



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO REMOTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE
HUANCAVELICA DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, EN EL PERIODO 2021

Línea de investigación:

Herramientas informáticas para una gestión eficiente y transparente

Tesis para optar por el título profesional en Administración con mención
en Administración Pública

Autora:

Palomino Acuña, María del Cielo

Asesora:

Zevallos De Las Casas, Luisa Inés
(ORCID: 0000-0002-0867-5366)

Jurado:

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo

Palomino Nieto, Edgardo

Aquino Santos, César Gustavo

Lima - Perú

2023



Reporte de Análisis de Similitud

Archivo:	1A_PALOMINO_ACUÑA_MARIA_DEL_CIELO_TITULOPROFESIONAL_2023(1).docx
Fecha del Análisis:	23/05/2023
Operador del Programa Informático:	GABRIEL ISAAC ENRIQUEZ QUEREVALU
Correo del Operador del Programa Informático:	genriquez@unfv.edu.pe
Porcentaje:	6 %
Asesor:	ZEVALLLOS DE LAS CASAS, LUISA INÉS
Título:	TRABAJO REMOTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE HUANCAVELICA DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, EN EL PERIODO 2021
Enlace:	https://secure.urkund.com/old/view/160688321-922450-148766#FU07DsJQDLtLZwu9/F96FcSAKkAd6NIRcXeMEseSnTif5X0u63VAxlkkCqLsgBjZjKDIZP8zdeec80nJHga9JJ6Uktq2finFOXiSdGaUKhAOQ3qYLwmtKB0GgYbMAG/+UAUYiLBLEYVij3BMsZATLSjA503LOf+Ovbnvt2P7bGs4zKic4qmWnuH9/TvDw==

Jefe de la Oficina de Grados y Gestión del Egresado:



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Tito Heber Jaime Barreto".

TITO HEBER JAIME BARRETO



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO REMOTO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE
HUANCAVELICA DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, EN EL PERIODO 2021

Línea de investigación:

Herramientas informáticas para una gestión eficiente y transparente

Tesis para optar por el título profesional en Administración con mención en Administración

Pública

Autor:

Palomino Acuña, Maria del Cielo

Asesora:

Zevallos De Las Casas, Luisa Inés

(ORCID: 0000-0002-0867-5366)

Jurado:

Oncevay Espinoza, Feliciano Timoteo

Palomino Nieto, Edgardo

Aquino Santos, César Gustavo

Lima – Perú

2023

Dedicatoria

Quisiera dedicar este trabajo en primer lugar a mi madre Sonia por ser mi motor y motivo y la persona principal que me impulsó a realizar mi tesis.

También a mis segundos padres Elva y Jesús que me apoyaron tanto en mi época universitaria y velaron por mí durante esos años.

Por último, a mi ángel en el cielo Jerónimo quien me inculcó los hábitos de estudio y responsabilidad que hicieron posible que hoy pueda ser profesional.

Agradecimiento

A mis docentes que a lo largo de la carrera me dejaron tantos conocimientos valiosos que aprovecharé en mi etapa profesional

A mi asesora, Dra. Luisa Zevallos, por la orientación, la paciencia y el acompañamiento durante toda esta aventura académica, sin sus conocimientos y aportes no hubiera podido conseguir este resultado final.

ÍNDICE

RESUMEN.....	6
ABSTRACT	7
I. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Descripción y Formulación del Problema.....	9
1.2. Antecedentes	14
1.3. Objetivos	21
<i>1.3.1. Objetivo General.....</i>	<i>21</i>
<i>1.3.2. Objetivo Específico.....</i>	<i>21</i>
1.4. Justificación	22
1.5. Hipótesis.....	24
II. MARCO TEÓRICO	26
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación	26
III. MÉTODO	61
3.1. Tipo de investigación.....	61
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	61
3.3. Variables	61
3.4. Población y muestra.....	63
3.5. Instrumentos.....	64
3.6. Procedimientos	64

3.7.	Análisis de datos	65
3.8.	Consideraciones éticas	65
IV.	RESULTADOS	66
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	82
VI.	CONCLUSIONES	84
VII.	RECOMENDACIONES	86
VIII.	REFERENCIAS	87
IX.	ANEXOS:	95

RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito recabar información sobre el trabajo remoto y desempeño laboral de los trabajadores; para tal fin, se planteó el **objetivo** de: Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021, asimismo se planteó como **hipótesis** general que existe una relación significativa entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021. El **método**: fue de tipo básica, nivel descriptivo y diseño correlacional; para ello se utilizó una muestra de 97 personas, empleándose la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario para recolectar datos sobre las variables de estudio. En cuanto a los **resultados**: se encontró que un 50% (49) presentan un trabajo remoto y desempeño laboral de nivel regular, donde el $V_c > V_t$ ($74.2 > 9.49$), lo cual da como **conclusión** que: existe una relación significativa entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

Palabras clave: trabajo remoto, desempeño laboral, pandemia, COVID – 19.

ABSTRACT

The purpose of this study was to collect information on remote work and work performance of workers; to this end, the **objective** was to: determine the relationship between remote work and work performance of workers of the Regional Directorate of Transport and Communications of Huancavelica during the COVID-19 pandemic, in the period 2021, and the general **hypothesis** was that there is a significant relationship between remote work and work performance of workers of the Regional Directorate of Transport and Communications of Huancavelica during the COVID-19 pandemic, in the period 2021. The **method**: it was of basic type, descriptive level, and correlational design; for this, a sample of 97 people was used, employing the survey technique and as an instrument the questionnaire was used to collect data on the study variables. As for the **results**: it was found that 50% (49) present a remote work and work performance of regular level, where the $V_c > V_t$ ($74.2 > 9.49$), which gives as a **conclusion** that: there is a significant relationship between remote work and work performance of workers of the Regional Directorate of Transport and Communications of Huancavelica during the pandemic COVID-19, in the period 2021.

Key words: remote work, work performance, pandemic, COVID-19.

I. INTRODUCCIÓN

El mundo, tal como lo conocíamos, se paralizó de forma abrupta a principios del 2020 y los gobiernos informados por la parte científica empezaron a implementar medidas de prevención drásticas en pro de salvaguardar la vida y salud de los ciudadanos sin paralizar y causar un daño tremendo a la parte económica. En consecuencia, se aplicaron muchas medidas para detener la propagación de este virus conocido como COVID-19, entre ellas medidas de distanciamiento físico como el cierre total de establecimientos comerciales, escuelas y lugares de trabajo que tenían gran aglomeración de personas, también se suspendieron todo tipo de transporte de personas a nivel interno y externo del país, entre demás medidas que iniciaron la lucha de casi más de dos años contra un virus tan desconocido como letal. Sin embargo, estas medidas que en un inicio fueron sumamente rígidas, no se podían quedar así por más tiempo, ya que el país no se podía detener, entonces con ello vino la flexibilización de la restricción, sin dejar de lado que no se debería poner la vida de las personas en peligro. (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020)

Viendo esta situación, el trabajo remoto tuvo lugar en los países más afectados por la pandemia, constituyéndose como una necesidad para proteger a los grupos vulnerables y de alto riesgo, y con esto se empezó a dar una transformación del trabajo tradicional y se comenzó a vivir una “nueva y mejor normalidad” con el respaldo de la digitalización, la comunicación avanzada y las tecnologías. Pero no solo este aspecto es importante, sino también se debe tener en cuenta las perspectivas de los trabajadores en relación con estos cambios y los desafíos y oportunidades que conlleva el trabajo remoto (situación familiar y de vida, aptitudes, tipo de funciones, etc.), lo cual se va reflejar en el desempeño laboral ya que esta nueva forma de trabajar es más autónoma, flexible y adaptable a diferentes circunstancias. (OIT, 2020)

En este contexto, surge la presente tesis que aborda la situación de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica, que, así como otras entidades públicas, se vio afectada por la situación que vivió el Perú y el mundo debió a la pandemia COVID-19, por lo que se tomaron ciertas acciones para proteger la salud del personal de las organizaciones públicas y privadas. Por esto el Gobierno de turno en ese momento, aprobó un Decreto Supremo N°044-2020 que declaró el Estado de Emergencia Nacional y con ello se establecieron muchas medidas con la finalidad de que las instituciones no se paralicen, pero tampoco expongan a sus colaboradores, por ello se aplicó la figura llamada “trabajo remoto”, una terminología ciertamente nueva para el ámbito gubernamental, pero que con esta pandemia fue la vía principal por la que optaron muchas entidades públicas para continuar con funciones, entonces esta investigación pretende conocer como el trabajo remoto se llevó a cabo en la institución mencionada líneas arriba, y de qué forma ese cambio laboral se reflejó en el desempeño de los trabajadores.

Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre las dos variables Trabajo Remoto y Desempeño Laboral. Por lo tanto, se busca obtener resultados interesantes de analizar y así emitir una serie de hallazgos encontrados, para analizar el nivel de desempeño laboral actual que tienen los servidores públicos de dicha institución.

1.1. Descripción y Formulación del Problema

1.1.1. Descripción del problema de investigación

En diciembre de 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS) recibió reportes sobre una serie de casos de pacientes hospitalizados con una enfermedad nueva caracterizada por neumonía e insuficiencia respiratoria, de origen desconocido, en la ciudad de Wuhan, en China. Por ello de forma rápida, a principios de enero, las autoridades de ese país identificaron la causa como una nueva cepa de coronavirus (SARS-CoV-2). Desde ese momento, esta enfermedad se fue

expandingo aceleradamente hacia otros continentes como Asia, Europa y América, por lo que la OMS la declaró oficialmente como una pandemia el 11 de marzo del 2022 (Bupa Latinoamerica, 2020). Esta pandemia se extendió por todo el mundo, afectando a miles de personas, causando muertes innumerables y cambios radicales a la vida que hasta ese entonces conocíamos como “normal”.

Antes de que estallara la pandemia del COVID-19, el teletrabajo en Perú aparecía como una alternativa que podía ser interesante de implementar, pero los empleadores y trabajadores todavía tenían cierta desconfianza, ya que la legislación era un tanto ambigua. No obstante, con la declaración de la emergencia sanitaria, esta opción hasta ese momento no visualizada se convirtió en la única para muchas entidades públicas y privadas. Esto se dio mediante el D.U. N. ° 026-2021, el cual indica que los empleadores tanto del sector público como del sector privado tienen autorización para implementar el trabajo remoto (El Peruano, 2020). El artículo 16 de este decreto define al trabajo remoto como: “(...) *la prestación de servicios subordinada con la presencia física del trabajador en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita.*”

El trabajo remoto puede ser definido como una forma de organización y/o ejecución del trabajo realizado a distancia (de forma total o parcial), mediante el uso intensivo de las técnicas informáticas y/o de telecomunicación. (Thibault, 2000). Asimismo, la (OIT, 2011) la define como “el trabajo a distancia (incluido el trabajo a domicilio) efectuado con auxilio de medios de telecomunicación y/o de una computadora”. Esta forma de trabajo trae consigo diversos beneficios que, se orientan a conciliar la vida personal con el desarrollo profesional del trabajador. Asimismo, la descentralización y el incremento en la autonomía en la prestación de trabajo puede traer consigo

mayores niveles de productividad, mejora en la gestión del tiempo de los trabajadores, nuevas oportunidades de empleo para diversas categorías de trabajadores (amas de casa, personas con habilidades diferentes, presos, entre otros), así como la posibilidad de la superación de límites geográficos. (Di Marino y Wirth, 1990)

Al implementar el trabajo remoto de forma reactiva e improvisada durante la pandemia COVID-19, se vieron afectados varios factores laborales que influyen como ventaja o desventaja frente al desempeño laboral de los trabajadores en cuanto al cumplimiento individual y colectivo de los objetivos estratégicos de las organizaciones.

De otro lado el desempeño laboral es una disciplina que se ha venido estudiando hace tiempo atrás, especialmente en los campos de la psicología organizacional (Aamodt, 2010). Considerada como una piedra angular para alcanzar la efectividad y el éxito de las instituciones; por esta razón los gerentes centran su interés no solo en medirlo sino principalmente en mejorar el desempeño de sus trabajadores. Así mismo (Chiavenato, 2009) lo define como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Y por último también es posible decir que el desempeño laboral conforma una de las principales fortalezas de una organización, convirtiéndose en una condición necesaria para obtener resultados que sean sostenibles en el tiempo (Chênevert et al., 2013).

Abordar el tema del desempeño laboral implica también tocar diversos factores como la eficacia, la eficiencia o efectividad con la que cada trabajador ocupa su puesto, teniendo en consideración sus obligaciones, expectativas y responsabilidades que le corresponden. De esta forma se tendrá una visión clara del estado de funcionamiento de la organización en relación con el desempeño laboral individual de sus colaboradores. En consecuencia, evaluar el desempeño laboral es una de las tareas más importantes que el Departamento de Recursos Humanos de toda

empresa debería realizar, no solo en beneficio de la institución, sino también de los trabajadores, ya que se pueden obtener mejores resultados en cuanto al logro de objetivos.

En este escenario, hablando ya específicamente del presente trabajo de investigación, es importante contextualizar la situación en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica, misma que se encuentra en la capital de la provincia y constituye un órgano desconcentrado del Gobierno Regional de Huancavelica, de carácter ejecutivo, técnico, normativo y de supervisión en materia de transportes y comunicaciones, dependiente de la Gerencia Regional de Infraestructura; tiene relación normativa con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y técnico administrativa del Gobierno Regional de Huancavelica (GORE Huancavelica, 2018).

Esta entidad pública realizaba sus funciones con normalidad hasta que en marzo del 2022 llegó a nuestro país la pandemia COVID-19 y el Gobierno del Perú decretó «*estado de emergencia*» y «*aislamiento social obligatorio*», motivo por el cuál, la institución suspendió sus actividades por completo alrededor de 2 meses y medio y en vista de que la situación no mejoraba; optaron por empezar a realizar el trabajo presencial de forma gradual. Sin embargo, gran parte de los servidores de esta institución es personal nombrado bajo el régimen laboral del D.L. 276 y la mayoría de ellos son considerados población de riesgo (por la edad que tienen u otros factores relacionados), por ello, estos servidores no pueden ir a trabajar al centro laboral por su condición de vulnerabilidad, a causa de esto la institución se quedó con poco personal para satisfacer la demanda de los usuarios y la carga laboral.

Al respecto, para aliviar estas complicaciones con relación al trabajo en las entidades públicas optó por el trabajo remoto, creado mediante Decreto de Urgencia N°026-2020, el cual establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID-19 en el territorio nacional, así mismo mediante el Decreto Legislativo N°1505, se autoriza que de

manera temporal se debe implementar el trabajo remoto en las instituciones públicas, y de esta forma las personas pueden prestar sus servicios desde el lugar que se encuentren cumpliendo el aislamiento social, con el fin de preservar su vida y de sus familiares. Reforzando lo anterior el Gobierno Regional de Huancavelica promulgó la Resolución Gerencial Regional N°191-2021/GOB.REG–HVCA/GGR, en donde dicta los lineamientos necesarios para que las entidades públicas de Huancavelica puedan adoptar las medidas pertinentes para el desarrollo de actividades y atención a la ciudadanía, priorizando el trabajo remoto para los servidores pertenecientes a los grupos de riesgo. Sin embargo, al no contar con las condiciones técnicas e informáticas, esta problemática perjudica el desempeño en el trabajo, con relación a la productividad en sus funciones.

En ese sentido, la investigación evidenciará la relación del trabajo remoto con el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica, a partir del análisis de esta institución y visualizando al trabajo remoto que como una opción bien organizada repercute en beneficio para todas las partes involucradas. Con lo que se busca demostrar que existe una estrecha relación entre el desempeño laboral y el trabajo remoto, del mismo modo se pretende obtener resultados interesantes de ser analizados para resaltar la enseñanza que nos dio esta nueva “normalidad” y emitir nuevos hallazgos que puedan reforzar la idea de modernización del estado peruano.

1.1.2. Formulación del problema

1.1.2.1. Problema General. ¿Qué relación existe entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021?

1.1.2.2. Problemas Específicos.

1. ¿Qué relación existe entre las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021?

2. ¿Qué relación existe entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021?

3. ¿Qué relación existe entre el seguimiento continuo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021?

4. ¿Qué relación existe entre la infraestructura y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Nivel Internacional.

Con relación al ***Trabajo Remoto***:

o Ventura (2019), en su tesis de titulación “*Estudio exploratorio del fenómeno del teletrabajo en Uruguay*”, tiene como objetivo dilucidar qué aspectos implícitos en este fenómeno son favorables para los teletrabajadores y que aspectos benefician a las empresas. Tiene como enfoque principal al teletrabajador, su inserción laboral y el estudio de las dimensiones de su vida cotidiana. Para ello realiza un análisis descriptivo y exploratorio utilizando datos cuantitativos, obteniendo como conclusión que no siempre el teletrabajo es una actividad que resulte en

beneficios, sino que necesita de una previa adaptación y aprendizaje lo cual se obtiene mediante capacitación y la intervención directa en estas prácticas.

- Corrales y Molina (2019), en su tesis de titulada *“Estudio para el diseño de un plan piloto de implementación de teletrabajo como modalidad laboral en la Universidad Técnica Nacional, sede Regional de San Carlos (Costa Rica), para el año 2019”* desarrollan un estudio complejo cuyo objetivo es elaborar un plan piloto para implementación del teletrabajo aplicable a la UTN. Esta investigación tuvo un diseño de tipo descriptivo y exploratorio con enfoque mixto. Se tomó una muestra de 57 personas (entre docentes y personal administrativo de la universidad). Producto de esta investigación se llegó a las siguientes conclusiones: primero que hay un vacío legal a nivel nacional sobre instrumentos legales para regular el teletrabajo, lo cual perjudica la implementación de un programa, segundo que existe la falta de digitalización en la mayoría de los procesos institucionales, lo que obstaculiza la adopción de esta modalidad laboral y a su vez se demostró una falta de cultura organizacional que dificulta el progreso del teletrabajo en algunos puestos. Por último, con la adopción de esta modalidad se proyectan beneficios sobre el uso más eficiente de recursos institucionales y económicos, mejorando la calidad de vida de las y los funcionarios y a su vez el aumento en la motivación laboral.

