habilidades para desarrollar el trabajo remoto.	X		X		X		X		
		Actitud	3. Cumplo con la agenda laboral a través del trabajo remoto.	X		X		X		X		
			4. Aporto lo suficiente a través del trabajo remoto.	X		X		X		X		
			5. Tengo automotivación para desarrollar el trabajo remoto.	X		X		X		X		
			6. En este contexto, usted puede trabajar bajo presión	X		X		X		X		
	COMPETENCIAS SOCIALES	Relaciones interpersonales	7. Las relaciones con mis compañeros se han afectado durante el trabajo remoto.	X		X		X		X		
			8. La comunicación con mis jefes se ha afectado durante el trabajo remoto.	X		X		X		X		

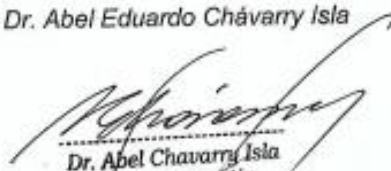


	Trabajo en equipo	9. Es pertinente coordinar con mis compañeros a través de una videollamada.	X		X		X		X		
	Asertividad	10. Me siento adaptado a este tipo de trabajo remoto.	X		X		X		X		
		11. Expreso mi opinión de manera apropiada y defendiendo mi punto de vista en el trabajo remoto.	X		X		X		X		
		12. Tengo la capacidad de ponerme en el lugar del otro, para saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.	X		X		X		X		
COMPETENCIAS METODOLÓGICAS	Iniciativas	13. Tengo iniciativa para realizar el trabajo remoto.	X		X		X		X		
		14. Necesito capacitación para el trabajo remoto.	X		X		X		X		
	Proactividad	15. Utilizo estrategias apropiadas para el trabajo que se me encomienda.	X		X		X		X		
		16. Aporto ideas creativas y de mejoras en el trabajo remoto.	X		X		X		X		
Adaptación al cambio	17. Me encuentro adaptado a las indicaciones del trabajo remoto.	X		X		X		X			

Fuente: Elaboración propia

Grado y Nombre del Experto: Dr. Abel Eduardo Chávayry Isla

Firma del experto :

  
Dr. Abel Chavayry Isla  
MBA Administración  
Profesor Universitario

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre estrategias de trabajo remoto y desempeño laboral en el servidor público.

### 3. TESISTA:

Br. Irigoyen Muñoz, Jannet Sofia Del Rosario.

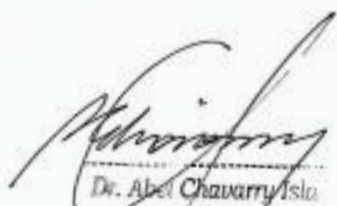
### 4. DECISIÓN:

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

  
Dr. Abel Chavarry Isla  
MBA Administración  
Profesor Universitario  
6644393

Chiclayo, 11 de noviembre de 2020

Firma/DNI

EXPERTO



## Confiabilidad



**Tabla 2** *Confiabilidad del instrumento desempeño laboral*

Variable y dimensiones	Alfa de cronbach	N° Items	Decisión
Desempeño	0,879	15	Buena
Competencias personales	0,722	6	Aceptable
Competencias sociales	0,773	6	Aceptable
Competencias metodológicas	0,725	3	Aceptable

Fuente: prueba piloto

La confiabilidad del instrumento de los ítems globales fue de 0,879 que indica una buena confiabilidad, los indicadores obtuvieron una valoración de coeficiente aceptable; para las competencias personales ( $\alpha=0,722$ ), Competencias sociales ( $\alpha=0,773$ ) y competencias metodológicas ( $\alpha=0,725$ ).

También se realizó la prueba de la confiabilidad si se elimina un elemento a fin de identificar la correlación entre elementos.

**Tabla 3** *Confiabilidad si se elimina un elemento*

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
ContraRe	59,60	76,267	,601	,869
HabTre	59,40	80,044	,417	,877
CumATRe	59,20	81,067	,421	,876
ApoTRe	59,80	80,400	,353	,880
AutTRe	59,20	81,067	,421	,876
ActPTRe	59,40	76,489	,636	,867

RelCom	60,00	69,333	,725	,862
ComCJe	60,20	75,067	,483	,876
CoorVLla	59,80	76,844	,553	,871
AdapTRe	59,60	84,267	,150	,888
OpApro	59,20	74,844	,865	,859
CapPoLuO	59,40	73,822	,809	,860
InitraRe	59,20	74,844	,865	,859
CaTraRe	59,40	79,156	,471	,874
EstrRe	59,80	78,622	,452	,875

Fuente: prueba piloto

La correlación de los elementos el máximo valor fue de 0,865 y el mínimo de 0,150; no se identificó ninguna correlación negativa.