- Vargas y Riascos (2021), en su tesis titulada *“Teletrabajo y su relación con la calidad de servicios en las empresas “retail” en el marco de la pandemia covid-19 en Santiago de Cali Colombia”*, tuvo como objetivo determinar la relación entre las dos variables, para ello utilizan una investigación de tipo descriptiva correlacional, aplicando su instrumento de investigación a 384 clientes que utilizan los servicios de la empresa objeto de estudio. Los resultados obtenidos muestran que las variables tienen una fuerte correlación, lo que permitió concluir que la vinculación de tecnologías de información y digitalización conducen a la

efectividad de los resultados operacionales, así como el progreso en la experiencia innovadora de atención al cliente al ofertar nuevos canales de ventas y comunicación entre los stakeholders.

En lo que concierne al *desempeño laboral*, se han considerado los siguientes estudios:

- Bustillos (2016), en su tesis de titulación “*El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa M.C. Distribuciones S.A. del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo*”, realiza una investigación de tipo descriptiva, correlacional, cuyo objetivo es determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores. Para ello utilizó una muestra de 10 personas a quienes les aplicó un cuestionario. Producto de ello se concluye que el clima organizacional incide en el desempeño de los trabajadores, dado que el comportamiento de los trabajadores se ve afectado por el ambiente insatisfactorio mostrado por la organización, por medio de sus percepciones individuales, condicionando los niveles de rendimiento y motivación laboral, las cuales delimitan la efectividad y el éxito de la empresa.

- Ortega (2016), en su tesis de maestría “*El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas*”, investigó a tres empresas del sector metal mecánico y el objetivo de este trabajo fue determinar la influencia que tienen los valores hacia el trabajo sobre la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores. El tipo de estudio realizado fue correlacional y de diseño transversal, para ello usó una muestra de 100 individuos de diferentes áreas administrativas a quienes se les aplicó una encuesta. Obteniendo como conclusión que en la conducta de las personas los valores juegan un papel muy importante, porque influyen en sus percepciones, actitudes y motivaciones. Por esto en la evaluación del desempeño la medición de los valores puede ayudar mejorando la calidad de las decisiones organizacionales.

○ Clark (2018) en su tesis de doctorado “*Factores que Influyen en el Desempeño Laboral de los Empleados de Servicio de las Empresas Hoteleras del Sur de Sonora*”, tiene como objetivo analizar la probabilidad de influencia que tienen los factores como: la satisfacción laboral, la estabilidad económica, la relación con los superiores, las condiciones y medio ambiente en el trabajo con el desempeño laboral de los empleados. Para ello desarrolló una tesis de tipo cuantitativo, correlacional y explicativo, teniendo como muestra a 106 empleados hoteleros. Los descubrimientos muestran que la estabilidad económica y la relación con los superiores tiene efectos estadísticamente positivos con el desempeño laboral, mientras que la satisfacción laboral tiene efectos estadísticamente negativos con el desempeño laboral, por último, que las condiciones y medio ambiente laboral y los problemas entre compañeros no afectan a esta variable.

○ Zeballos (2019), en su tesis de maestría “*Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral de los Trabajadores en la Empresa de Industria de Cerámicas Mattaz Zeballos Sociedad de Responsabilidad Limitada en la Ciudad de Sucre*”, tiene como objetivo proponer un modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa INCERMAZ S.R.L. Para ello realiza una investigación de tipo explicativa - descriptiva, aplicando una entrevista a 7 directivos principales de la empresa y un cuestionario a 30 trabajadores operativos. De esta forma identificó que en la empresa no se aplica un Modelo de Gestión del Talento Humano y consiguientemente el desempeño laboral no está en su mejor nivel, en consecuencia se concluye que hay una significativa relación de dependencia entre ambas variables, y también hay dependencia del desempeño laboral con las dimensiones de admisión, aplicación, desarrollo y mantenimiento de personas correspondientes a la gestión del talento humano, por eso la implementación de este modelo permitirá perfeccionar los procesos de esta empresa.

1.2.2. Nivel Nacional

Con relación al **Trabajo Remoto**:

○ Tarrillo et al. (2018), en su tesis para titulación “*El Análisis de la Implementación del Teletrabajo Mixto en el Sector Bancario Peruano. Casos: BCP Y BBVA*”. El objetivo de esta investigación fue analizar el proceso de implementación del teletrabajo e identificar buenas prácticas en empresas del sector bancario peruano, teniendo como sujetos de estudio los casos del Banco de Crédito Peruano y la filial peruana del BBVA Continental (dos de las compañías más distintivas en dicho sector) para que las empresas investigadas consideren tanto los beneficios y las contingencias del Teletrabajo a corto y largo plazo. El modelo de esta investigación es de tipo correlacional y se cuenta con una muestra total de 8 personas entre las dos entidades pertenecientes a diferentes áreas a quienes se les aplicaron entrevistas. Como conclusión se encontró que el teletrabajo está aún en fase de desarrollo y adaptación en ambas instituciones bancarias, aún hay ausencia de recursos que fortalezcan estas prácticas y convertirlas en aspectos naturales y frecuentes de sus procesos (liderazgo compartido y empoderamiento, diversidad de colectivos integrados, colaboración y sinergia en equipo). De forma resumida, las buenas prácticas dentro de la implementación van a depender del nivel de maduración de estas herramientas en cada una de las compañías y cabe resaltar que el beneficio mencionado con mayor frecuencia por los teletrabajadores de ambos bancos es la conciliación familiar.

○ Tenazoa (2021) en su tesis de maestría “*Trabajo remoto y desempeño laboral en el Ministerio Público del Distrito de Tarapoto – 2021*”, tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables, la investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo - correlacional, cuya población fue de 130 y la muestra de 67 colaboradores. En esta investigación se utilizó la encuesta como instrumento de recolección, a partir de la cual se concluyó

que, existe una relación positiva y moderada entre el trabajo remoto y el desempeño laboral en el Ministerio Público del Distrito de Tarapoto.

- Suarez (2021) en su tesis de maestría “*Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo*”, buscó llegar a conocer desde el plano personal de los tele - trabajadores, cual es la percepción que ellos tienen frente al servicio que brindan a través de esta nueva modalidad de trabajo, para ello analizó las dimensiones del Teletrabajo y la Calidad de Servicio. Por su naturaleza tiene un enfoque cuantitativo y el tipo de investigación que usado es el correlacional, la población para esta investigación fueron los 40 trabajadores de la UGEL San Pablo que realizan teletrabajo. Por medio de esta investigación se comprobó que existe una correlación positiva considerable de grado 0.661 entre el Teletrabajo y la Calidad de Servicio, el cual se evidencia porque la UGEL San Pablo está brindando un servicio de calidad con la implementación del teletrabajo, lo cual es una ventaja para lograr sus objetivos y asimismo los trabajadores también ven al teletrabajo como algo propicio para lograr funciones y objetivos, mejorando su desempeño y evitar tener problemas al cumplir sus actividades laborales de una forma diferente.

En lo que concierne al ***desempeño laboral***, se tiene las siguientes investigaciones:

- Araujo (2019), en su tesis de maestría “*Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Transportes - Región Junín - Período 2018*”, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal, mediante una investigación con un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo - correlacional y diseño no experimental. Teniendo una muestra de 151 trabajadores y llegando a la conclusión de que el clima organizacional tiene una relación significativa con el desempeño laboral.

○ Pastor (2018), en su tesis para titulación “*Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017*”, cuya finalidad fue determinar la relación entre ambas variables. Para ello realizó una investigación de tipo prospectivo, transversal y correlacional, con una muestra de 162 trabajadores administrativos a quienes se les aplicó un cuestionario. Y se obtuvo como resultado que hay una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, por lo que se puede aseverar que, cuanto mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los trabajadores administrativos de la empresa.

○ Edquen (2020), en su tesis para titulación “*Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia - Covid 19*”, busca analizar el nivel de desempeño laboral, por medio de una investigación de tipo descriptiva – correlacional. Para ello utilizó una muestra de 10 personas que realizan sus actividades de forma presencial y remota. De esta forma llega a la conclusión de que el nivel de desempeño laboral no ha logrado los resultados esperados, debido a que se tuvieron deficiencias para desarrollar sus actividades desde de casa, ya que en la etapa inicial no contaban con los dispositivos y las herramientas, tampoco con los conocimientos ineludibles para usar medios digitales, no obstante la coordinación poco a poco fue mejorando; sin embargo no se logró articular un trabajo efectivo que permita cumplir con las obligaciones por parte de los trabajadores que ha realizado sus funciones desde casa.

○ Aguilar et al. (2021), en su tesis de maestría “*El Teletrabajo y su Relación con el Desempeño Laboral*”, estudian la relación entre el teletrabajo y el desempeño laboral de los trabajadores peruanos y el efecto de este en la satisfacción laboral, balance trabajo y familia y agotamiento laboral en el contexto del COVID-19. Para ello realizaron una

investigación de tipo no experimental, con una metodología correlacional y análisis cuantitativo, usando una muestra de 350 teletrabajadores y los resultados obtenidos corroboran que existe un contraste entre los trabajadores que fueron tomados en cuenta para la toma de decisiones y los que no, considerados como “trabajadores obligados”. Por lo que se concluye que los teletrabajadores obligados tienen una relación positiva entre la satisfacción y el desempeño laboral; a su vez el desempeño laboral se relaciona negativamente al agotamiento laboral; y finalmente, se identifica una relación negativa entre balance trabajo y familia agotamiento.

○ Rojas (2021), en su tesis de maestría “*Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2021*”, realiza un estudio siguiendo el método científico hipotético-deductivo, que es de tipo básico con un nivel descriptivo - correlacional, de diseño transeccional y transversal, y enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos se emplearon dos cuestionarios con 24 ítems para cada una de las variables. La población está conformada por 195 servidores que realizan trabajo remoto a tiempo completo. Producto de ello obtiene la conclusión de que la gestión del trabajo remoto se correlaciona positiva y moderadamente con el desempeño laboral en un 65 %.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

1.3.2. Objetivo Específico

1. Determinar la relación que existe entre las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

2. Determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

3. Determinar la relación que existe entre el seguimiento continuo y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

4. Determinar la relación que existe entre la infraestructura y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

1.4. Justificación

Esta investigación busca conocer la relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica a partir de un análisis completo centrándonos en los recursos con los que cuenta esta entidad para dicha modalidad y los desafíos que representa que todo su personal labore desde distintos lugares para poder cumplir con los objetivos institucionales y a su vez mitigar los impactos de esta pandemia, manteniendo la salud de los trabajadores.

Según Méndez (2012) , la justificación en la investigación puede ser de carácter teórico, práctico y metodológico.

La justificación teórica de esta investigación recae en el valor que tienen las variables que son desempeño laboral y trabajo remoto en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, por lo que surge el ideal de entender de forma imparcial la relación que existe entre estas variables para poder acceder a decisiones apropiadas que contribuirán al cumplimiento de los objetivos institucionales.

La justificación práctica es analizar una problemática actual que se evidencia en una institución pública, por lo que se busca reconocer la correlación que existe entre las dos variables de estudio, permitiendo a los directivos de la institución iniciar las mejores decisiones para hacer que el trabajo remoto vaya de la mano con el desempeño laboral, solucionando así las dificultades que surjan entre las variables, a fin de optimizar y mejorar los resultados institucionales.

Por último, se justifica metodológicamente porque se usarán técnicas e instrumentos que permitan recoger información sobre las variables de estudio y así obtener los datos que permitan llevar a cabo un análisis detallado y evidenciar los hallazgos.

Según Hernández (2010), una investigación puede ser conveniente por diversos motivos: tal vez ayude a resolver un problema social o a construir una nueva teoría.

Entonces viéndolo desde un aspecto social, por el contexto pandémico que vivió el mundo entero, el trabajo remoto se constituyó como una necesidad para salvaguardar la integridad y salud del personal, poniendo al trabajador como centro de la preocupación de las instituciones, por lo que surge el deseo de entender cómo es que esta nueva modalidad de trabajo se relaciona con el desempeño laboral en medio de todo el conflicto social que se vivió por el COVID-19, y tomar esta experiencia para mejorar en un futuro las cuestiones de salud y seguridad en el trabajo para el bienestar de los trabajadores.

En conclusión, llevar a cabo esta investigación es importante para poder determinar como el COVID-19 ha cambiado el aspecto laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica, así mismo se pretende identificar los puntos quiebres que han

dificultado el desempeño laboral y por último se espera aportar una base de datos valiosa y una serie de lecciones aprendidas para la toma de decisiones en otras instituciones gubernamentales (ya que les dará una visión más amplia) respecto a los recursos humanos y las nuevas modalidades de trabajo, lo cual repercutirá en el desempeño laboral y el rendimiento organizacional.

1.5. Hipótesis

Con base en la investigación realizada por medio del marco teórico, las hipótesis planteadas para la presente investigación son:

1.5.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

1.5.2. Hipótesis Específicas

1. Existe una relación significativa entre las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

2. Existe una relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

3. Existe una relación significativa entre el seguimiento continuo y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica mejorará durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

4. Existe una relación significativa entre la infraestructura y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

En este punto se desarrollan las variables de la investigación: i) Desempeño Laboral, que se basa en la teoría de las necesidades de (McClelland, 1998) que considera que la satisfacción de las necesidades de logro, poder y afiliación, afectan tanto a la empresa como al desempeño laboral y de otro lado la variable ii) Trabajo Remoto tiene como teoría base el conectivismo (Siemens, 2004) que contribuye a la configuración de un nuevo escenario, donde la tecnología tiene un rol significativo para el aprendizaje en la era digital, y sus respectivas dimensiones.

2.1.1. *Desempeño laboral*

2.1.1.1. Definición. El desempeño laboral es el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa. La empresa está colocada como el medio donde el individuo satisface o no sus necesidades. Y es de esa satisfacción o insatisfacción de necesidades que dependerá su motivación en la tarea, su dedicación al trabajo, su productividad, eficiencia y eficacia (Faria Mello, 2000)

Por su parte Palaci (2005) plantea que el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

Por último, también consideraremos a Chiavenato (2009) que nos dice que el desempeño es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados y constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados de la institución, cumpliendo con los siguientes aspectos operativos: calidad, velocidad, confiabilidad, flexibilidad y costo. También

menciona que el desempeño laboral es la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, la cual resulta necesaria para las empresas, porque se convierte en una ventaja competitiva frente a otras empresas.

2.1.1.2. Gestión del desempeño en la organización. La gestión del desempeño cumple el rol de enfatizar la comunicación, agregando valor a la organización promoviendo la mejora del rendimiento en el trabajo y alentando el desarrollo de habilidades mediante evaluaciones constantes.

Sin embargo, la clave para desarrollar un excelente modelo de gestión de desempeño según los objetivos de cada empresa, comienza por hacerlo basado en la mejora frecuente, de forma automatizada y teniendo un feedback constante entre el colaborador y el jefe. (Rankim, 2017).

Según Kotler y Keller (2014), los colaboradores que se sienten comprometidos con la organización, respetan sus lineamientos y cuando esto sucede se vuelven un activo con mucho valor para una empresa, ya que su desempeño laboral crece y de esta manera el clima laboral se vuelve más estable; el colaborador lo disfruta y al sentirse parte de la organización muestran lo mejor de sí mismos.

Mazurek (2018) Manifiesta que el talento humano relacionado al desempeño laboral es uno de los desafíos más grandes que se presentan en el mundo para los próximos diez años a nivel empresarial. Las empresas deben reclutar, retener y fortalecer el desempeño de los talentos con más proyección y de los que se encuentran en proceso, pues es una estrategia que ayudará con los cambios presentados a nivel competitivo.

Según Cáceres (2017), en el Perú las empresas en general utilizan diferentes métodos para gestionar el talento humano, aplicando métodos base como los incentivos y beneficios sociales que buscan mejoras en el desempeño laboral de sus colaboradores. Tomando muestra de ello, no

es ajeno pensar que en el mundo las empresas consideren importante al colaborador, impulsor de gran parte de su éxito y para ello invierten en actividades para mejorar su desempeño y satisfacción laboral.

Por su parte Morales (2016), indica que el Perú se posiciona tercero en el ranking de países latinoamericanos, con el índice de mayor insatisfacción laboral del talento humano, y hace hincapié en los elementos tecnológicos como un factor que dificulta el desempeño laboral del colaborador. Esto lleva a que uno de cada tres colaboradores abandone su puesto en las empresas, llevándolas a costear un 43% más de sus recursos en reclutar y seleccionar al candidato que lo reemplace.

De esta forma se entiende que gestionar el talento humano de forma eficiente permite a las organizaciones desarrollarse de forma positiva; por lo mismo gestionar el desempeño laboral de un trabajador es de vital importancia en la búsqueda del crecimiento empresarial para el logro de objetivos conjuntos.

En ese sentido Robbins (2014), establece siete (7) pasos para esta misma actividad, la organización objeto de estudio deben tener claramente definido los aspectos como misión, visión, objetivos y matriz FODA de la empresa a fin de poder darlos a conocer a sus empleados y que estos puedan adoptarlo y trabajar en pro de la consecución de estos aspectos.

El primer paso es la *Identificación* de la misión, objetivos y estrategias actuales de la organización, la cual es definido por el autor como la que intenta definir los propósitos que persigue una organización y obliga a los gerentes a determinar el alcance de sus productos o servicios. Por su parte los objetivos son los cimientos de la planificación y proveen las metas de rendimiento medibles que los trabajadores se esfuerzan por alcanzar.

El segundo paso es el *Análisis del ambiente externo*, que es una restricción primordial para las acciones de un gerente porque constituye un paso importante en el proceso de la estrategia. Una estrategia exitosa será aquella que se adapte a su ambiente, por ello se debe analizar el ambiente ya que es necesario saber lo que está haciendo la competencia, que legislación podría afectar la organización y cuál es la oferta de mano de obra en los lugares donde realiza sus operaciones.

El tercer paso es la *Identificación de oportunidades y amenazas*, mediante el cual la organización debe de evaluar las oportunidades que puede aprovechar y las amenazas que enfrentara. Siendo las oportunidades factores ambientales externo-positivos; mientras que las amenazas son externos negativos que pueden afectar a la organización.

El cuarto paso es el *Análisis de los recursos de la organización*, que es el análisis interno de la organización como las aptitudes y habilidades que poseen los trabajadores, los recursos con los que cuenta, el flujo de efectivo, la calidad de productos o servicios, entre otros.

El quinto paso es la *Identificación de las fortalezas y debilidades*, que permite una evaluación clara de los recursos internos con los que cuenta y también debe indicar las capacidades de la organización para realizar las diferentes actividades funcionales (marketing, producción, investigación y desarrollo, finanzas, RRHH, entre otros). Siendo sus fortalezas toda actividad que realice bien la organización o los recursos que tenga a su disposición. Mientras que las debilidades son aquellas actividades que la organización no realiza bien o los recursos que necesita, pero carece.

El sexto paso es la *Formulación de la estrategia*, es necesario establecer estrategias para los niveles corporativos, de negocio y funcional. La formulación de estas se apega al proceso de toma de decisiones. Para ello los gerentes necesitan desarrollar y evaluar varias alternativas

estratégicas y seleccionar aquellas que sean compatibles en cada nivel y permitan a la organización capitalizar de modo óptimo sus fortalezas y las oportunidades que le brinda el ambiente.

El séptimo paso es la *Implementación de la estrategia*, para el éxito de la implementación de una estrategia es necesario que estén debidamente acopladas a la estrategia organizacional. Si una organización introduce cambios importantes en sus estrategias tendrá que hacer las modificaciones apropiadas en el diseño general de su estructura.

Por último, se tiene la *Evaluación de resultados*, la cual se realiza con la finalidad de determinar cuán eficaces han sido la aplicación de las nuevas estrategias para verificar si hay que ajustarlas.

2.1.1.3. Teoría de las Necesidades de McClelland. También es llamada como la teoría de las 3 necesidades o teoría de las necesidades motivacionales, y considera que la satisfacción de las necesidades de logro, poder y afiliación, afectan tanto a la empresa como al desempeño laboral. (McClelland, 1998)

Pero para entrar en contexto cabe recalcar que el autor de la presente teoría McClelland fue un psicólogo estadounidense que destacó justamente por su labor en esta teoría, en la que identificó tres necesidades que actúan a modo de “motivador” dentro de una organización y por ende está ligado directamente al desempeño. (Gupo Conforsa, 2021)

Al respecto de estos llamados “motivadores” nos dice que no son innatos, sino que se van aprendiendo en la experiencia laboral, conforme a las experiencias del trabajador y su personalidad ya que los trabajadores desarrollan una fuerte jerarquía sobre sus propias necesidades, siendo la necesidad más fuerte, la que ocupa el primer lugar, el llamado “motivador dominante”.

Por ello los directivos de las empresas tiene la responsabilidad de observar y analizar el perfil de cada trabajador con el fin de satisfacer sus necesidades y de esta forma obtener un mejor desempeño y motivación para la empresa.

Las motivaciones son las siguientes:

A. Necesidad de logro. Su prioridad es el logro, cada persona se fija ciertos objetivos que consecuentemente los suponga asumir retos y de esta forma se arriesgan a cumplir metas, lo que conlleva dedicación, sacrificio y esfuerzo. Normalmente a los trabajadores les gusta recibir una retroalimentación sobre su trabajo, la evolución de este y sus resultados dentro de la organización.

Un dato interesante que nos da el autor es que, el trabajador entre trabajar solo o en equipo, siempre se decantarán por trabajar de manera individual.

B. Necesidad de afiliación. Su prioridad es formar un grupo y trabajar en equipo, y son personas caracterizadas por que les gusta trabajar de forma cooperativa y no buscan la competitividad. Por lo general suelen ser complacientes con el equipo, es decir, anteponen su necesidad de pertenecer al grupo, antes de que sus opiniones sean tenidas en cuenta.

Y es lo opuesto a la anterior necesidad ya que no se fija como objetivo asumir grandes riesgos y prefieren trabajar de manera colaborativa y grupal.

C. Necesidad de poder. Son característicos por ser dominantes y quieren tener el control de todo lo que está a su alrededor. También son personas sumamente competitivas ya que ansían el poder y piensan que ganándole a los demás lo obtendrán. Así mismo consideran que el poder les proporcionará reconocimiento y estatus dentro de la empresa y su equipo de trabajo. Por ello su necesidad a satisfacer es principalmente la de destacar sobre los demás.

El autor McClelland (1998) señala que todas las personas poseemos las necesidades descritas líneas arriba, en mayor o menor grado, independientemente de la edad, la cultura o el género. De acuerdo con ello las personas serán motivadas también de forma distinta:

Por lo que: las personas que estén motivadas por el logro tienden a ser muy eficaces a nivel individual, también lo pueden ser en equipo (dependerá de la calidad y competencias de sus componentes). Por su parte la motivación de afiliación es ideal para el trabajo en grupo, se generan un ambiente que favorece el compartimiento de conocimiento, mejorando el rendimiento global del equipo. Por último, la alta necesidad de poder es promotora del mando sobre otros. Esta necesidad favorece la competitividad, el liderazgo, útil en negociaciones y procesos de decisión. (Ceolevel, 2018)

2.1.1.4. La evaluación del desempeño. La evaluación del desempeño ayuda a implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, refuerza la toma decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado (Lozano, 1996), sino es importante y necesario identificar las causas y establecer perspectivas en concordancia con el evaluado, que lo ayuden a cumplir sus objetivos personales e institucionales. Para alcanzar esos objetivos básicos y mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa, la Evaluación del Desempeño trata de alcanzar estos diversos objetivos intermedios. (Cejas y Grau, 2004).

Según Figeroa (2002) los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden ser presentados en tres fases: la primera que permite condiciones de medida del potencial humano

en el sentido de determinar su plena aplicación; la segunda permite el tratamiento de los Recursos Humanos como un recurso básico de la organización y cuya productividad puede ser desarrollada indefinidamente, dependiendo, por supuesto, de la forma de administración y la tercera proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo presentes por una parte los objetivos organizacionales y por la otra, los objetivos individuales.

Por otra parte Judge y Robbins (2009) indican que la evaluación del desempeño influye en el rendimiento y satisfacción del trabajador. En específico, el rendimiento y la satisfacción aumentan cuando la evaluación se basa en criterios conductistas orientados a resultados, toma en cuenta aspectos de la carrera y el rendimiento, y cuando el empleado tiene la oportunidad de participar en su evaluación. Cabe acotar que Robles (2009) indica que los individuos deben ser invitados a participar en la solución de los problemas y consultar su opinión antes de proceder a realizar algún cambio, de esta forma considero que se podría cohesionar el verdadero trabajo en equipo, bajo la supervisión de un buen líder que tenga en cuenta a su grupo de trabajo para las decisiones.

Por lo anterior descrito la evaluación del desempeño es muy importante, ya que con ella los administradores, pueden señalar con claridad a los trabajadores sus obligaciones y lo que espera de ellos; de esta forma se programan las actividades de la unidad, dirigen y controlan el trabajo y por último pueden establecer las normas y procedimientos para su ejecución.

2.1.1.5. Elementos del desempeño laboral. Este es un punto fundamental de la investigación, ya que, para hablar de desempeño, tenemos que determinar cuan efectiva y eficiente es la labor de los trabajadores en el logro de los objetivos trazados y por tanto al cumplimiento de la misión organizacional. Para ello es importante determinar los sistemas de calificación para cada

labor importante, los cuales deben estar orientados a ser de uso fácil, a su vez también confiables y calificar los elementos esenciales que determinan el desempeño. Sin embargo, también, es necesario mencionar a los elementos subjetivos del calificador del desempeño, ya que pueden conducir a distorsiones en la calificación del desempeño. Estas distorsiones pueden ocurrir con mayor frecuencia cuando el calificador no logra conservar su imparcialidad en varios aspectos: los prejuicios personales son cuando el evaluador sostiene a priori una opinión anterior a la evaluación, basada en estereotipos, el resultado puede ser gravemente distorsionado. Los efectos de acontecimientos recientes son las calificaciones que pueden verse afectadas en gran medida por las acciones más recientes del empleado. Es más probable que estas acciones (buenas o malas) estén presentes en la mente del evaluador. Un registro cuidadoso de las actividades del empleado puede servir para disminuir este efecto. (Robles, 2009)

Al hablar de evaluación de desempeño laboral un trabajador, hay algunos aspectos que deben tenerse en cuenta para asegurar una adecuada medición del desempeño, en esta ocasión se tomarán como guía los mencionados en (Bizneo blog, 2020):

a) Productividad laboral. La productividad es la producción promedio por trabajador en un período de tiempo, lo cual puede ser medido en volumen físico o en términos de valor estaría determinado por el precio por volumen de los bienes y servicios producidos por una persona. (Instituto Peruano de Economía [IPE], 2007). Para (Sladogna, 2017) también puede ser definido como el uso eficiente de recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de diversos bienes y servicios.

Por otra parte, es la posibilidad de aumentar la producción a partir del incremento de cualquiera de los factores productivos antes mencionados. En función de esto, la productividad se acrecentaría mediante: una mayor cantidad de trabajo o trabajo más calificado; un aumento de los

recursos naturales explotados; un aumento del equipamiento; la aplicación de nuevas tecnologías; un uso más eficiente de las tecnologías de la información y un uso más eficiente de las energías. (Sladogna, 2017)

Reforzando la idea anterior Judge y Robbins (2009) señalan que es probable que los trabajadores productivos sean felices o que la productividad lleve a la satisfacción. En otras palabras, si se hace un buen trabajo la persona se siente intrínsecamente bien respecto a eso.

Además, una mayor productividad debe incrementar el reconocimiento que obtiene, su nivel salarial y la probabilidad de ascender. Por lo que estas recompensas incrementan su nivel de satisfacción con el trabajo.

b) Eficiencia. El concepto de eficiencia describe la relación entre dos magnitudes: la producción física de un bien o servicio y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto. (INSADISA, 2020). Más allá de la productividad y la calidad, la eficiencia se encarga de englobar estos dos aspectos en un todo.

Según Real Academia Española (RAE, 2021) la eficiencia es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado; y la eficacia es: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Por su parte Samuelson y Nordhaus (2002) señalan que la eficiencia significa la utilización de los recursos de la sociedad de manera más adecuada posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos.

De esta forma, la eficiencia consiste básicamente en el hecho de que un laborador entregue su trabajo a tiempo, bajo los objetivos marcados y que de esta forma tanto la empresa como los clientes queden satisfechos con el resultado. (Calvo et al., 2018). Por ello esta es una capacidad muy apreciada para las instituciones porque la eficiencia manifestada en la práctica tiene como

propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos limitados y en situaciones complejas en varios casos.

En la esfera de las entidades públicas existen muchas aproximaciones acerca de esta premisa. En general, se pueden obtener mediciones de productividad física, relacionando nivel de actividad, expresado por ejemplo como número de subsidios entregados, cantidad de usuarios atendidos, inspecciones realizadas, etc., y nivel de recursos utilizados (gasto en bienes y servicios, dotación de personal, horas extraordinarias, etc.). (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2005)

c) Compromiso institucional. Definido por (Meyer y Allen, 1997) como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual repercute en el placer o disfrute que tienen para trabajar en beneficio y bien de la institución a la que pertenecen.

Así mismo identifican tres tipos de compromiso organizacional: el afectivo (refiriéndose al vínculo emocional, la identificación e implicación), el de permanencia (que hace énfasis en el costo que representaría para el individuo abandonar la organización) y el normativo (refiriéndose al sentimiento de obligación por parte del individuo de permanecer en la institución).

d) Motivación Laboral. La motivación ha sido un campo muy estudiado, por lo que su definición tiene diferentes enfoques.

Por ejemplo Armstrong (1991) indica que la motivación consiste principalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un resultado con alto desempeño para el logro de objetivos, al mismo tiempo que Chiavenato (2009) la define como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea y por último (Sexton, 2013) cataloga la motivación como un proceso mediante el que se estimula a un individuo para que se realice cierta acción de forma que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador.

e) **Relaciones Sociales.** Las relaciones sociales hacen referencia a la presencia que un individuo establece con el resto del equipo en su entorno laboral o en su defecto si su actitud divide a la organización, ya que esto muchas veces influye en el clima laboral y el trabajo en equipo a pesar de que estos aspectos son un poco más de carácter emocional, por lo que deben ser también tomados en cuenta al momento de evaluar el desempeño laboral.

Pozo et al. (2005) Afirman que las variables que se ligan a las relaciones interpersonales negativas son: conflicto con superiores, compañeros, apoyo social y reciprocidad, los cuales pueden predecir la satisfacción laboral, el bienestar de los empleados y la afectación de los que trabajadores que se refleja en los objetivos de la organización. En el contexto laboral, las relaciones interpersonales son muy importantes porque permiten que un individuo sea parte de un grupo de profesionales, se comunique con ellos y cumpla con sus obligaciones de trabajo.

Por ello Edwards y Cable (2009), hallaron en su investigación que la confianza generada en las relaciones interpersonales en el trabajo tiene una influencia positiva y significativa en la satisfacción laboral.

2.1.1.6. Métodos de Evaluación el Desempeño Laboral. La evaluación de desempeño tiene como objetivo proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el trabajador lleva a cabo su puesto. A fin de lograr este objetivo, los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto, ser prácticos y confiables. (Robles, 2009)

La evaluación del desempeño proporciona información que sirve para decidir el ascenso de los colaboradores, remuneración o incentivos; y para realizar esta se tienen que seguir una secuencia de pasos, empezando por definir el puesto de trabajo, la evaluación del desempeño en función de dicho puesto y continuar con la respectiva retroalimentación. (Alles, 2015)

La evaluación puede ser hecha de distintas formas, la primera es aquella que los jefes realizan a sus subordinados, en la cual el superior jerárquico es quien mejor conoce el puesto de trabajo del subordinado, así como su rendimiento; también se tiene la autoevaluación, en la que el empleado hace un estudio de su desempeño en la organización; de otro lado tenemos la evaluación por parte de los iguales, la cual se realiza entre personas del mismo nivel o cargo, suele ser un predictor útil del rendimiento; también está la evaluación por parte de los subordinados, es la que realizan los empleados a sus jefes, ésta puede hacer que los superiores sean más conscientes de su efecto sobre los subordinados. Y por último la evaluación por parte de los clientes, que es la que realizan los clientes al titular del puesto. (Robles, 2009). Por último, también es importante mencionar la evaluación 360°, que compendia todas las anteriores y aunque realizarlo resulta un tanto complejo es de gran utilidad debido a su conexión con la gestión de la calidad total y su búsqueda del mayor nivel de satisfacción de los evaluados, entonces vale la pena invertir y apostar por este tipo de evaluación.

Para entender mejor lo anterior descrito citaremos a distintos autores que nos indican diferentes técnicas de evaluación y como son empleadas en las organizaciones, así como los resultados de ello.

Gonzales et al. (2014) nos dicen que las técnicas para evaluar el desempeño laboral se pueden dividir en dos grupos: el que evalúa el desempeño pasado (sobre algo que ya ocurrió) y el que predice un análisis del futuro. Las técnicas más conocidas son las siguientes:

a) Escala de puntuación. El evaluador realiza una valoración sobre el desenvolvimiento de los colaboradores en una escala de bajo a alto y dándole un valor numérico, basándose sólo en las opiniones del evaluado.

b) Selección forzada. El evaluador tiene la obligación de seleccionar la oración que más se asemeje al desempeño del evaluado tomando como referencia el hecho de encontrar dos afirmaciones que puedan ser positivas o negativas; el nivel de efectividad del colaborador en cada aspecto relevante se puede calcular con la suma de número de veces que cada punto fue seleccionado por el evaluador, teniendo como resultado las áreas que necesitan ser mejoradas.

c) Escalada de calificación conductual. Se utiliza el sistema de comparación del desempeño del trabajador con determinados puntos conductuales específicos, con el fin de reducir los elementos de distorsión y subjetividad.

d) Registro de acontecimientos. El evaluador lleva una bitácora diaria, registrando las acciones destacadas que realiza el evaluado.

e) Lista de verificación. El evaluador selecciona las oraciones que permitan tener una idea del desenvolvimiento del trabajador, así como sus características y el resultado de esto recibe el nombre de lista de verificación con valores, de esta forma se da la cuantificación.

Según Villar (2018) existen tres métodos importantes para evaluar el desempeño, uno de ellos es el de Key Performance Indicator (KPI), conocido como indicador clave, que mide principalmente las actividades y sus costos relacionados, realizando comparaciones históricas, es considerado como un método sencillo y rápido para realizar un diagnóstico de la fuerza laboral. El autor también explica la técnica del Análisis de Costo beneficio y utilidad, el cual se basa en la representación del personal de trabajo, los gastos y sus estrategias.

El modelo de casualidades es otra técnica, la misma que intenta facilitar el proceso a través del cual se materializa el impacto en las diferentes áreas de la organización, con la capacidad competitiva y estabilidad financiera que posee, este método es de orientación estratégica,

convirtiéndose en uno de los partícipes en el cuadro de mando integral en cuanto a métodos de casualidad se refiere.

Por su parte Matabanchoy et al. (2018) nos dicen que existen diferentes técnicas de evaluación del desempeño laboral entre las cuales tenemos las siguientes: primero la *observación directa* que consiste en observar atentamente a la persona evaluada y registrar la información para su respectivo análisis; posteriormente tenemos el método de *escala gráfica* que evalúa mediante parámetros ya definidos previamente, definiendo las aptitudes, actitudes, capacidades y cualidades dentro de la organización a través de tres tipos de escala, continua, semicontinua y discontinua y finalmente el método de *selección forzada* y el método de la *lista de verificación* que ya se trataron líneas arriba.