#### Anexo 4. Matriz de consistencia



Título	Problema	Justificación	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño de investigación	VARIABLES	Escala	Población
Estrategias de trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque.	¿En qué medida las estrategias de trabajo remoto mejoran el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque?	Se justificará desde el punto de vista teórico práctico y metodológico	<p>Objetivo General:</p> <p>Proponer estrategias de trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>1. Identificar el nivel de desempeño</p>	Si se propone estrategias de trabajo remoto mejorará el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque.	Es una Investigación descriptiva-básica y de diseño no experimental-propositiva	<p>Variable independiente: Estrategias de trabajo remoto</p> <p>Variable dependiente: Desempeño del servidor público.</p>	Ordinal	Con relación a la población, la investigación estará conformada por 40 colaboradores con discapacidad física que laboran en el Gobierno Regional de

			<p>del servidor público con discapacidad física.</p> <p>.</p> <p>2. Diseñar estrategias de trabajo remoto</p> <p>3. Validar una propuesta de estrategia de trabajo remoto a través de juicios de expertos.</p>					Lambayeque
--	--	--	--	--	--	--	--	------------

## Anexo 5. Autorización del desarrollo de la investigación



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
UNIDAD EJECUTORA 001 SEDE CENTRAL  
OFICINA EJECUTIVA DE RECURSOS HUMANOS



Firmado digitalmente por CASTAÑEDA CASTAÑEDA Angel Guillermo  
FIR 16780149 hard  
Unidad: OFICINA EJECUTIVA DE RECURSOS HUMANOS  
Cargo: JEFE OFICINA EJECUTIVA DE RECURSOS HUMANOS  
Fecha y hora de proceso: 27/11/2020 - 14:27:21

Id seguridad: 4876503

Año de la Universalización de la Salud

Chiclayo 27 noviembre 2020

**OFICIO N° 001132-2020-GR.LAMB/OERH [3675107 - 1]**

**DRA. MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCÓN**  
Coordinadora de la Escuela DE Post Grado.  
**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJOS**

**ASUNTO: AUTORIZA REALIZAR INVESTIGACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA .**

**REFERENCIA: CARTA 000000-2020-2020**

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, asimismo en atención al documento de la referencia, este despacho autoriza a la señorita ; **JANNET SOFIA DEL ROSARIO IRIGOYEN MUÑOZ**, realizar la investigación en Gestión Pública denominada : "**Estrategias de trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física**"; la misma que estará dirigida a los servidores de nuestra institución que vienen realizando trabajo remoto para el Gobierno Regional de Lambayeque.

Es propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima.

Atentamente,

Firmado digitalmente  
ANGEL GUILLERMO CASTAÑEDA CASTAÑEDA  
JEFE OFICINA EJECUTIVA DE RECURSOS HUMANOS  
Fecha y hora de proceso: 27/11/2020 - 14:27:21

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgado3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>*

## Anexo 6. Resultados



### Tablas de los resultados

**Tabla 4**

*Nivel de desempeño del servidor público con discapacidad física*

	<b>Rango</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	17 - 40	12	30.0
Medio	41 - 62	19	47.5
Alto	63 - 85	9	22.5
Total		40	100.0

*Fuente: Servidores públicos*

**Tabla 5**

*Nivel de desempeño, según dimensiones*

	<b>DIMENSIONES</b>					
	<b>Competencias personales</b>		<b>Competencias sociales</b>		<b>Competencias metodológicas</b>	
	<b>N (40)</b>	<b>%</b>	<b>N (40)</b>	<b>%</b>	<b>N (40)</b>	<b>%</b>
Bajo	4	10,0	27	67,5	27	67,5
Medio	28	70,0	13	32,5	12	30,0
Alto	8	20,0	0,0	0,0	1	2,5
Promedio	3,1		2,4		2,3	

*Fuente: Servidores públicos con discapacidad física*

## **Anexo 7. Desarrollo de la propuesta**

### **I. Datos informativos**

**1.1 Nombre de la propuesta:** ET-GORE-Lambayeque (Estrategias de trabajo remoto para desempeño del servidor público con discapacidad física).

**1.2 Institución beneficiaria:** Sede Gobierno Regional de Lambayeque.

**1.3 Lugar:** Departamento de Lambayeque.

**1.4 Autora:** Br. Irigoyen Muñoz, Jannet Sofía del Rosario.

### **II. Justificación**

La presente propuesta busca documentar políticas y procedimientos para el trabajo remoto, que puedan seleccionar a las personas con discapacidad física adecuadas para este tipo de trabajo. Para ello, se deben desarrollar competencias emocionales adecuadas; así mismo, fortalecer los conocimientos en tecnologías de la información que puedan garantizar desempeños de alta calidad.