Grados (2013) Señala que para realizar el análisis del desempeño laboral se debe recolectar información teniendo en cuenta lo siguiente: la *observación directa* la cual se realiza en el área de trabajo y para ello es necesario observar todas las actividades que realiza el trabajador; y como consejo se debe llevar un registro anecdótico, para formar antecedentes y consecuencias de una actividad realizada. Para complementar esto se puede realizar una *entrevista*, en donde el trabajador podrá explicar y detallar las actividades que realiza y otros puntos importantes a ser considerados por el evaluador; así mismo también se puede utilizar el cuestionario, que sirve para obtener datos más confiables y válidos, pero para ello es necesario ser claros sobre cuál es la información que se desea obtener y plasmarlo de forma concisa y práctica.

2.1.2. *Proceso de cambio organizacional*

Cambiar es pasar de un estado a otro, es la transición de una situación a otra. Por lo que implica transformación, alteración, interrupción y ruptura, la cual puede ser gradual y constante o rápida e impactante. (Chiavenato, 2009)

Los trabajadores además de preocuparse por la productividad, la calidad y la competitividad, también deben intentar mejorar constantemente su desempeño y al mismo tiempo someterse a la presión del cambio continuo al que se enfrentan todas las organizaciones hoy en día y más aún en el contexto al que la pandemia nos orilló a todos.

Por su parte Lewin (1947) subraya que los cambios ocurren en tres etapas: primero la *descongelación* la cual se da cuando la necesidad de cambio hace que la organización lo entienda y acepte, por lo tanto, las buenas ideas y prácticas son destruidas y desaprendidas para ser sustituidas por nuevas; la segunda etapa es el *cambio*, aquí se descubren y adoptan nuevas actitudes, valores y comportamientos, en esta fase se asimilan nuevas ideas y prácticas y las personas empiezan a pensar y a trabajar de otra manera; por último tenemos la etapa de *recongelación* que es la incorporación de una nueva pauta de comportamiento a través de mecanismos de apoyo y refuerzo, es decir que aquello que fue aprendido se integra a las prácticas normales y se convierte en la nueva forma que las personas aprenderán para hacer su trabajo.

El cambio es producto de la interacción entre fuerzas que impulsan y otras que restringen, por eso para poder aplicar el cambio es neutralizar las fuerzas que se oponen o no lo favorecen. Todo cambio implica modificar actividades cotidianas, relaciones de trabajo, responsabilidades, hábitos y conductas. Y lo interesante de este tema, para la presente investigación, es que no todas las personas reaccionamos igual ante los cambios, porque nos afectan de distinta manera, por lo tanto, estos pueden provocar una fuerte presión, ansiedad, preocupación y aflicción en algunos y en otros no, entonces es interesante de analizar cómo ha repercutido el cambio del trabajo presencial al remoto y como es que estos cambios han afectado el desempeño de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica.

2.1.3. Trabajo remoto

2.1.3.1. Definición. De acuerdo con el Art.16 del Decreto de Urgencia 026-2021 (El Peruano, 2020) define al trabajo remoto como: *“(…) la prestación de servicios subordinada con la presencia física del trabajador en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita”*

El trabajo a distancia se puede entender como cualquier trabajo que se lleva a cabo en un lugar distinto al de las instalaciones de la empresa, y el teletrabajo, como el trabajo a distancia realizado mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). En los países en los que el teletrabajo o el trabajo a distancia ya estaba regulado, se está fomentando su uso y se han dictado normas para facilitar su aplicación. (CEPAL, 2020)

El trabajo remoto se fundamenta en tener que presentarse a la entidad ciertas veces en el lapso de la semana, cada vez que estas sean coordinadas en un primer instante junto con esta, y frente a los requerimientos de aspecto físico de acuerdo con los requerimientos de la empresa. Por ello viene para quedarse incluso pasada la pandemia, y va a significar un cambio real en las estructuras organizacionales, donde el trabajo en red será la regla. (Vargas, 2020)

El trabajo remoto es aplicable a trabajadores de los sectores público y privado, extendiendo su regulación bajo modalidades formativas o análogas; no aplica a aquellos trabajadores que dieron positivo al COVID - 19, así como a quienes estén con descanso médico o se encuentren en suspensión imperfecta, no afectando sus remuneraciones mensuales.

En este contexto, han surgido nuevas formas de trabajo a través de medios telemáticos, como el trabajo remoto, regulado en Perú bajo la siguiente normativa: Decreto de Urgencia N° 026-2021 (Art.16, 17, 18, 19 y 20), Decreto Supremo N° 010-2021-TR y la Resolución Ministerial N° 072-2021-TR. (Muñiz, 2020).

2.1.3.2. Teoría de la Conectividad. Es definida por George Siemens como una teoría de aprendizaje para la era digital, esto contribuye a la configuración de un nuevo escenario, donde la tecnología tiene un rol significativo, la revolución de la tecnología de la información ha transformado los modos de hacer negocios, la naturaleza de los servicios y productos, el significado del tiempo en el trabajo, y los procesos de aprendizaje. (Fendiwick, 2001)

Esta teoría se enfoca en la inclusión de tecnología como parte de nuestra distribución de cognición y conocimiento. La importancia del conectivismo es que, según sus defensores argumentan que Internet cambia la naturaleza esencial del conocimiento. “El conductor es más importante que el contenido que conduce” nos dice Siemens.

Siemens (2004) Identifica los principios del conectivismo de la siguiente manera: el aprendizaje y el conocimiento se encuentran en la diversidad de opiniones; también el aprendizaje es un proceso de conectar nodos o fuentes de información especializadas; a su vez el aprendizaje puede residir en dispositivos no humanos; por su parte la capacidad de saber más es más importante que lo que actualmente se conoce; así mismo es necesario nutrir y mantener las conexiones para facilitar el aprendizaje continuo; también la capacidad de ver las conexiones entre campos, ideas y conceptos es una habilidad básica; de igual forma el conocimiento (preciso y actualizado) es el objetivo de todas las actividades de aprendizaje conectivista; y por último la toma de decisiones es en sí mismo un proceso de aprendizaje, esto se entiende porque la elección de qué aprender y el significado de la información entrante se ve a través de la lente de una realidad cambiante. Lo que quiere decir que, si bien existe una respuesta correcta ahora mismo, mañana podrá ser incorrecta debido a las alteraciones de la información que afectan a la decisión.

2.1.3.3. Trabajo remoto en las entidades públicas. Una de las medidas más drásticas, pero a la vez efectivas para tratar de poner freno a la expansión del Covid-19, ha sido el

de ordenar a millones de personas, seguir con sus vidas en estado de aislamiento social o confinamiento, obligándolos a desprenderse de su rutina diaria y convivir con sus diferentes facetas de madres, padres, hijos y empleados en un mismo lugar, de forma simultánea y sin salir de casa. (Marsh y McLennan, 2020)

La crisis global ocasionada por la llegada del Covid-19, ha puesto a prueba la resiliencia corporativa de todas las empresas, especialmente de los equipos de trabajo, su madurez y capacidad de respuesta, así como la generación de resultados en condiciones atípicas y de operación remota. (Marsh y McLennan, 2020)

La aplicación del trabajo remoto en la administración pública es una necesidad en las actuales circunstancias del Covid-19 pues permite evitar contagios y salvar vidas y, a su vez, que el Estado no se detenga; sin embargo, a mediano plazo implicará un drástico cambio cultural en el trabajo de la administración pública. Así lo señalaron Janeyri Boyer, presidenta ejecutiva de la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR y Nelson Shack, Contralor General de la República, en la inauguración de la Conferencia “Retos y Desafíos del Servicio Civil, en el marco del COVID-2019”. Janeyri Boyer sostuvo que SERVIR promueve el trabajo remoto pues es una herramienta que permite salvar vidas en plena crisis sanitaria y hace que el Estado continúe prestando servicios, evitando más contagios. “La crisis sanitaria hace necesario extremar los cuidados y proteger al servidor público y a su familia. El trabajo remoto permite eso y también que los servicios del Estado continúen”, y por último enfatizó que el trabajo remoto significará un “cambio cultural” en la prestación de servicios del personal de la administración pública. “Es un cambio de chip porque implica pasar de trabajar en un horario fijo presencial a empezar a trabajar por metas y resultados de manera virtual”.

2.1.3.4. Beneficios del trabajo remoto. Según la Autoridad Nacional de Servicio Civil, el trabajo remoto ofrece los siguientes beneficios: *ahorro de tiempo* lo cual es útil para el servidor ya que se ahorra en promedio entre 1 y 2 horas al día en desplazamientos entre su domicilio y la oficina. Ese tiempo de ahorro en desplazamiento, se puede invertir en pasar más tiempo en familia; también se tiene el *ahorro económico* ya que, al no tener que desplazarnos, podremos ahorrar en combustible, pasajes, alimentación, vestimenta y gastos generados por el cuidado de infantes, niños o adultos mayores. De acuerdo con un estudio realizado en la ciudad de Lima nos dice que en promedio estos costos pueden ascender a los 400 soles mensuales; por otra parte, también hay *beneficios en la salud* ya que reducir el estrés derivado de los desplazamientos y los gastos asociados, además de oportunidades de incluir en la rutina diaria tiempo para el cuidado físico, mental y corporal. Adicional a ello, se tienen más opciones de consumir alimentos preparados en casa con todos los cuidados requeridos; un aspecto importante es la *interacción familiar* porque incrementa el tiempo de presencia física en la familia lo cual permite cuidar familiares que lo necesitan y desarrollar actividades que mejoren y consoliden las relaciones familiares; luego tenemos el *fortalecimiento de habilidades del servidor* la cual hace referencia a la oportunidad para desarrollar o afianzar las habilidades, como la gestión del tiempo, ya que se puede compatibilizar las actividades del trabajo con las del hogar, cumplir con las actividades programadas en los plazos establecidos; también, se desarrolla la orientación a resultados ya que las tareas deben cumplir en calidad y tiempo de entrega; y por último esta una *mayor productividad* ya que la satisfacción con el trabajo y en lo profesional, ya que incrementa la productividad del servidor. Estudios desarrollados muestran que la productividad promedio en esta modalidad de trabajo se puede incrementar hasta en un 12%.

2.1.3.5. Actores clave del trabajo remoto. (Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR], 2020) Establece 3 actores clave para la asignación, realización, supervisión y validación del trabajo remoto son:

a) Las oficinas de recursos humanos, quienes velan por los aspectos referidos a la implementación de los procesos de recursos humanos tales como la organización del trabajo o el bienestar de los servidores en el marco del COVID19 y Seguridad y Salud en el Trabajo.

b) Los jefes quienes juegan un rol fundamental en el trabajo remoto, siendo los encargados de motivar a sus equipos en este nuevo reto, así como asignar, implementar y supervisar el trabajo remoto.

c) Los servidores quienes tienen el reto de trabajar de una forma nueva y diferente a la que están acostumbrados manteniendo sus responsabilidades con la entidad.

2.1.3.6. Requerimientos para el trabajo remoto. El empleador deberá identificar que trabajador puede efectuar sus labores desde su domicilio o lugar de confinamiento y le notificará el lugar donde realizará sus labores, precisando la duración del trabajo remoto. La comunicación puede realizarse por correo electrónico, WhatsApp, etc., debiéndose dejar constancia de dicha entrega (Muñiz, 2020)

Asimismo, el empleador deberá identificar a los trabajadores que pertenezcan al grupo de riesgo comprendidos en la R.M. N° 448-2021-MINSA (lineamiento para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores) debiendo priorizar, en dichos casos, el trabajo remoto y de no ser posible otorgar licencia con goce de haber sujeta a compensación, con la salvedad que se puede dejar sin efecto dicha compensación si el empleador así lo decide (Muñiz, 2020).

La ORH junto con otras áreas como Tecnología de la Información o Administración, pueden identificar formas de facilitar el trabajo remoto en su entidad, tomando en consideración los recursos con los que cuentan:

- Promover el acceso remoto de los servidores a sus máquinas de la entidad.
- Programar la asistencia de servidores para recoger trabajo (expedientes o documentos) y/o entregarlo un día a la semana, cumpliendo con todos los protocolos de seguridad necesarios.
- Brindar las facilidades necesarias para el acceso de los servidores a los sistemas necesarios para el desarrollo de sus funciones.
- La provisión de herramientas se realiza en coordinación entre el jefe y el servidor.

De forma adicional se necesitarán algunos elementos tecnológicos como: conectividad, equipos, correo electrónico, aplicaciones y soporte remoto. (SERVIR, 2020)

El trabajo remoto implica no afectar el vínculo laboral, la remuneración no debe variar (salvo las que estén vinculadas a la asistencia al trabajo, por ejemplo, la movilidad), el empleador debe: informar al trabajador sobre las medidas y recomendaciones de seguridad y salud en el trabajo (deber de prevención), asignar labores al trabajador y establecer los mecanismos de supervisión y reportes durante la jornada laboral (poder directriz del empleador), brindar facilidades para accesos a sistemas plataformas o aplicativos informáticos necesarios para el desarrollo de las funciones del trabajador y brindar capacitación previa en caso de implementación de sistemas, plataformas o aplicativos informáticos distintos a los utilizados anteriormente por el trabajador. (Muñiz, 2020)

2.1.3.7. Obligaciones que corresponden a los trabajadores que realizan trabajo remoto. Según SERVIR, el rol de los servidores que realizan trabajo remoto son los siguientes:

Primero, Desempeñar sus funciones con eficiencia, eficacia, integridad, ética y honradez tanto en ejercicio de su cargo como en el uso de los recursos institucionales que le son confiados por razón de su función; segundo, manejar y organizar su tiempo, para cumplir con responsabilidad

sus propios horarios y las tareas y actividades que se le han delegado; tercero, estar disponible durante la jornada de trabajo; cuarto, mostrar tolerancia, flexibilidad, colaboración y respeto hacia nuevas y distintas ideas, aportando con sugerencias con el fin de lograr los objetivos del equipo; quinto, ser agente motivador del grupo para avanzar en el trabajo y no desistir ante los contratiempos que se produzcan en la realización y ejecución de las actividades y/o tareas solicitadas por el líder; sexto, guardar reserva respecto de hechos o informaciones de los que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones, teniendo en cuenta las normas que regulan el acceso y la transparencia de la información pública; séptimo, la proactividad para proponer tareas y aportes al equipo, así como iniciativa en la toma de decisiones y en la resolución de problemas; y por último la predisposición para recibir retroalimentación de su jefe tanto dura.

2.1.4. Tecnologías de la información y la comunicación

Por tecnologías de la información y la comunicación, en adelante TIC, se entiende a un término empleado para señalar lo referente a la informática conectado con Internet, la cual trae consigo un conjunto de innovaciones tecnológicas que constituyen herramientas que permiten una redefinición radical de lo que es el funcionamiento de la sociedad y un claro ejemplo es la influencia de las TIC sobre la modernización del estado peruano, en cuanto contribuyó al gobierno electrónico.

Dicho de otra forma, las TIC son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma. (Huidobro, 2007)

La tecnología, antes era de uso exclusivo de las empresas y solo unos pocos afortunados tenían acceso a ella, pero hoy por hoy ya la tecnología se ha masificado y en los países

desarrollados y semidesarrollados casi todas las personas cuentan con un smartphone, que es uno de los aparatos más modernos que nos abre las puertas del mundo, a través de ese smartphone y las redes sociales la intercomunicación se ha transformado radicalmente. Hoy tenemos la posibilidad de interactuar con personas que están a miles de kilómetros de distancia, con solo un clic, gracias a muchas aplicaciones que nos han facilitado la comunicación. El punto es que esta transformación digital del siglo XXI es un gran motor que ha impulsado muchos aspectos de la vida y entre ellos también nos ha permitido en medio de esta pandemia reformularnos la forma tradicional del trabajo.

La Ley de Gobierno Digital, aprobada por Decreto Legislativo N° 1412, establece el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos. Asimismo, define el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno.

Nelson Shack Yalta, Contralor General de la República, señaló que el COVID-19 ha impulsado a una transformación digital en las entidades, pero que nadie estaba preparado, por lo que las entidades se han visto obligadas a acelerar los cambios, en sus propias palabras: *“La Contraloría ya venía trabajando desde el 2019 en la interoperabilidad buscando que el control gubernamental pueda hacerse en línea, de manera remota. Con el COVID hemos tenido que acelerar estos cambios”*, también indico que *“Parte de los desafíos que enfrenta el sector público es entender que la normalidad como la concebíamos antes ya no va a regresar”*. (SERVIR, 2021)

Hace unos años sería impensable haber pensado en el trabajo remoto y en todas las posibilidades que abre para el hombre trabajar desde diferentes puntos dispersos por un mismo

objetivo. Pero hoy ya es una realidad, realidad a la que nos ha empujado de una u otra forma la coyuntura de la pandemia COVID-19, y hoy por hoy existen en todo el mundo, millones de personas que trabajan con su computadora, ayudados del internet que interactúan a tiempo real entre ellas para poder cumplir las mismas funciones que hacían desde la presencialidad.

En cuanto a sus indicadores: primero la entidad debe dotar al trabajador de equipos informáticos que le permitan realizar sus funciones desde casa de forma eficiente y a su vez ahorrando tiempo y recursos económicos; de igual forma la entidad debe promover el uso de herramientas de video conferencia como Zoom, Meet, Microsoft Teams, etc., Para que los trabajadores puedan mejorar sus labores diarias y puedan comunicarse en tiempo real, sin la necesidad de estar en un mismo espacio físico; también se pueden utilizar otras herramientas de comunicación son también las que brinda el celular por medio de llamadas, correos y mensajes por aplicaciones como Whatsapp o Telegram para que los trabajadores se comuniquen con sus compañeros y superiores; cabe recalcar que para que lo anterior sea posible se necesita una conexión VPN, para conectar los dispositivos a una red privada de internet.

2.1.5. Seguimiento continuo

Son acciones continuas que permiten valorar el rendimiento de los trabajadores de la entidad, por ejemplo: su productividad, el tiempo en el que cumplen con sus actividades, el estado de ánimo que reflejan, entre otros factores de gran importancia.

El seguimiento constituye en un aspecto esencial en la gestión pública por resultados, que requieren un tratamiento diferenciado por ser un aspecto que transversaliza la intervención del Estado. También permite ejecutar acciones oportunas que posibiliten anticiparse a los problemas, garantizar la sostenibilidad de los procesos y retroalimentar los procesos de toma de decisiones en el marco de la planeación a mediano y largo plazo.

El seguimiento genera información para mejorar la acción, reorientarla o hacer una planeación futura mucho más asertiva y efectiva. Sin un seguimiento y una evaluación efectiva, no es posible identificar si el trabajo se está encaminando en la dirección correcta, si el progreso o los cambios logrados se deben a una acción específica o si es necesario hacer cambios en la planeación a futuro. (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2018)

En el caso particular de Perú hace unos años apareció una figura conocida como: Gestión del Rendimiento (GDR) que según SERVIR es una herramienta de gestión de recursos humanos mediante la cual se identifica, reconoce y promueve el aporte de los/as servidores/as civiles al logro de los objetivos institucionales. Asimismo, evidencia las necesidades requeridas para mejorar el desempeño individual e institucional. Pero este proceso es más complejo que solo el “seguimiento” ya que implica tres etapas: planificación, seguimiento y evaluación.

No obstante, la implementación de la Gestión del Rendimiento va ser progresiva: a partir del 2021 en las Sedes centrales de los ministerios y organismos públicos reguladores y organismos públicos técnicos especializados, a partir del 2022 en los Organismos públicos ejecutores, organismos constitucionalmente autónomos y sedes centrales de los gobiernos regionales, a partir del 2023 en las Municipalidades provinciales, entidades adscritas a las sedes centrales de los gobiernos regionales y municipalidades distritales con más de 500 servidores/as y a partir del 2024 en las todas las demás entidades. (SERVIR, 2020)

Pero volviendo al seguimiento continuo es importante ya que, si no se miden resultados, no se puede distinguir entre el éxito y el fracaso, en consecuencia, si no se reconoce el éxito no se puede recompensar ni fortalecer a los trabajadores que ayudan al cumplimiento de objetivos institucionales y a su vez si no se reconoce el fracaso no se puede corregir lo que están generando

esa situación. De esta manera se emiten alertas y recomendaciones sobre el cumplimiento de los objetivos, a fin de proporcionar a las partes interesadas información para la toma de decisiones.

2.1.6. Infraestructura

CEPAL (2004) Define a la infraestructura como un conjunto de estructuras e instalaciones (por lo general, de larga vida útil) que constituyen la base sobre la cual se produce la prestación deservicios considerados necesarios para el desarrollo de fines productivos, políticos, sociales y personales.

Si se tiene una adecuada infraestructura incrementa la productividad ya que permite combinaciones más eficientes de capital y trabajo, y en consecuencia se da una prestación eficiente de servicios Por ello la utilización de materiales que sean resistentes a las amenazas, con un diseño más innovador, de contingencia y continuidad en la planificación de las operaciones institucionales, el riesgo frente a los cambios, amenazas y vulnerabilidad en la infraestructura puede ser reducida. (International Recovery Plataform [IRP], 2013)

Las crisis siempre son una oportunidad clara para construir algo mejor (“build back better”), tomando en cuenta las experiencias pasadas y los grandes avances para prestar servicios más eficientes y limpios. Por ello la crisis del COVID-19 nos planteó desafíos, pero también oportunidades de mejora y lo ideal es actuar hoy, para asegurarnos que la región construya un futuro económico, social y ambientalmente mejor con servicios de infraestructura eficientes, digitales y sostenibles. (IRP, 2013)

El COVID-19 no solo trajo consigo una crisis sanitaria a nivel mundial, sino que a nivel nacional dejó dilucidar la gran carencia de infraestructura física en cuanto a tecnología, instalaciones, etc. que tienen nuestras entidades públicas y más aún las de nivel regional y local, lo cual complico de manera significativa el trabajo remoto para muchos servidores públicos.

Tengamos en cuenta que este problema no es reciente, sino que viene arrastrándose hace años por la resistencia a la modernidad que se ha observado en el nivel público, sin embargo, gracias a la coyuntura actual, se han visto en la necesidad de acelerar todos estos procesos que conviertan a nuestro Estado en un ente cada vez más moderno.

2.1.7. Capacitación

Según Chiavenato (2001) la capacitación es un proceso educativo a corto plazo, que se aplica de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. Mediante ella se busca transmitir conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollar habilidades y competencias.

La capacitación del personal es un proceso relacionado con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos, dentro de la organización. Por ello cuando una organización capacita a sus colaboradores invierte en sí mismo, ya que conseguirá mejores resultados en cuanto al cumplimiento de objetivos institucionales, por esto la importancia de la capacitación no se puede subestimar.

La capacitación es necesaria para el adecuado desempeño de nuevas funciones, a fin de que el trabajador pueda formular las soluciones que estime convenientes ante nuevos retos dados por las diferentes coyunturas.

La pandemia COVID-19 ha generado grandes cambios, uno de ellos se ha podido manifestar con la inclusión de nuevas formas de trabajo, como el trabajo remoto, que está marcado por retos como los avances tecnológicos, lo cual exige una mayor capacitación y formación permanente en el uso de las TIC, para ser más competitivos con base en la productividad, la

eficiencia y calidad que contribuyan a la sostenibilidad de las instituciones que son generadoras de puestos de trabajo y contribuyen a la economía de los países. (Forero, 2013)

En consecuencia, esta pandemia ha puesto en manifiesto la necesidad de una capacitación permanente en el trabajo para mejorar procedimientos que generen ahorro y permita brindar servicios de calidad por medios digitales, lo cual es importante para mejorar el desempeño laboral día a día. Pero para lograr aquello se tiene que contar con una política amplia que conjugue varios aspectos como: infraestructura de telecomunicaciones, acceso a equipos de computación, incentivos, capacitación, divulgación y mercadeo, aplicaciones y contenidos, y una evaluación permanente que facilite formular correctivos oportunamente. Entonces es importante tomar a la capacitación como una estrategia de formación de teletrabajadores y promover el acceso a esta nueva modalidad a la población vulnerable que se vio afectada por la pandemia.

2.2. Organización de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica

La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica constituye un órgano desconcentrado del Gobierno Regional de Huancavelica, de carácter ejecutivo, técnico normativo y de supervisión en materia de transportes y comunicaciones, dependiente de la Gerencia Regional de Infraestructura, tiene relación normativa con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y Técnico Administrativa del Gobierno Regional de Huancavelica.

La finalidad de esta Dirección Regional es: planificar, organizar, dirigir y controlar, fiscalizar y regular las acciones en materia de transporte; diseñar y ejecutar proyectos viales, así como promover el desarrollo sostenible de los servicios de comunicaciones y el acceso universal a los mismos, a fin de mejorar la calidad de vida de las personas en el ámbito jurisdiccional del

Gobierno Regional de Huancavelica. (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huancavelica, 2016)

2.2.1. Recursos materiales y TIC'S

La Dirección Regional de Transportes de Huancavelica en cuanto a material tecnológico cuenta con aproximadamente (200) computadoras y portátiles de uso personal de mediana gama que permiten el uso de medio digitales (Aplicativos, Correo electrónico; red social, y otros), para evitar la contaminación indirecta de COVID 19 por el uso de papel, bolígrafo, carpetas entre otros, que es una de las disposiciones que la misma institución dispuso en su Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud.

También cuentan con una página web mediante la que implementaron la Mesa de Partes Virtual mediante la que los usuarios pueden realizar sus trámites, dar seguimiento de expedientes u otros requeridos en los Módulos de Orientación y Atención al Ciudadano, a la par ponen a disposición un correo institucional para las diversas dudas o consultas que tengan los ciudadanos, así mismo la página web da la posibilidad al usuario de programar su examen de conocimientos para un día y hora indicada y así evitar las colas en donde se propagar el COVID-19. Así mismo dispusieron la atención telefónica al número 067-452873 el cual funciona de 09:00 am a 2:00 pm, siguiendo por el mismo sendero cabe resaltar que también tienen otros medios alternativos de comunicación como las redes sociales, de este modo tiene: Facebook (donde son medianamente activos), YouTube (donde apenas tienen 2 videos publicados), Twitter (donde tampoco son activos), en conclusión, si cuentan con varios medios tecnológicos, pero no le sacan el provecho suficiente.

En cuanto a recursos específicos dispuestos para el uso del personal durante la pandemia, aseguraron la disponibilidad de los equipos de protección personal e implementa las medidas para

su uso correcto y obligatorio, en coordinación con el profesional de la salud, para ello puso a disposición de sus trabajadores: Mascarilla KN95 Descartables, Protector Facial, Guantes Quirúrgico, Traje Protector, Alcohol en gel y líquido. Para ello la institución encargó a la Oficina de Abastecimiento el deber de garantizar el stock y la reposición oportuna de los productos de limpieza y de equipos de protección, para evitar su desabastecimiento.

2.2.2. Recursos humanos y capacitación.

La Dirección Regional de Transportes y Conocimiento de Huancavelica cuentan con unos (230) trabajadores entre la modalidad CAS y Nombrados, de los cuales se sabe por el “Plan para la vigilancia, prevención y control de la salud en el trabajo con riesgo de exposición a covid-19” que, casi un 45% del total están considerados entre población vulnerable y a su vez los clasificaron en:

- Riesgo alto de exposición, por trabajar con riesgo potencial de exposición a casos sospechosos o confirmados de COVID-19 u otro personal que debe ingresar a los ambientes o lugares de atención de pacientes COVID-19, pero que no se encuentran expuestos a aerosoles en el ambiente de trabajo, este grupo estaba conformado por (03) trabajadores que eran del equipo de salud.
- Riesgo mediano de exposición, son aquellos que requieren contacto cercano y frecuente a menos de 1 metro de distancia con el público en general; y que, por las condiciones en el que se realiza no se pueda usar o establecer barreras físicas para el trabajo, este grupo estaba conformado por (82) trabajadores.
- Riesgo bajo de exposición o de precaución, son aquellos que no requieren contacto con personas que se conozca o se sospeche que están infectados con SARS-CoV2, así como, en el que no se tiene contacto cercano y frecuente a menos de 1 metro de distancia con el público en general;

o en el que, se puedan usar o establecer barreras físicas para el desarrollo de la actividad laboral, este grupo estaba conformado por (145) trabajadores.

Así mismo durante la pandemia contrataron (01) doctor y (02) enfermeros para la atención y detección de casos posibles de COVID-19, quienes a su vez conformaron el equipo de Seguridad y Salud de los Trabajadores.

Y para salvaguardar la integridad de los trabajadores que hagan trabajo presencial establecieron el distanciamiento social al menos 1.5 metro entre trabajadores y usuarios con trabajadores ambos con su respectiva mascarilla, también implementaron la señalización en los pisos dentro y fuera, de la sede central para evitar el aglomeramiento de personas a la entrada y salida a la Entidad.

En cuanto a las capacitaciones dispusieron que se realicen de manera específicas a personal administrativo y diferenciadas a personal de trabajo en campo, y todas ellas de preferencia Virtuales, usando el ZOOM o TEAM WEBEX como medios para realizarlos.

En ese sentido brindaron información sobre COVID 19 y medios de protección laboral en las actividades de capacitación, que incluye: Higiene respiratorio, higiene de manos, distanciamiento social, sintomatología de COVID 19, síntomas emocionales y limpieza y desinfección, pero en cuanto a capacitación sobre el uso de los medios digitales para realizar el trabajo remoto o temas similares, no brindaron mucha capacitación a los trabajadores, solo unas cuantas indicaciones.

2.2.3. Recursos económicos y financieros

Para cumplir con su plan de Vigilancia, Prevención y Control de la Salud, la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica dispuso unos S/. 154,585.00, el cual se va a utilizar para comprar bienes para la protección personal de los trabajadores, también están

contemplados algunos materiales para implementar el tópico de salud, de igual forma está presupuestado la contratación de servicios profesionales de salud (medico, enfermero, psicólogo), a su vez está estipulado la compra de pruebas antígenos para el descarte periódico del COVID-19, también para la compra de balones de oxígenos y desinfectantes para toda la institución. (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huancavelica [DRTC], 2021)

2.2.4. Instrumentos de gestión

2.2.4.1. Reglamento de Organización y Funciones (ROF). Es el documento técnico normativo que establece la naturaleza, finalidad, ámbito, estructura orgánica y funciones generales de Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huancavelica, aprobado con O.R N°287-GOB. REG – HVCA/CR el 18 de diciembre 2014, en el cual se traza un diseño de modelo organizacional orientado a un enfoque por procesos potenciando los niveles de ejecución y toma ágil de decisiones tomando las demandas y necesidades del vecino como centro de su accionar.

2.2.4.2. Manual de Organización y Funciones (MOF). Es el documento que orienta la organización institucional, que conlleva el cumplimiento de los fines y objetivos trazados para beneficio de la población de Huancavelica, además es una herramienta para uso del servidor a través del que conocen las funciones, línea de autoridad de su competencia y requisitos de cada cargo autorizado, según el Cuadro para Asignación de Personal, con relación al puesto de trabajo que desempeñan y desarrollan. Aprobado con Resolución Gerencial General Regional N° 218-2017/GOB.REG-HVCA/GGR el 3 de mayo 2017

2.2.4.3. Manual de Operaciones (MOP). Contiene funciones generales de la entidad, las funciones específicas de sus unidades de organización, así como sus relaciones de dependencia y la descripción de los Procesos Estratégicos, Operativos o Misionales y de Soporte

o Apoyo, aprobado mediante D.R N°004-2020/GOB.REG-HVCA el 23 de junio 2020, en la cual la institución promueve una nueva estructura organizacional como instrumento técnico que impulse la ejecución de planes y programas de desarrollo sectorial para garantizar el “buen servicio al ciudadano”.

2.2.4.4. Cuadro para Asignación de Personal (CAP). Aprobado mediante O.R N° 287-GOB.REG – HVCA/CR, el 18 de diciembre 2014

2.2.4.5. Misión. Promover y regular los sistemas de transporte y comunicaciones, en el marco de una economía de libre competencia; priorizando la integración regional y transporte terrestre eficiente, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la población. (DTRC, 2016)

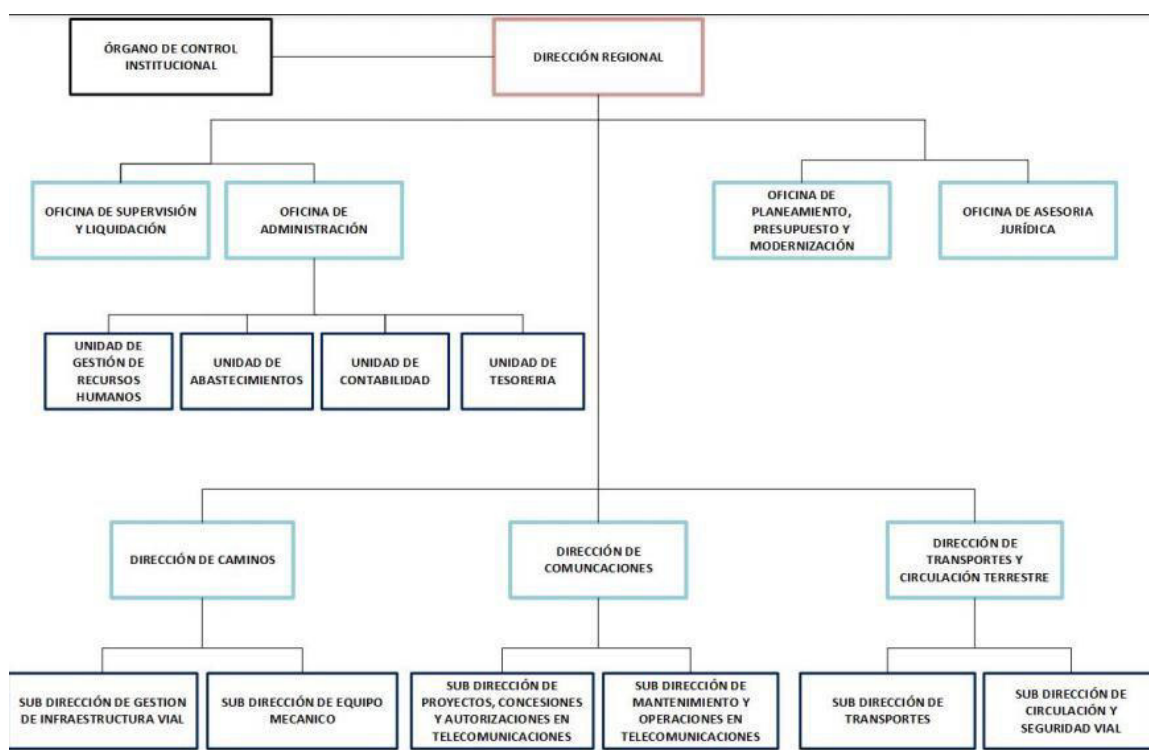
2.2.4.6. Visión. Una institución moderna que ofrece servicios de calidad y oportuno a la población; con una región adecuadamente integrada, con un transporte terrestre eficiente y seguro, y un sistema de comunicaciones acorde con el desarrollo social y cultural de la población. (DRTC, 2016)

2.2.4.7. Objetivos. Los objetivos de esta institución son:

- Propiciar la integración de la región a través de la construcción, mejoramiento, rehabilitación y conservación de la red vial; y garantizar un sistema de transporte terrestre que sea accesible, eficiente y seguro.
- Mejorar la calidad de la gestión institucional, a través de instrumentos de planificación y presupuesto.
- Implementar un sistema eficiente de gestión de los recursos humanos, materiales y financieros. (DRTC, 2016)

2.2.5. Organigrama

Para el cumplimiento de sus fines y objetivos ,anteriormente descritos, la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, está compuesto por los siguientes órganos: Órgano de Dirección a cargo de un Director Regional encargado de conducir, dirigir, supervisar y evaluar la gestión de los órganos estructurados de la Dirección Regional; el mismo que cuenta con tres directores a cargo de los Órganos de Línea (Dirección de Caminos, Dirección de Circulación Terrestre y Dirección de Comunicaciones); sumado a ello se cuenta con dos Órganos de Apoyo (Oficina General de Administración y Oficina de Supervisión y Liquidación); por último también se cuenta con un Órgano de Control y un Órgano de Asesoramiento y entre todos estos órganos que componen la institución hay un aproximado de 230 servidores públicos. (Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, 2014)



III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, definido por (Hernández, 2010) como la investigación que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

El tipo de investigación es Básica, conocida como investigación pura o teórica, ya que se medirá a las variables en su estado natural (Sanchez, 1998) y de particular el diseño de la investigación es descriptivo – correlacional, ya que se busca especificar características sobre los hechos y se requiere conocer la relación entre las dos variables de estudio (Hernández, 2010), para lo cual se realizara un análisis en base a decretos, protocolos y datos gubernamentales, reportes de instituciones del Estado, artículos periodísticos, informes de organizaciones internacionales, lo que nos han brindado un panorama de la gestión pública en la emergencia provocada ante el COVID-19.