Por otra parte, la propuesta interviene en promover mejores convivencias de comunicación organizacional que puedan estimular el desarrollo profesional y personal, en este tipo de colaborador.

### **III. Fundamentos teóricos**

Peiró (2020), indica que es completamente claro que los cambios vinculadas al trabajo remoto superan el simple hecho de trabajar desde casa. La flexibilidad espacio-tiempo que la tecnología proporciona mediante esta herramienta es valiosa en función a su utilidad; sin embargo, la mayoría de veces puede resultar en una actividad muy monotoma y restringida. Una visión diiferente de teletrabajo requiere un cambio de mentalidad sobre la estructura laboral y la relación colaborador-empresa.

En esta actividad supone reemplantar las practicas laborales; afinar el proceso de selección, la promoción, el desempeño y desarrollo profesional de los colaboradores. El avance tecnologico supone excelentes oportunidades para

aprender tópicos sobre big data, machine learning, metodología ágiles y planning process.

Por otro lado, según Vallejo y Campo (2018) señala que el home office es un valor agregado para trabajar desde casa con mayor autonomía para el trabajador, la falta de supervisión y control produce esfuerzos o escases en la carga de la labor, el trabajador puede experimentar aburrimiento, pérdida del control emocional y desmotivación progresiva; este desequilibrio puede desencadenar fallas en la calidad del trabajo y la productividad. Estos balances pueden llegar a producir alteraciones emocionales que pueden enfermar al individuo y disminuir en su rendimiento laboral, lo que sin duda se transforma en pérdida para la organización.

Con respecto a la comunicación interna, las organizaciones se han visto obligadas a confinar a sus trabajadores en su casa, alterando la fuente primaria de comunicación presencial. Ante este nuevo escenario es posible que se pueda cambiar los patrones de trabajo, y por lo tanto la convivencia virtual entre los colaboradores. En este contexto, la pregunta que debemos responder no es, si la pandemia va a cambiar los patrones de numerosas empresas, sino, cuales son las condiciones óptimas para lograr desempeños adecuados en un clima laboral saludable basados en la transformación cultural que implica la digitalización. (Almendros, 2020)

#### **IV. Objetivos**

Objetivo general

Diseñar estrategias para el trabajo remoto que realizan los servidores públicos con discapacidad física del Gobierno Regional Lambayeque.

Objetivos específicos

Diseñar estrategias de regulación emocional para los servidores públicos con discapacidad físicas.

Diseñar estrategias de las tecnologías de la información en el teletrabajo de los servidores públicos con discapacidad físicas.



Diseñar estrategias de comunicación interna organizacional para los servidores públicos con discapacidad físicas.

Diseñar estrategias de desarrollo personal y profesional para los servidores públicos con discapacidad físicas.

## **V. Principios**

Los principios de la presente propuesta, se utilizarán lo siguientes:

**Identidad:** Se compone como una serie de valores que expresan tradiciones, creencias, conductas que son determinantes en la organización, pueblo o grupo social. Este conjunto de rasgos son distintivos, materiales, afectivos que garantizan al sujeto

**Tenacidad:** Se insituye como las actitudes que poseen los colaboradores, para impulsarlos a resistir ante cualquier problema o adversidad que se les puede presentar en sus laborales diarias, poniendo en práctica su nivel de resiliencia.

**Perseverancia:** Se componen como los esfuerzo continuos que son necesarios para el logro de las metas u objetivo trazados; por el cual, es indispensable no rendirse ante las adversidades que se presentan en el camino y no perder nunca la esperanza y voluntad de seguir adelante.

**Excelencia:** Es el valor que caracteriza la calidad, bondad, dignidad, meejora personal que algunas personas desarrollan por motivación propia. Este proceso nunca termina, siempre se puede mejorar, crecer, ya que, el ser humano es perspectible.

## **VI. Descripción de la propuesta**

Esta propuesta se elabora en base a los resultados de la investigación; en donde se proponen acciones claves para conseguir insertar al trabajador con discapacidad física en un nuevo contexto de realidad mundial, que le permita fortalecer nuevas competencias para el trabajo, que pueda agregar valor y sostener su empleabilidad en el sector público, en donde existe inconsistencia para administrar el trabajo remoto, con la consecuente participación del estado para la

mejora continua de los procesos normativos que regulen esta nueva forma de trabajo.

Se presentan las estrategias acompañadas de objetivos y actividades que pueden cumplirse a lo largo de un período de tiempo (menor a un 1 año).

## VII. Estrategias

Estrategias	Objetivos	Actividades
Inteligencia emocional en el trabajo remoto de los servidores públicos con discapacidad física	Analizar el proceso de valoración personal en los servidores públicos.	Evaluación psicológica para valorar la autoestima
		Taller de fortalecimiento para la autoestima
	Desarrollar la empatía solidaria en los servidores públicos.	Realizar talleres de fortalecimiento de relaciones interpersonales
		Relizar un taller sobre comunicación asertiva.
		Realizar una dinámica de motivación laboral
		Definir los reconocimientos para el logro de los objetivos en el trabajo

Comunicación interna en el teletrabajo de los servidores públicos con discapacidad física	Evaluar la dimensión operativa de la comunicación interna	Determinar con precisión lo que el trabajador tiene que hacer (MOF al trabajador con discapacidad)
		Socializar sus funciones en toda la organización
	Evaluar la dimensión estratégica de la comunicación interna.	Socializar el plan operativo de la organización pública
		Organizar reuniones para valorar el avance de los planificado
	Evaluar la dimensión cultural de la comunicación interna	Socializar con los compañeros de trabajo (reuniones de confraternidad)
		Mantener reuniones periódicas con los jefes de oficina
Tecnología de la información	Desarrollar capacitaciones en transformación digital para el sector público	Programar cursos e-government de acuerdo a cada especialidad de trabajo
		Evaluar el cumplimiento de estas capacitaciones

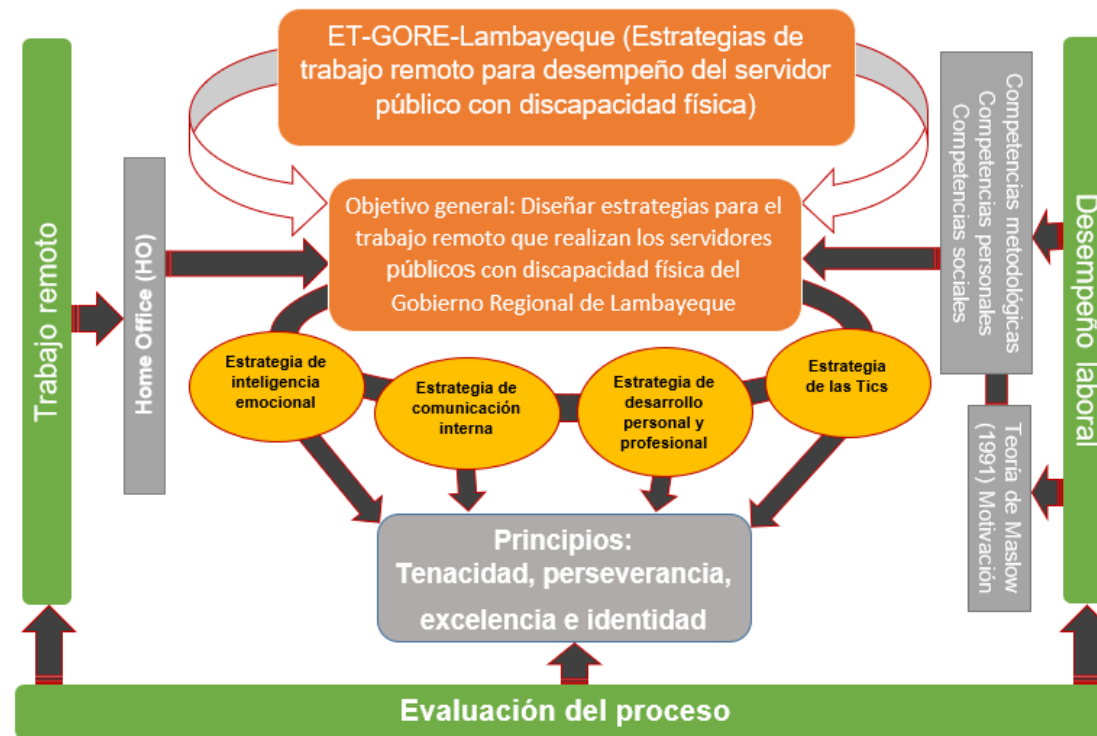
	Determinar el nivel de involucramiento en procesos de gobierno electrónico	Realizar encuestas sobre el acuerdo y desacuerdo de estos cambios tecnológicos
	Desarrollar capacitaciones sobre el manejo de las TICS, para el trabajo remoto.	Elaborar un plan de capacitación anual
		Desarrollar las capacitaciones programadas
Desarrollo personal y profesional	Evaluar la línea de carrera profesional en la organización	Mapear el nivel profesional del servidor público
		Plantear alternativas de participación en planes de desarrollo profesional
	Reorganizar una estructuración de puestos en relación a las competencias de cada colaborador	Evaluar las competencias personales del colaborador
		Evaluar las competencias sociales del colaborador
		Evaluar las competencias metodológicas del colaborador