3.2. Ámbito temporal y espacial

Esta investigación se desarrollará en la región, provincia y distrito de Huancavelica, que es donde se encuentra ubicada la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica y nos abocaremos a analizar el aspecto laboral en el año 2021.

3.3. Variables

3.3.1. *Variable 1: desempeño laboral*

Milkovich y Boudrem (1994) Señalan que el desempeño laboral consiste en una serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que

interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

Dimensiones

- Productividad Laboral
- Eficiencia
- Compromiso Institucional.
- Motivación Laboral
- Habilidades sociales

3.3.2. *Variable 2: trabajo remoto*

El trabajo remoto consiste en realizar las actividades laborales a distancia, ya sea desde casa u otra ubicación lejana. Las responsabilidades del trabajo remoto son, prácticamente, las mismas que en un trabajo de oficina. Además, la relación empleado-empleador conserva los mismos reglamentos que en un ambiente presencial y, del mismo modo, se cumplen los horarios habituales de trabajo. (Delgado, 2021)

Dimensiones:

- Tecnologías de la información y Comunicación
- Capacitación
- Seguimiento continuo
- Infraestructura

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Para la investigación la población está constituida por la totalidad de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes de Huancavelica que son (230) personas, ya que la investigación es sobre la relación del trabajo remoto y el desempeño laboral en toda la institución.

Según Arias (2006) define a la población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”

3.4.2. Muestra

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Leyenda:

n = Tamaño de la muestra

z = Nivel de confianza deseado

p = Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q = Proporción de la población sin la característica deseada (éxito)

e = Nivel de error dispuesto a cometer

N = Tamaño de la Población

El tamaño de la muestra será 97 trabajadores de la institución. En este sentido la selección de la muestra es probabilístico, por lo que se utilizará un método de selección aleatoria para la recolección de la información.

La muestra es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia (Hernandez, 1997).

Según Lopez (2006) cada elemento del universo tiene una probabilidad conocida y no nula de figurar en la muestra, es decir, todos los elementos del universo pueden formar parte de la muestra. Los métodos de muestreo probabilístico son aquellos que se basan en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los elementos del universo tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra.

3.5. Instrumentos

Para la presente investigación se utilizó como técnica la recopilación de datos en un cuestionario con 63 preguntas cerradas de opción múltiple, para ambas variables. Aplicando la escala de medición de tipo Likert.

Según Hernandez (1997), “el cuestionario es tal vez el más utilizado para la recolección de datos; este consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”.

La unidad de análisis de esta investigación estará constituida por los funcionarios y trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica, a quienes se les aplicará el cuestionario en mención.

3.6. Procedimientos

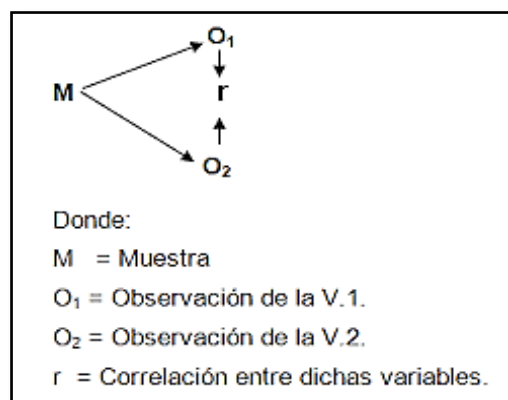
- Primero: Coordinación con la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones para la presentación del trabajo de investigación
- Segundo: Validez y confiabilidad del instrumento de investigación
- Tercero: Aplicación del instrumento a la muestra elegida.
- Cuarto: Procesamiento y análisis de datos.

- Quinto: Presentación de resultados.

3.7. Análisis de datos

Se organizará los datos recolectados para la representación de estos haciendo uso del paquete estadístico PASW Statistics 26 y Microsoft Office-Microsoft Excel 2016.

Teniendo en cuenta que el diagrama de la investigación correlacional es la siguiente:



Se realizará una estadística descriptiva porque nos permitirá describir de forma apropiada las diversas características de los datos obtenidos. (Moya, 2005)

Para la prueba de hipótesis se usó la Chi cuadrada (X^2) que permitirá, encontrar la relación o asociación entre las dos variables de carácter cualitativo nominal u ordinal desde un punto de vista estadístico. (Hernandez, 1997)

3.8. Consideraciones éticas

La presente tendrá la confidencialidad de las personas que van a ser evaluadas en este trabajo de investigación, para ello se les hará firmar el consentimiento informado.

IV. RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Para obtener los datos del presente trabajo de investigación se ha tenido en cuenta muchos aspectos entre ellos la planificación, la validación y aplicación del instrumento, posteriormente se utilizó la herramienta del procesador de datos Excel para tabular la información que recogimos a través de la encuesta y luego se procesó los resultados.

Después de obtener los resultados se procedió a generar gráficos para poder interpretar los resultados del cuestionario, tomando en cuenta un análisis por dimensiones de la variable, para así lograr mi objetivo, generar las conclusiones respectivas por cada grafico enfocado a mi objetivo general y hacer las recomendaciones respectivas.

Para la prueba de hipótesis se procederá a realizar la estadística inferencial y de particular la **chi cuadrada de homogeneidad**, por ser variables cualitativas Ordinal.

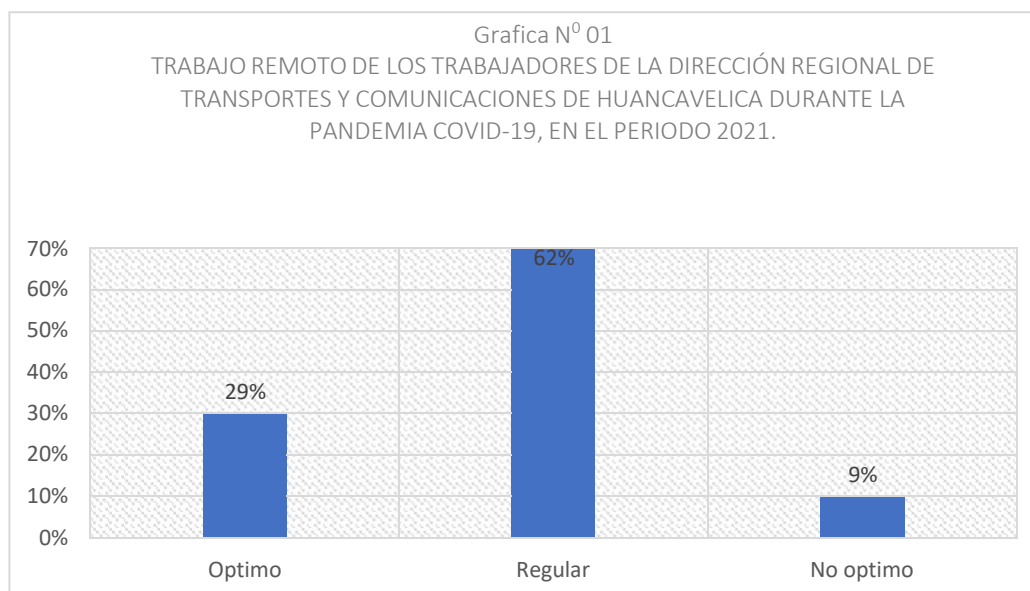
4.1.1. Gráficos estadísticos

Tabla 1

Trabajo remoto de los trabajadores de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia covid-19, en el periodo 2021.

Trabajo remoto	f_i	$h_i\%$
Optimo	28	29%
Regular	60	62%
No optimo	9	9%
TOTAL	97	100 %

Fuente: Base de datos



Fuente: Tabla 1

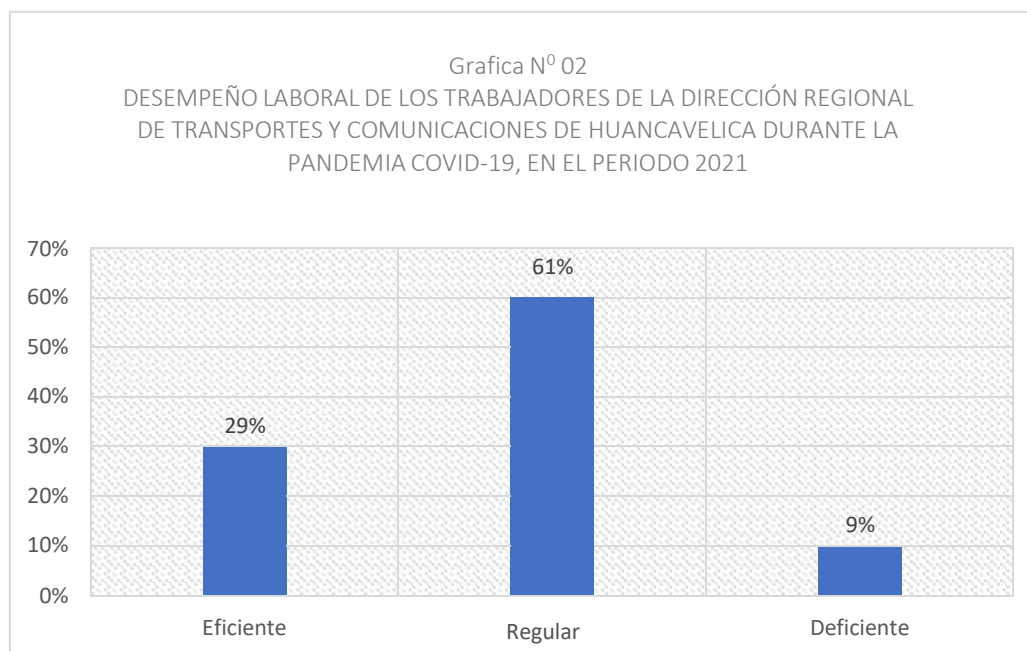
Nota: En la gráfica se puede apreciar el nivel de trabajo remoto en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021. Este nivel fue determinado por los trabajadores encuestados como: 29% (28) optimo, 62% (60) regular y 9% (9) no óptimo.

Tabla 2

Desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia covid-19, en el periodo 2021

Desempeño Laboral	f_i	$h_i\%$
Eficiente	29	29%
Regular	59	61%
Deficiente	9	9%
TOTAL	97	100 %

Fuente: Base de datos.



Fuente: Tabla 2

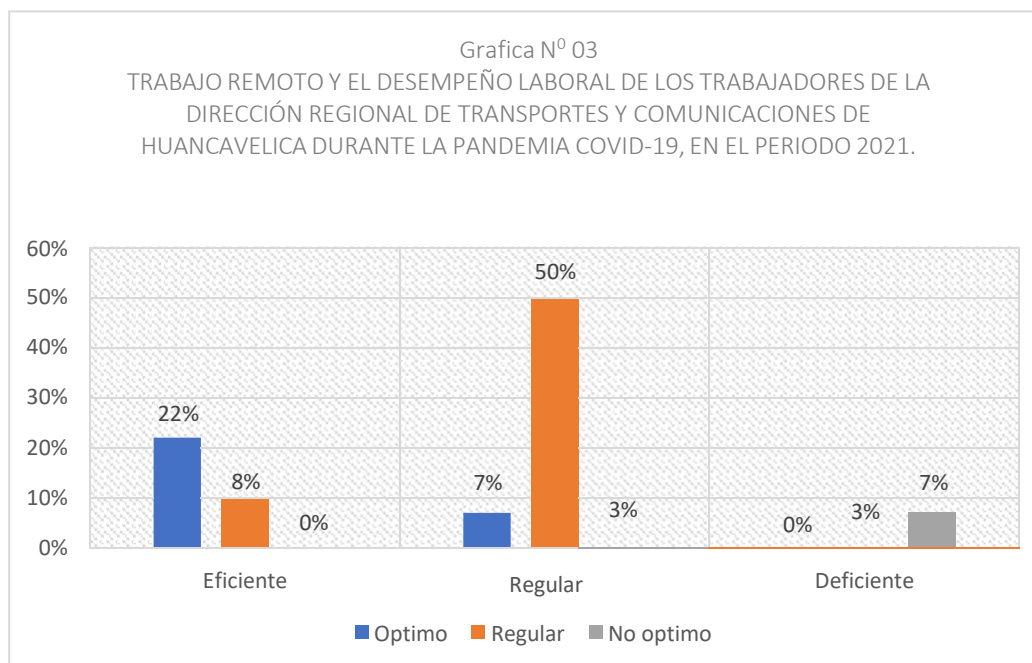
Nota: En la tabla 2 se puede apreciar el nivel de desempeño laboral en la aplicación del trabajo remoto en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021. Este nivel fue determinado por los trabajadores encuestados como: 29% (29) eficiente, 61% (59) regular y 9% (9) deficiente.

Tabla 3

Trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia covid-19, en el periodo 2021.

Trabajo remoto	Desempeño laboral							
	Eficiente		Regular		Deficiente		TOTAL	
	f_i	$h_i\%$	f_i	$h_i\%$	f_i	$h_i\%$	F_i	$H_i\%$
Optimo	21	22%	7	7%	0	0%	28	29%
Regular	8	8%	49	50%	3	3%	60	61%
No optimo	0	0%	3	3%	6	7%	9	10%
TOTAL	29	30%	59	60%	9	10%	97	100%

Fuente: base de datos



Fuente: Tabla 3.

Nota: Se puede apreciar en la tabla 3 que un 50% (49), presentan un trabajo remoto y desempeño laboral de nivel regular en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

4.1.2. Prueba de significancia estadística de la hipótesis:

Para Realizar la prueba de la significancia estadística de la hipótesis, se procederá a seguir el esquema que consta de cinco pasos. Específicamente la Prueba de Independencia Ajuste Chi Cuadrado, la misma que está en concordancia con el diseño de la investigación.

4.1.2.1. Hipótesis general.

A. Sistema de hipótesis.

Hipótesis de Alterna (H_1): Existe una relación significativa entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

Hipótesis Nula (H₀): No existe una relación significativa entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

B. Nivel de significancia. Representa el error de tipo I, es decir la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

C. Estadística de prueba. La variable aleatoria “X” se distribuye según la variable aleatoria “Chi Cuadrado” con 4 grados de libertad. Es decir:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

D. Cálculo del estadístico. Luego de aplicar la fórmula en los datos de la tabla 04, se han obtenido el valor calculado “Vc” de la prueba Chi Cuadrado:

$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} = 74,28$$

Tabla 4

<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	74,288 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	58,483	4	,000
Asociación lineal por lineal	45,371	1	,000
N de casos válidos	97		

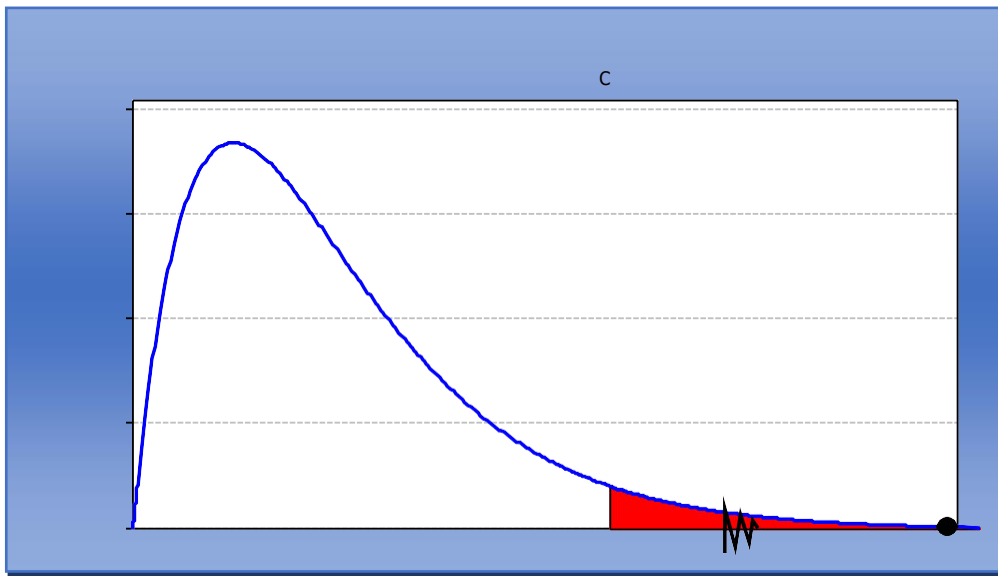
a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,84.

Fuente: base de datos del SPSS Vs 26

Asimismo, el Valor Tabulado (V_t) de la Chi Cuadrada para 4 grados de libertad es de $V_t=9.49$

Figura 4

Diagrama de la distribución Chi cuadrado para la prueba de la significancia estadística de la hipótesis de investigación.