		<p>Analizar los resultados obtenidos de las evaluaciones.</p>
	<p>Establecer incentivos y reconocimientos por el nivel de desempeño laboral.</p>	<p>Establecer bonificaciones al personal</p>
		<p>Otorgar becas para estudios de posgrado</p>
		<p>Crear pasantías con empresas privadas, para los colaboradores que tengan buenos desempeños laborales.</p>

## VIII. DIAGRAMA DE LA PROPUESTA

Figura 7

Esquemmatización de la propuesta ET-GORE-Lambayeque



Fuente: elaboración propia



COMUNICACIÓN INTERNA.		desarrollo económico															
	Organizar reuniones para valorar el avance de lo planificado.	Jefe recursos humanos			x				x			x					x
EVALUAR LA DIMENSIÓN CULTURAL DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	Socializar con los compañeros de trabajo (reuniones de confraternidad)	Jefe de recursos humanos		x				x		x							x
	Mantener reuniones periódicas con los jefes de oficina	Jefe de recursos humanos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<b>ESTRATEGIA SOBRE LAS TICS</b>																	
DESARROLLAR CAPACITACIONES EN EL TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA SECTOR PÚBLICO	Programar cursos e-goverment de acuerdo a cada especialidad de trabajo (Taller 3)	Jefe de recursos humanos y gerente general			x					x						x	
	Evaluar el cumplimiento de estas capacitaciones	Jefe de recursos humanos y gerente general					x							x			x
DETERMINAR EL NIVEL DE INVOLUCRAMIENTO EN PROCESOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO	Realizar encuestas sobre el acuerdo y desacuerdo de estos cambios tecnológicos	Jefe de recursos humanos y gerente general	x	x			x	x			x	x			x	x	
	Realizar un monitoreo de los resultados de estas encuestas.	Jefe de recursos humanos y gerente general					x				x				x		x
	Organizar planes de mejora en TIC en relación a los resultados	Jefe de recursos humanos y gerente general								x							x
DESARROLLAR CAPACITACIONES SOBRE EL MANEJO DE LAS TICS, PARA EL TRABAJO REMOTO.	Elaborar un plan de capacitación anual	Jefe de recursos humanos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Desarrollar las capacitaciones programadas	Jefe de recursos humanos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<b>ESTRATEGIA SOBRE DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL</b>																	



EVALUAR LA LÍNEA DE CARRERA PROFESIONAL EN LA ORGANIZACIÓN	Mapear el nivel profesional del servidor público	Jefe de recursos humanos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Plantear alternativas de participación en planes de desarrollo profesional	Jefe de recursos humanos			x			x			x			x
REORGANIZAR UNA ESTRUCTURACIÓN DE PUESTOS EN RELACIÓN A LAS COMPETENCIAS DE CADA COLABORADOR	Evaluar las competencias personales del colaborador (Taller 4)	Jefe de recursos humanos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Evaluar las competencias sociales del colaborador	Jefe de recursos humanos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Evaluar las competencias metodológicas del colaborador	Jefe de recursos humanos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Analizar los resultados obtenidos de las evaluaciones.	Jefe de recursos humanos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
ESTABLECER INCENTIVOS Y RECONOCIMIENTOS POR EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL.	Establecer bonificaciones al personal	Jefe de recursos humanos y gerente general	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Otorgar becas para estudios de posgrado	Jefe de recursos humanos y gerente general						x						x
	Crear pasantías con empresas privadas, para los colaboradores que tengan buenos desempeños laborales.	Jefe de recursos humanos y gerente general						x						x
<b>TOTAL PROPUESTA</b>														

## X. PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA

N°	Actividad	Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
1	Taller de fortalecimiento para la autoestima	Contratación del Coach	3	S/300.00	S/900.00
2	Realizar talleres de fortalecimiento de relaciones interpersonales	Contratación del Coach	6	S/300.00	S/1,800.00
3	Realizar un taller sobre comunicación asertiva	Contratación del Coach	6	S/350.00	S/2,100.00
4	Realizar una dinámica de motivación laboral	Materiales para la dinámica	12	S/150.00	S/1,800.00
5	Determinar con precisión lo que el trabajador tiene que hacer (MOF al trabajador con discapacidad)	Elaboración del MOF	1	S/200.00	S/200.00
7	Socializar con los compañeros de trabajo (reuniones de confraternidad)	Organización de las reuniones	4	S/400.00	S/1,600.00
8	Programar cursos e-goverment de acuerdo a cada especialidad de trabajo	Organización de los cursos	3	S/500.00	S/1,500.00
9	Organizar planes de mejora en TIC en relación a los resultados	Elaboración de los planes	2	S/800.00	S/1,600.00
10	Desarrollar las capacitaciones programadas	Contratación del Coach	12	S/300.00	S/3,600.00
11	Establecer bonificaciones al personal	Asignación de las bonificaciones	12	S/120.00	S/1,440.00
12	Otorgar becas para estudios de posgrado	Convenios con universidades	2	S/5,000.00	S/10,000.00
13	Crear pasantías con empresas privadas, para los colaboradores que tengan buenos desempeños laborales	Convenios con empresas privadas	2	S/8,500.00	S/17,000.00
<b>Total</b>					<b>S/43,540.00</b>

Fuente: elaboración propia

## XI. Programación de talleres

**Tabla 6**

Taller 1 “Mejorando el control de mis emociones”

Fecha:	Hora de inicio: Hora de término:	Lugar:
Título del tema/ Denominación	<b>Estrategia 1:</b> Estrategia de inteligencia emocional	
Objetivo	Fortalecer la autoestima del servidor público con discapacidad física	
Desarrollo de la actividad/ Estrategia	<p><i>Inicio:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Entregar material virtual con información sobre autoestima.</li> <li>b. Pregunta clave a los asistentes:</li> <li>c. ¿Qué entiende usted por autoestima? ¿Se encuentran preparados para trabajar la autoestima de cada uno de ustedes?</li> </ul> <p><i>Desarrollo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d. Empezar la presentación del desarrollo del tema.</li> <li>e. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=mLYHEpUcY8A">https://www.youtube.com/watch?v=mLYHEpUcY8A</a></li> <li>f. <i>Reconocimiento y explicación de los conceptos</i></li> <li>g. Ejercicios de fortalecimiento de autoestima</li> </ul> <p><i>Cierre:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>h. Preguntas y respuestas del tema.</li> <li>i. Hacer una reflexión final para que comprendan la importancia de la autoestima.</li> </ul>	<p><i>Recursos y materiales</i></p> <p><i>Plataforma zoom</i></p> <p><i>Folletos virtuales</i></p> <p><i>Video</i></p> <p><i>Computadora</i></p>
Anexos	<p><i>Lista de asistencia</i></p> <p><i>Fotografías</i></p> <p><i>Referencias</i></p> <p>Alles, Martha (2016) selección por competencias</p>	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 7***Ficha de observación de la estrategia inteligencia emocional*

<i>Inicio:</i>			
Hora de inicio de la estrategia		Nro. de asistentes	
Actividades			Verificación (cumplimiento)
1. Se pasa la lista de asistentes			
2. Muestran resistencia al registrarse			
3. Entrega de material virtual			
4. Hora de inicio de la presentación			
5. Comentario del video			
6. Realizaron preguntas los asistentes			
7. Realizaron su taller			
<i>Cierre:</i>			
Hora de término de la estrategia			
Número de asistentes al final de la estrategia			
Observaciones:			

Fuente: elaboración propia

**Tabla 8***Taller 2 “Mejorando mi diálogo interno”*

Fecha:	Hora:	Lugar:
Título del tema/ Denominación	<b>Estrategia 2:</b> Estrategia de comunicación interna	
Objetivo	Crear una estrategia de comunicación interna, a través de la virtualidad	
Desarrollo de la actividad/ Estrategia	<p><i>Inicio:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Entregar material virtual con información sobre la comunicación interna</li> <li>j. Pregunta clave a los asistentes:</li> <li>k. ¿Qué significa para usted el concepto de comunicación interna? ¿Qué es la comunicación asertiva?</li> </ul> <p><i>Desarrollo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b. Empezar la presentación del desarrollo del tema.</li> <li>c. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=Xp5BzaXO7jl">https://www.youtube.com/watch?v=Xp5BzaXO7jl</a></li> <li>d. Elementos claves para la comunicación interna.</li> <li>e. Dinámica de interacción de comunicación interna</li> </ul>	<p>Recursos y materiales</p> <p>Plataforma zoom</p> <p>Folletos virtuales</p> <p>Video</p> <p>Computadora</p>

	<i>Cierre:</i> l. Preguntas y respuestas del tema. m. Realizar una reflexión final de lo que significa la comunicación asertiva en la empresa	
Anexos	Lista de asistencia Fotografías Referencias Bergeruelo, Benito (2016) Comunicación empresarial	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 9**