E. Toma de decisión estadística. Puesto que $V_c > V_t$ ($74.2 > 9.49$) decimos que se ha encontrado evidencia para rechazar la hipótesis nula; es decir el valor calculado se ubica en la región de aceptación de la Hipótesis alterna. (**RR/H₀**).

Asimismo, podemos mostrar para la prueba la probabilidad asociada al estudio:

$$Sig. = 0,000 < 0,05$$

Puesto que esta probabilidad es menor que 5% (0,05) se confirma en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Concluimos que: Existe una relación significativa entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

4.1.2.2. Primera hipótesis específica.

Tabla 5

*Tabla cruzada TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN*DESEMPEÑO LABORAL*

		DESEMPEÑO LABORAL			Total
		Eficiente	Regular	Deficiente	
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	Optimo	24	17	0	41
	Regular	5	33	3	41
	No optimo	0	9	6	15
Total		29	59	9	97

Fuente: base de datos

Nota: Se puede apreciar en la gráfica que 33 encuestados, presentan un nivel regular en el uso y conocimiento de las tecnologías de información y comunicación y a su vez un nivel regular en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

A. *Sistema de hipótesis.*

Hipótesis Alterna (H_1): Existe una relación significativa entre las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

Hipótesis Nula (H_0): No existe una relación significativa entre las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional

de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

B. Nivel de significancia. Representa el error de tipo I, es decir la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

C. Estadística de prueba. La variable aleatoria “X” se distribuye según la variable aleatoria “Chi Cuadrado” con 4 grados de libertad. Es decir:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

D. Cálculo del estadístico. Luego de aplicar la fórmula en los datos de la tabla 06, se han obtenido el valor calculado “Vc” de la prueba Chi Cuadrado:

$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} = 44.3$$

Tabla 6

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,397 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	44,607	4	,000
Asociación lineal por lineal	35,088	1	,000
N de casos válidos	97		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,39.

Fuente: base de datos del SPSS Vs 26

Asimismo, el Valor Tabulado (Vt) de la Chi Cuadrada para 4 grados de libertad es de **Vt=9.49**

E. Toma de decisión estadística. Puesto que $V_c > V_t$ ($44.3 > 9.49$) decimos que se ha encontrada evidencia para rechazar la hipótesis nula; es decir el valor calculado se ubica en la región de aceptación de la Hipótesis alterna. (**RR/H₀**).

Asimismo, podemos mostrar para la prueba la probabilidad asociada al estudio:

$$Sig. = 0,000 < 0,05$$

Puesto que esta probabilidad es menor que 5% (0,05) se confirma en rechazar la hipótesis nula y aceptar la de investigación.

Concluimos que: Existe una relación significativa entre las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

4.1.2.3. Segunda hipótesis específica:

Tabla 7

Tabla cruzada CAPACITACIÓN*DESENEPEÑO LABORAL

Recuento		DESENEPEÑO LABORAL			Total
		Eficiente	Regular	Deficiente	
CAPACITACIÓN	Optimo	11	1	0	12
	Regular	17	52	2	71
	No optimo	1	6	7	14
Total		29	59	9	97

Fuente: base de datos

Nota: Se puede apreciar en la siguiente grafica que 52 personas, presentan una regular capacitación y en proceso el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de

Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

A. Sistema de hipótesis

Hipótesis Alternativa (H₁): Existe una relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

Hipótesis Nula (H₀): No existe una relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

B. Nivel de significancia. Representa el error de tipo I, es decir la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

C. Estadística de prueba. La variable aleatoria “X” se distribuye según la variable aleatoria “Chi Cuadrado” con 4 grados de libertad. Es decir:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(f_{ij} - f_e)^2}{f_e}$$

D. Cálculo del estadístico. Luego de aplicar la fórmula en los datos de la tabla 08, se han obtenido el valor calculado “Vc” de la prueba Chi Cuadrado:

$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} = 55,8$$

Tabla 8

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	55,888 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	44,188	4	,000
Asociación lineal por lineal	33,098	1	,000
N de casos válidos	97		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,11.

Fuente: base de datos del SPSS Vs 26

Asimismo, el Valor Tabulado (V_t) de la Chi Cuadrada para 4 grados de libertad es de $V_t=9.49$

E. Toma de decisión estadística. Puesto que $V_c > V_t$ ($55,8 > 9,49$) decimos que se ha encontrado evidencia para rechazar la hipótesis nula; es decir el valor calculado se ubica en la región de aceptación de la Hipótesis alterna. (**RR/Ho**).

Asimismo, podemos mostrar para la prueba la probabilidad asociada al estudio:

$$Sig. = 0,000 < 0,05$$

Puesto que esta probabilidad es menor que 5% (0,05) se confirma en rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna.

Concluimos que existe una relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

4.1.2.4. Tercera hipótesis específica.

Tabla 9

*Tabla cruzada SEGUIMIENTO CONTINUO*DESENPEÑO LABORAL*

	DESENPEÑO LABORAL			Total
	Eficiente	Regular	Deficiente	

SEGUIMIENTO CONTINUO	Optimo	25	15	0	40
	Regular	4	42	4	50
	No optimo	0	2	5	7
Total		29	59	9	97

Fuente: base de datos

Nota: Se puede apreciar en la tabla 9 que, en 42 personas, es de nivel regular el seguimiento continuo y nivel regular el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica mejorará durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

A. Sistema de hipótesis.

Hipótesis Alternativa (H₁): Existe una relación significativa entre el seguimiento continuo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica mejorará durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

Hipótesis Nula (H₀): No existe una relación significativa entre el seguimiento continuo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica mejorará durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

B. Nivel de significancia. Representa el error de tipo I, es decir la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

C. Estadística de prueba. La variable aleatoria “X” se distribuye según la variable aleatoria “Chi Cuadrado” con 4 grados de libertad. Es decir:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(f_{ij} - f_e)^2}{f_e}$$

D. Cálculo del estadístico. Luego de aplicar la fórmula en los datos de la tabla 10, se han obtenido el valor calculado “*Vc*” de la prueba Chi Cuadrado:

$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} = 66.4$$

Tabla 10

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación (bilateral) asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	66,464 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	55,133	4	,000
Asociación lineal por lineal	42,623	1	,000
N de casos válidos	97		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,65.

Fuente: base de datos del SPSS Vs 26

Asimismo, el Valor Tabulado (**Vt**) de la Chi Cuadrada para 4 grados de libertad es de **Vt=9.49**

E. Toma de decisión estadística. Puesto que **Vc>Vt (66,4>9,49)** decimos que se ha encontrado evidencia para rechazar la hipótesis nula; es decir el valor calculado se ubica en la región de aceptación de la Hipótesis alterna. (**RR/Ho**).

Asimismo, podemos mostrar para la prueba la probabilidad asociada al estudio:

$$Sig. = 0,000 < 0,05$$

Puesto que esta probabilidad es menor que 5% (0,05) se confirma en rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna.

Concluimos existe una relación significativa entre el seguimiento continuo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica mejorará durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

4.1.2.5. Cuarta hipótesis específica:

Tabla 10

*Tabla cruzada INFRAESTRUCTURA*DESEMPENÑO LABORAL*

		DESEMPENÑO LABORAL			Total
		Eficiente	Regular	Deficiente	
INFRAESTRUCTURA	Optimo	10	4	0	14
	Regular	16	40	1	57
	No optimo	3	15	8	26
Total		29	59	9	97

Fuente: base de datos

Nota: Se puede apreciar en la tabla 10 que, para 40 personas, es de nivel regular la infraestructura y nivel regular el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica mejorará durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

A. Sistema de hipótesis.

Hipótesis de Alterna (H₁): Existe una relación significativa entre la infraestructura y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

Hipótesis Nula (H₀): No existe una relación significativa entre la infraestructura y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

B. Nivel de significancia. Representa el error de tipo I, es decir la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando en realidad es verdadera.

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

C. Estadística de prueba. La variable aleatoria “X” se distribuye según la variable aleatoria “Chi Cuadrado” con 4 grados de libertad. Es decir:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

D. Cálculo del estadístico: Luego de aplicar la fórmula en los datos de la tabla 11, se han obtenido el valor calculado “Vc” de la prueba Chi Cuadrado:

$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} = 32.0$$

Tabla 11

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación (bilateral)	asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	32,047 ^a	4	,000	
Razón de verosimilitud	29,348	4	,000	
Asociación lineal por lineal	22,467	1	,000	
N de casos válidos	97			

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,30.

Fuente: base de datos del SPSS Vs 26

Asimismo, el Valor Tabulado (Vt) de la Chi Cuadrada para 4 grados de libertad es de **Vt=9.49**

E. Toma de decisión estadística. Puesto que **Vc>Vt (32.0>9,49)** decimos que se ha encontrado evidencia para rechazar la hipótesis nula; es decir el valor calculado se ubica en la región de aceptación de la Hipótesis alterna. (**RR/Ho**).

Asimismo, podemos mostrar para la prueba la probabilidad asociada al estudio:

$$Sig. = 0,000 < 0,05$$

Puesto que esta probabilidad es menor que 5% (0,05) se confirma en rechazar la hipótesis nula y aceptar la de investigación.

Concluimos existe una relación significativa entre la infraestructura y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El trabajo a distancia se puede entender como cualquier trabajo que se lleva a cabo en un lugar distinto al de las instalaciones de la empresa, y el teletrabajo, es definido como el trabajo a distancia realizado mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). En los países en los que el teletrabajo o el trabajo a distancia ya estaba regulado, se está fomentando su uso y se han dictado normas para facilitar su aplicación. (CEPAL, 2020).

En lo que concierne a la investigación se corrobora la hipótesis, así mismo los objetivos fueron confrontados contra los resultados finales; a su vez se consideró los problemas, antecedentes, teorías, métodos y conclusiones, lo cual trajo descubrimientos relevantes. De igual forma, los resultados fueron obtenidos gracias a la aplicación de instrumentos de recolección que constan de validez y confiabilidad para llevarlos a la realidad.

La investigación tiene por objetivo principal: Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021, dada la propuesta que me he planteado, he encontrado los siguientes resultados. Se encontró que un 50% (49), presentan un regular trabajo remoto y en proceso el desempeño laboral, donde el $V_c > V_t$ (74.2 > 9,49), lo cual indica que Existe una relación significativa entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.

Deseo citar a Tenazoa (2021) en su tesis de maestría *“Trabajo remoto y desempeño laboral en el Ministerio Público del Distrito de Tarapoto – 2021”*, tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables, la investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo - correlacional, cuya población fue de 130 y la muestra de 67

colaboradores. Para ello utilizó la encuesta como instrumento de recolección, cuyos resultados concluyeron que, entre el trabajo remoto y el desempeño laboral en el Ministerio Público del Distrito de Tarapoto, existe una relación positiva y moderada. El cual confirma la decisión tomada de aceptar la hipótesis de investigación.

Así mismo, el resultado es semejante al trabajo presentado por Rojas (2021), en su tesis de maestría *“Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2021*, el cual también estudia la correlación entre trabajo remoto y desempeño laboral, para lo cual empleó dos cuestionarios con una población de 195 servidores que realizan trabajo remoto a tiempo completo. Producto de ello obtiene la conclusión de que la gestión del trabajo remoto se correlaciona positiva y moderadamente con el desempeño laboral en un 65 %, por lo cual rechazó la hipótesis nula y aceptó la alterna. En consecuencia, sale a relucir que ambas investigaciones afirman la relación significativa entre las variables en estudio.

En fin, las investigaciones mencionadas líneas arriba brindan una noción más completa de las dos variables de estudio y reafirman los resultados que obtenidos. Finalmente considero que esta investigación en un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y nuevos métodos de abordaje para el desarrollo de nuevas tesis que ayuden el mundo de la administración pública.

VI. CONCLUSIONES

- Se encontró que un 62% (60), presenta un trabajo remoto de nivel regular y 61% (59) tiene un desempeño laboral regular, de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.
- Respecto a la Hipótesis General, se encontró que un 50% (49), presentan un regular trabajo remoto y un nivel regular del desempeño laboral, donde el $V_c > V_t$ (74.2 > 9,49), por lo cual existe una relación significativa entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021, por consiguiente, la hipótesis general es aceptada.
- Con relación a la Hipótesis Especifica 1, se encontró que $V_c > V_t$ (44.3 > 9,49), lo cual indica que existe una relación significativa entre las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021, por consiguiente, la primera hipótesis específica es aceptada.
- Correspondiente a la Hipótesis Especifica 2, se encontró que $V_c > V_t$ (55,8 > 9,49), lo cual indica que existe una relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021, por consiguiente, la segunda hipótesis específica es aceptada.
- En cuanto a la Hipótesis Especifica 3, se encontró que el $V_c > V_t$ (66,4 > 9,49), lo cual indica que existe una relación significativa entre el seguimiento continuo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de

Huancavelica mejorará durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021, por consiguiente, la tercera hipótesis específica es aceptada.

- Por último, para la Hipótesis Específica 4, se encontró que el $V_c > V_t$ (32.0 > 9.49), lo cual indica que existe una relación significativa entre la infraestructura y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021, por consiguiente, la cuarta hipótesis específica es aceptada.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las autoridades de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica continuar apostando por la modalidad del trabajo remoto en dichas actividades que se puedan realizar desde los hogares.
- Se recomienda a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica el uso inteligente, adecuado y responsable de las herramientas tecnológicas, pues son el instrumento fundamental para el desarrollo de su trabajo de forma remota.
- Se aconseja a las autoridades de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica continuar con las capacitaciones, pero de forma más frecuente y fortalecer los mismos principalmente en temas respecto al uso de las TIC y desempeño laboral.
- Se recomienda a los directores de cada área de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica coordinar la mejor distribución de actividades y funciones del personal a su cargo, así como implementar los mecanismos y estrategias de supervisión adecuados y efectivos para el trabajo remoto.
- Se sugiere a los encargados o responsables del Área de Personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica coordinar con los trabajadores todo lo necesario para mejorar las condiciones laborales, referente a los equipos tecnológicos, así como las posibilidades de préstamo de sillas ergonómicas para el desarrollo del trabajo remoto.

VIII. REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional: Un Enfoque Aplicado*. Cengage Learning.
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos gestión por competencias*. Granica.
<https://ebookcentral.proquest.com/message.action?docID=4536605&query=administracion%252Bde%252Brecursos%252Bhumanos>
- Andrade, S. (2005). *Diccionario de economía*. (3ra. ed.). Mexico: Ed. Andrade. Obtenido de
<https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*.
- Armstrong, M. (1991). *Gerencia de los Recursos Humanos*. Legis.
- Axesor. (25 de marzo de 2021). Impacto de la pandemia en el trabajo remoto. <https://www.axesor.com/es-ES/blog/impacto-pandemia-trabajo-remoto/>
- Bizneo blog. (2 de marzo de 2020). *Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo*.
<https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Bupa Latinoamérica. (marzo de 2020). *Que es el coronavirus y su origen*.
<https://www.bupasalud.com/salud/coronavirus>
- Cabero, J. (1998). *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas*. Grupo Editorial Universitario.
- Cáceres, C. (10 de junio de 2017). *Un trabajador motivado es la clave en la organización*. Diario El Peruano.
- Calvo, J., Pelegrín, A., y Gil, M. (ene - jun de 2018). *Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público*. Revista Retos, 12(1), 96-118. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006

- Cejas, M. y Grau, C. (2004). *La Formación de los Recursos Humanos. Un Requerimiento clave y Estratégico en las Organizaciones Actuales*.
<https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA146742487&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=17265851&p=AONE&sw=w>
- Ceolevel. (18 de diciembre de 2018). ¿Conoces la teoría de las 3 necesidades universales de McClelland?
https://www.ceolevel.com/teoria_mcclelland
- CEPAL. (octubre de 2004). *Desarrollo de infraestructura y crecimiento económico: revisión conceptual*.
https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/6441/S048642_es.pdf
- CEPAL. (noviembre de 2005). *Indicadores de desempeño en el sector público*.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/S05900_es.pdf
- Chênevert, D., Vandenberghe, C., Doucet, O., y Ayed, A. (2013). Passive leadership, role stressors, and affective organizational commitment: A time-lagged study among health care employees. *European Review of Applied Psychology*, 63(5), 277-286.
- Chiavenato, I. (Ed). (2001). *Administración de Recursos Humanos*. (5ta ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (Ed). (2009). *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2da ed.). McGraw Hill.
- Crosby, P. (Ed). (1989). *Hablemos de Calidad*. McGraw-Hill.
- D.S. 054-2018-PCM. (2018). *Decreto supremo que aprueba los lineamientos de organización del Estado*. El Peruano.
- Da Silva, R. (Ed). (2002). *Teorías de la Administración*. (1ra ed.) Editorial Thonson.
- Delgado, J. (16 de Julio de 2021). *¿Qué es el trabajo remoto?* Obtenido de
<https://www.crehana.com/pe/blog/trabajo-remoto/que-es-trabajo-remoto/>
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*.
- Di Marino, V., y Wirth, L. (1990). *Telework: A new way of working and living*.

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica. (18 de Diciembre de 2014).

Reglamento de Organización y Funciones (ROF). Huancavelica, Huancavelica, Perú.

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huancavelica. (27 de Enero de 2016). *Plan*

Operativo Institucional (POI). Huancavelica, Huancavelica, Perú. Obtenido de

<https://www.drтчuancavelica.gob.pe/actiweb/system/modgestion/archivos/Poi2016.pdf>

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huancavelica. (2021). *Plan para la vigilancia,*

prevencion y control de la salud en el trabajo con riesgo de exposición a COVID-19. Huancavelica.

EAE Business School. (22 de julio de 2022). *Retos en Supply Chain*. <https://retos-operaciones->

[logistica.eae.es/indicadores-de-calidad-optimizar-](https://retos-operaciones-logistica.eae.es/indicadores-de-calidad-optimizar-)

[gestion/#Cuales_son_los_indicadores_de_la_calidad](https://retos-operaciones-logistica.eae.es/indicadores-de-calidad-optimizar-gestion/#Cuales_son_los_indicadores_de_la_calidad)

Edwards, J., y Cable, D. (2009). *The value of value congruence*. *Journal of Applied Psychology*, 94(3), 654–677.