*Ficha de observación de la estrategia comunicación interna*

<i>Inicio:</i>			
Hora de inicio de la estrategia		Nro. de asistentes	
Actividades			Verificación (cumplimiento)
1. Se pasa la lista de asistentes			
2. Muestran resistencia al registrarse			
3. Entrega de material virtual			
4. Hora de inicio de la presentación			
5. Comentario del video			
6. Realizaron preguntas los asistentes			
7. Realizaron su taller			
<i>Cierre:</i>			
Hora de término de la estrategia			
Número de asistentes al final de la estrategia			
Observaciones:			

Fuente: elaboración propia

**Tabla 10**

*Taller “Mejorando en tecnologías de la información”*

Fecha:	Hora:	Lugar:
Título del tema/ Denominación	<b>Estrategia 3:</b> Estrategia de Tecnologías de la información	
Objetivo	Crear una estrategia de e-government, en los servidores públicos	
Desarrollo de la actividad/ Estrategia	<i>Inicio:</i> a. Entregar material virtual con información sobre la comunicación interna b. Pregunta clave a los asistentes: c. ¿Qué entiende usted por el e-government? ¿Lo viene desarrollando? <i>Desarrollo:</i>	Recursos y materiales Plataforma zoom Folletos virtuales Video

	<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Empezar la presentación del desarrollo del tema.</li> <li>e. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=fi32A9xJblk">https://www.youtube.com/watch?v=fi32A9xJblk</a></li> <li>f. Como surge el e-government.</li> <li>g. Dinámica de interacción del e-government</li> </ul> <p><i>Cierre:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n. Preguntas y respuestas del tema.</li> <li>o. Realizar una reflexión final del manejo de las tecnologías de la información para el sector público.</li> </ul>	Computador a
Anexos	Lista de asistencia Fotografías Referencias Patiño, (2019) Designing Local e-Government	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 11**

*Ficha de observación de las Tecnologías de la Información*

<i>Inicio:</i>			
Hora de inicio de la estrategia		Nro. de asistentes	
Actividades			Verificación (cumplimiento)
1. Se pasa la lista de asistentes			
2. Muestran resistencia al registrarse			
3. Entrega de material virtual			
4. Hora de inicio de la presentación			
5. Comentario del video			
6. Realizaron preguntas los asistentes			
7. Realizaron su taller			
<i>Cierre:</i>			
Hora de término de la estrategia			
Número de asistentes al final de la estrategia			
Observaciones:			

Fuente: elaboración propia

**Tabla 12**

*Taller 4 “Mejorando mis capacidades”*

Fecha:	Hora:	Lugar:
Título del tema/ Denominación	<b>Estrategia 4:</b> Estrategia de desarrollo personal y profesional	
Objetivo	Fomentar el desarrollo personal y profesional	
Desarrollo de la actividad/ Estrategia	<p><i>Inicio:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Entregar material virtual con información sobre el desarrollo personal y profesional</li> <li>b. Pregunta clave a los asistentes:</li> <li>c. ¿Qué significa la gestión por competencias? ¿La organización brinda los recursos necesarios para el DPP?</li> </ul> <p><i>Desarrollo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d. Empezar la presentación del desarrollo del tema.</li> <li>e. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=IPv9A9Wsc8">https://www.youtube.com/watch?v=IPv9A9Wsc8</a></li> <li>f. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=-aGbK3X1zqs">https://www.youtube.com/watch?v=-aGbK3X1zqs</a></li> <li>g. Elementos claves la gestión por competencias.</li> <li>h. Dinámica de interacción del desarrollo personal</li> <li>p. Preguntas y respuestas del tema.</li> <li>q. Realizar una reflexión final de como contribuye la gestión por competencias al desarrollo personal y profesional</li> </ul>	<p>Recursos y materiales</p> <p>Plataforma zoom</p> <p>Folletos virtuales</p> <p>Video</p> <p>Computadora</p>
Anexos	<p>Lista de asistencia</p> <p>Fotografías</p> <p>Referencias</p> <p>Alles, Martha (2016) selección por competencias</p>	

Fuente: elaboración propia

**Tabla 13***Ficha de observación del desarrollo personal y profesional*

<i>Inicio:</i>			
Hora de inicio de la estrategia		Nro. de asistentes	
Actividades			Verificación (cumplimiento)
1. Se pasa la lista de asistentes			
2. Muestran resistencia al registrarse			
3. Entrega de material virtual			
4. Hora de inicio de la presentación			
5. Comentario del video			
6. Realizaron preguntas los asistentes			
7. Realizaron su taller			
<i>Cierre:</i>			
Hora de término de la estrategia			
Número de asistentes al final de la estrategia			
Observaciones:			

Fuente: elaboración propia



## Anexo 8. Validaciones de la propuesta

### Validación 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

##### ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

#### I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de: **ET-GORE-Lambayeque (Estrategias de trabajo remoto para en el servidor público con discapacidad física)**, 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, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

##### 1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria: **Cuatro.**
- 1.2. Cargos que ha ocupado: **Funcionario Público y docente posgrado**
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: **Posgrado Chiclayo, Tarapoto y Gobierno Regional Lambayeque.**
- 1.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa: **Catorce años**
- 1.5. Grado académico: **Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad**

##### 2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera 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 valorativos 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		
Trabajados de autores extranjeros	X		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición	X		

## II. PARTE: EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

<b>Nombres y apellidos del experto</b>	<b>Dr. Jhon Wilian Malca Saavedra</b>
--	---------------------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: **Estrategias de trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque.**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos 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, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

### 2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	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				

### 2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	x				

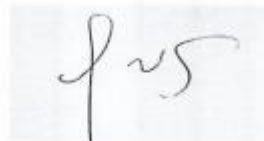
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				
9	Presenta esquema síntesis	X				
10		X				

2.3, VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio 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				

Chiclayo, 21 de diciembre de 2020

Sello y firma



**Dr. Jhon Wilian Malca Saavedra**  
DNI N° 16788917

Teléf.: 943248748

## Validación 2



### FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

#### ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

**I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS**

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de: **ET-GORE-Lambayeque (Estrategias de trabajo remoto para en el servidor público con discapacidad física)**, 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, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

**1. Datos generales del experto encuestado:**

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria 30 años
- 1.2. Cargos que ha ocupado Gerencia Hospitalaria
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Hospital Regional Lambayeque
- 1.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa 10
- 1.5. Grado académico: Magister

**2. Test de autoevaluación del experto:**

- 2.1 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera 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 valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	8		
Su propia experiencia	9		
Trabajos de autores nacionales	8		
Trabajados de autores extranjeros	9		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	9		
Su intuición	8		

**II. PARTE: EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO**

<b>Nombres y apellidos del experto</b>	<b>Dr. Abel Eduardo Chávrry Isla</b>
--	--------------------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: ET-GORE Jombayeyue (Estrategias de Trabajo Remoto)

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos 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, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

#### 2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta		X			
2	Representación gráfica de la propuesta		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				

#### 2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente			X		
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación		X			
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				

9	Presenta esquema síntesis	X				
10						

2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio 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				

Chiclayo, 19 diciembre 2020

Sello y firma

DNI N° 16644393 Teléf.: 947490995



Dr. Abel Chavarry Isla  
Magister en Administración  
Universidad ESAN  
Reg. N° 4101

## Validación 3



### FORMATO PARA LA VALIDACIÓN MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI

#### ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

#### I. PARTE: DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista, relacionado con la propuesta de **ET-GORE-Lambayeque (Estrategias de trabajo remoto para en el servidor público con discapacidad física)**, 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, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

##### 1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Año de experiencia en la labor universitaria: **8 años.**
- 1.2. Cargos que ha ocupado: **Docente en escuela de posgrado Universidad Cesar Vallejos**
- 1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: **Universidad Cesar Vallejos**
- 1.4. Años de experiencia en como directivo en la educación o empresa: **8 años.**
- 1.5. Grado académico: **Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad y Dra. en Educación.**

##### 2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera 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	X
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---

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

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	8		
Su propia experiencia	9		
Trabajos de autores nacionales	8		
Trabajados de autores extranjeros	9		
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	9		
Sí intuición	9		

## II. PARTE: EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTO

<b>Nombres y apellidos del experto</b>	<b>Dra. Angelica Yullana Sobrino Olea</b>
--	---

Se ha elaborado una propuesta denominada:

### **ET-GORE-Lambayeque (Estrategias de trabajo remoto para en el servidor público con discapacidad física).**

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con el ambiente ecológico, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho le agradeceremos 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, los autores le agradecerían sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

#### 2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	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				

#### 2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes		X			
4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				



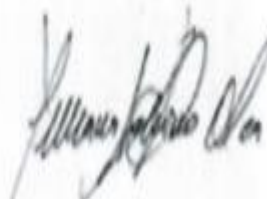
7	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				
8	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				
9	Presenta esquema síntesis		X			
10						

### 2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N°	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio 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				

Chiclayo, 19 diciembre 2020

Sello y firma



**Dra. Angélica Yuliana Sobrino Olea**

**DNI N° 16733848**

Teléf.: 979653001