El Peruano. (16 de marzo de 2020). *Decreto de Urgencia N° 026*. Lima, Perú.

Faria Mello, F. A. (2000). *Desarrollo Organizacional: Enfoque integral*. Limusa.

<https://books.google.com.pe/books?id=YlebEiBx->

[swC&printsec=copyright#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20organizacional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=YlebEiBx-swC&printsec=copyright#v=onepage&q=desempe%C3%B1o%20organizacional&f=false)

Fendiwick, T. (2001). *Tides of change. New themes and questions in workplace learning*. Wiley.

Figeroa, J. (2002). *Evaluación de Desempeño*. <http://www.monografias.com/cgi->

[bin/jump.cgi?ID=7030](http://www.monografias.com/cgi-bin/jump.cgi?ID=7030)

Forero, R. (2013). *El teletrabajo y el trabajo en casa en tiempos de pandemia y sus implicaciones en la*

salud y la productividad: una revisión narrativa de la literatura. (1ra ed.). SSRN.

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3831621

Fundación Universitaria Iberoamericana. (2021). *Infraestructura Tecnológica de Software*. Obtenido de

<https://www.funiber.org/infraestructura-tecnologica-de-software>

Gonzáles, M. (2006). La digitalización de documentos, ¿amiga o enemiga? *Anales de Investigación*, 2,

150-154.

https://media.proquest.com/media/hms/PFT/1/IO8s9?_a=ChgyMDIxMTExNTIxMzkwMzE2ODo0MzM0MDIaCk9ORV9TRUFSQ0giDDE5MC40My41Ni4yNioHNDQwMDk4MjIKMjI0NTUzMDA5MToQT3BlbnZpZXdaXRhdGlvbklBMFIGT25saW5lWgJGVGIDUEZUagoyMDA2LzAxLzAxcgoyMDA2LzEyLzMxegCSAQZPbmxbmXKAXJNb3p

Gonzales, M., Olivares, S., Gonzales, N., y Ramos, J. (2014). *Planeación e integración de los recursos humanos capital humano*. Patria.

GORE Huancavelica. (noviembre de 2018). *Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional de Huancavelica*. Huancavelica, Huancavelica, Perú.

Grados, J. (2013). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal*. El Manual Moderno.

GUPO CONFORSA. (2021). *La información es un factor clave*. Obtenido de <https://www.miformaciongratis.com/blog-post/necesidades-de-mccllelland/#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20las%20necesidades%20de%20McClelland%2C%20tambi%C3%A9n%20es%20conocida,desempe%C3%B1o%20de%20la%20actividad%20laboral>.

Hernández, R. (Ed). (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill/Interamericana Editores. S. A. de C.V.

Huidobro, J. (2007). *Tecnologías de información y comunicación*. <https://cmappublic3.ihmc.us/rid=1H3108YC5-BYQQP-R83/Tecnologias%20de%20Informaci%C3%B3nyComunicacion.pdf>

INSADISA. (2020). La Dimensión de Eficiencia del Indicador, en la Ficha Técnica del Indicador. <https://insadisa.com/podcast/59-dimension-eficiencia/#:~:text=El%20concepto%20de%20eficiencia%20describe,humanos%2C%20materiales%20o%20financieros>.

- Instituto Peruano de Economía. (2007). *Productividad laboral*. Obtenido de IPE:
<https://www.ipe.org.pe/portal/productividad-laboral/>
- International Recovery Platform. (2013). *Infraestructura*. Obtenido de
<https://eird.org/pr14/cd/documentos/espanol/Publicacionesrelevantes/Recuperacion/6-Infraestructura.pdf>
- Jaureguiberry, M. (2004). *La capacitación*. Obtenido de
<https://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%F3n.pdf>
- Judge, T., y Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13ra ed.). Pearson - Educación.
- Juran, J., Gryna, F., y Bingham, R. (1993). *Manual de control de la calidad*. Reverté.
<https://books.google.co.ve/books?id=a0-buufpTEAC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Kotler, R., y Keller, K. (2014). *Fundamentos del Marketing*. Pearson Education.
- Lewin, K. (1947). *Frontiers in Group Dynamics Concept, Method, and Reality in Social Science*. The Tavistock Institute.
- Ley N° 28175. (01 de enero de 2005). *Ley Marco Del Empleo Público*. Lima, Perú: El Peruano.
- Lopez, R. (2006). *Interpretación de datos estadísticos*. Managua. Obtenido de
<https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>
- Lozano, B. (1996). *Evaluación del Desempeño Más allá del ritual*.
<https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>
- Marsh y McLennan. (2020). *Trabajo remoto en tiempos de Covid-19*. Obtenido de [MMB-trabajo-remoto-tiempos-covid \(1\).pdf](#)
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., y Riobamba, O. (2018). *Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida del trabajador*.

- Mazurek, S. (2018). *Talent Management, Free Management Library*.
<https://managementehelp.org/humanresources/talent-mangement.html>
- McClelland, D. (1998). *Estudio de la Motivación Humana*. Narcea S.A. de Ediciones.
- Méndez, C. (Ed). (2012). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Limusa S.A.
- Meyer, J., y Allen, N. (1997). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Milkovich, G., y Boudrem, T. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos. Un Enfoque de Estrategia*. Norma.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2018). *Conociendo sobre Seguimiento y Evaluación de las intervenciones del PNCVFS*. Obtenido de <https://www.mimp.gob.pe/files/PAME/Guia-Conociendo-sobre-Seguimiento-y-Evaluacion.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (26 de marzo de 2020). *Guía para la aplicación del trabajo remoto*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662676/GUIA_PARA_LA_APLICACION_DEL_TRABAJO_REMOTO.pdf
- Ministerio de Salud. (2015). *Sistema de gestión de calidad en salud*. http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf
- Morales, T. (23 de Julio de 2016). *EMPRESAS. 43% de sobrecostos sería por mala selección de personal*. *La República*. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/788014-empresas-43-de-sobrecostos-seriapor-mala-seleccion-de-personal/?outputType=amp>
- Moya, M. (2005). *Aplicando la psicología social*. Pirámide.
- OIT. (2011). *Manual de buenas prácticas del teletrabajo*.
- OIT. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella - Guía práctica*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

OMS. (2019). *Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19)*.

<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>

Palaci, D.F. (2005). *Desarrollo Organizacional*. Pearson Prentice Hall.

<http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34a2956b.pdf>

Pozo, C., Alonso, E., Hernández, S. y Martos, M. (2005). Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones. *Ansiedad y estrés*, 11(2-3)

Rankim. (7 de Noviembre de 2017). *Modelos de gestión del desempeño según objetivos de cada empresa*.

<https://www.rankmi.com/blog/modelos-de-gestion-del-desempeno-segun-objetivos-de-cada-empresa>

Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la lengua española*. Madrid.

Remoters. (2020). *El Tele-Trabajo Durante y Después del Coronavirus: La adopción, desafíos, aprendizajes y qué esperar del Trabajo en Remoto después del Covid-19*. Obtenido de

<https://remoters.net/es/tele-trabajo-distancia-remoto-post-coronavirus-covid10-tendencias/>

Robbins, S. (Ed). (2014). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Pearson.

Robles, P. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral*.

<https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1637087786&Signature=EaUhcaQC-8FUyLEp5DyFo9rmx3fUCtt1OETR46DC0l7ZkvxFczazvsPw06dTIVw2SB5oN69Pw-33JasROYyAnjaj4BiCH71luY5Zi6ZHQPgotYChw0946JZZYTAKVXv8pxCUAAG4842TVuiUV3J>

Samuelson, A.P., y Nordhaus, W.D. (Ed). (2002). *Macroeconomía*. (17ª ed.). McGraw-Hill.

<https://www.casadellibro.com/libro-macroeconomia-17-ed/9788448137298/842778>

Sanchez, H. (1998). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Business SupportAnneth SRL.

Secretaría de Gobierno Digital. (30 de Junio de 2021). *Plataforma Digital de Gestión Documental*.

Obtenido de <https://www.gob.pe/744-plataforma-digital-de-gestion-documental>

SERVIR. (2020). *Guía para realizar Trabajo Remoto en las Entidades Públicas*. Lima.

SERVIR. (27 de agosto de 2020). RPE N° 068-2020-SERVIR-PE. *Directiva del Subsistema de Gestión del Rendimiento*. Perú. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/seguimiento-de-personal-en-una-empresa/>

SERVIR. (18 de febrero de 2021). *Servir y contraloría: El trabajo remoto implicará un cambiocultural en la administración pública*. Obtenido de <https://www.servir.gob.pe/servir-y-contraloria-el-trabajo-remoto-implicara-un-cambio-cultural-en-la-administracion-publica/>

Sexton, W. (2013). *Teorías de la Organización*. Trillas.

Siemens, G. (2004). *Connectivism: a theory for the digital age*. eLearning Space.

Sladogna, M. (2017). *Productividad - Definiciones y Perspectivas para la Negociación Colectiva*.
<http://www.relats.org/documentos/orgsladogna2.pdf>

Thibault, A. J. (2000). *El Teletrabajo. Análisis Jurídico - Laboral*. Consejo Económico y Social.

Vargas, T. (2020). *Vigencia y Necesidad del Trabajo Remoto*. La Ley.
<https://laley.pe/2020/10/27/vigencia-y-necesidad-del-trabajo-remoto/#:~:text=El%20trabajo%20remoto%20solo%20se,de%20diciembre%20del%20presente%20a%C3%B1o.>

Villar, M. (2018). *Movilizando a las personas y sus recursos humanos para el logro de resultados empresariales*. RIL Editores.

IX. ANEXOS:

ANEXO N° 1

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación significativa entre el trabajo remoto y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones</p> <p>Productividad Laboral Eficiencia Compromiso Institucional. Motivación Laboral Habilidades Sociales</p>	<p>• Tipo de Investigación:</p> <p>Básica</p> <p>• Nivel de Investigación:</p> <p>Correlacional</p> <p>• Diseño de Investigación:</p> <p>Descriptivo – Analítico</p> <p>• Población:</p>
<p>Problema Específico</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica</p>	<p>Objetivo Específico</p> <p>1. Determinar la relación que existe entre las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica</p>	<p>Hipótesis Específica</p> <p>1. Existe una relación significativa entre las tecnologías de información y comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones</p>	<p>Variable 2</p> <p>Trabajo Remoto</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecnologías de la información y Comunicación. • Capacitación • Seguimiento Continuo. • Infraestructura 	<p>Los 230 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica</p> <p>Población de estudio:</p> <p>Población censal: 97 trabajadores.</p>

<p>durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre el seguimiento continuo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021?</p>	<p>durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre el seguimiento continuo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.</p>	<p>de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.</p> <p>2. Existe una relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.</p> <p>3. Existe una relación significativa entre el seguimiento continuo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica mejorará durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.</p>		
--	--	---	--	--

<p>4. ¿Qué relación existe entre la infraestructura y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021?</p>	<p>4. Determinar la relación que existe entre la infraestructura y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.</p>	<p>4. Existe una relación significativa entre la infraestructura y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica durante la pandemia COVID-19, en el periodo 2021.</p>		
---	--	--	--	--

ANEXO N° 2

Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
DESEMPEÑO LABORAL	Chiavenato (2000) indicó que son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización, cumpliendo los siguientes aspectos operativos: calidad, velocidad, confiabilidad, flexibilidad y costo.	La variable fue analizada a través de cinco dimensiones. Para ello, se elaboró 38 preguntas en un cuestionario, las cuales se aplicaron a los trabajadores de la Dirección Regional de Huancavelica que realizan sus funciones mediante el sistema del trabajo remoto	Productividad	Distribución de trabajo	1	La puntuación de las respuestas será asignada bajo el siguiente criterio. Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
				Percepción Laboral	2,3,4	
				Equipamiento	5	
				Aplicación de nuevas tecnologías	6	
				Cumplimiento de Objetivos	7	
			Eficiencia	Uso de los recursos	8	
				Calidad del trabajo	9,10,11,14	
				Innovación	12,13	
			Compromiso	Ausentismo Laboral	15,16	
				Conocimiento institucional	17,20	
				Sentimiento de pertenencia	18,19,21	
				Perspectivas laborales futuras	22	
			Motivación	Satisfacción de laboral	23,24,26	
				Satisfacción con las políticas de retribución	25,27	
				Expectativas de desarrollo	28	
				Accesibilidad a herramientas laborales	29	
				Clima Laboral	30	
			Habilidades Sociales	Trabajo en Equipo	31,33,35	
Relaciones Interpersonales	32,34,36					
Capacidad de escucha	37,38					

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
TRABAJO REMOTO	(Servir, 2020) Lo define como la prestación de servicios sujeto a subordinación, con presencia física de los servidores en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de trabajo, siempre que la naturaleza de las labores lo permita.	La variable fue analizada a través de cuatro dimensiones. Para ello, se elaboró 25 preguntas en un cuestionario, las cuales se aplicaron a los trabajadores de la Dirección Regional de Huancavelica que realizan sus funciones mediante el sistema del trabajo remoto	Tecnología de la información y la comunicación	Tecnología de información	01, 02, 03	La puntuación de las respuestas será asignada bajo el siguiente criterio. Nunca =1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
				Tecnología de la comunicación	04,05	
			Capacitación	Retención de conocimientos y habilidades	06,07	
				Satisfacción de las partes interesadas	08,09,10,14	
				Cantidad de capacitaciones	11,12,13	
			Seguimiento Continuo	Monitoreo de labores	15,16,17	
				Organización de labores	18,20	
				Evaluación de resultados	19,21,22	
			Infraestructura	Espacio Físico	23	
				Mobiliario	24,25	

ANEXO N° 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

I. DATOS GENERALES:

Edad: _____ Sexo: (M) (F) Nombrado () Contratado ()

Grado de Instrucción: Universitario () Técnico () Secundaria () Primaria ()

II. DESEMPEÑO LABORAL:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5
PRODUCTIVIDAD				VALIDEZ
	¿Considera que la distribución de trabajo dentro de su área es equitativa?			
	¿Tiene el mismo desempeño trabajando desde casa?			
	¿Considera que el trabajo remoto aumenta su productividad?			
	¿Las noticias y la situación actual del país relacionado con el COVID-19 afectan su productividad?			
	¿Considera que la institución cuenta con los equipos necesarios para desarrollar su trabajo?			
	¿Considera que la institución promueve el uso de nuevas tecnologías para facilitar el desarrollo de sus labores?			
	¿Cumple con sus actividades con esmero y dedicación?			
EFICIENCIA				VALIDEZ
	¿Presentó alguna ineficiencia en su actividad laboral por la falta de conocimiento en manejo de recursos tecnológicos?			
	¿Es diligente al realizar su trabajo y entrega de los productos encomendados?			
	¿Verifica su trabajo y si ha cometido errores los corrige?			
	¿Considera que es un buen profesional y aporta mucho a la institución?			
	¿Frecuentemente usted busca mejorar los servicios que ofrece la institución?			
	¿Has realizado alguna mejora en los procesos de la institución?			

	¿Cumple con las metas trazadas según la planificación de la institución?					
COMPROMISO		VALIDEZ				
	¿Con que frecuencia se ausenta del trabajo?					
	¿Usted es puntual al iniciar sus labores?					
	¿Se siente identificado con la misión y visión de la institución?					
	¿Se siente orgulloso de ser miembro de su equipo de trabajo?					
	¿Participa de forma voluntaria en actividades de la institución?					
	¿Entiende y asume los objetivos y metas del área donde se desempeña?					
	¿Cumple sus labores disciplinadamente en el trabajo?					
	¿Se ve trabajando en la institución dentro de dos años?					
MOTIVACIÓN		VALIDEZ				
	¿Su trabajo en la institución está a la altura de tus expectativas?					
	¿Está satisfecho con sus funciones en la institución?					
	¿Está satisfecho con los incentivos que brinda la institución de acuerdo con su desempeño?					
	¿Considera que la institución reconoce su esfuerzo?					
	¿Siente que la remuneración que percibe es justa por la labor que desempeña?					
	¿Considera que la institución le ofrece condiciones para crecer profesionalmente?					
	¿Las herramientas de trabajo que le brinda la institución (equipos, capacitaciones, etc.) son eficientes?					
	¿Considera que el clima laboral de la institución es óptimo?					
HABILIDADES SOCIALES		VALIDEZ				
	¿Le gusta trabajar en equipo?					
	¿Es colaborativo con sus compañeros?					

	¿Considera que tiene un buen equipo de trabajo?					
	¿Guarda respeto tanto por sus colegas como por sus superiores jerárquicos?					
	¿Considera que el trabajo remoto en equipo reduce la ansiedad que produjo la exposición al COVID-19?					
	¿Considera que ha desarrollado una extensa red de compañeros y amigos en la institución?					
	¿Considera que durante la pandemia la interacción con sus colegas disminuyó?					
	¿Se considera abierto a recibir consejos por parte de sus compañeros respecto a su trabajo?					

III. TRABAJO REMOTO:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN				VALIDEZ
	¿Cuenta con una buena conexión a internet en casa para laborar remotamente?			
	¿Cuenta con el equipo tecnológico (laptop, computadora, celular, etc.) para el desarrollo de sus actividades mediante el trabajo remoto?			
	¿La institución le brinda las herramientas necesarias para realizar el trabajo remoto?			
	¿Cuenta con los aplicativos necesarios (WhatsApp, llamadas, correo, etc.) para una buena comunicación con su jefe inmediato?			
	¿Considera que es pertinente el uso de videoconferencias, WhatsApp, etc. para comunicarse con su equipo de trabajo?			
CAPACITACIÓN				VALIDEZ
	¿La institución lo capacito para desarrollar el trabajo remoto?			
	¿Considera que está capacitado para manejar todas las herramientas informáticas que requiere el trabajo remoto?			
	¿Qué tan eficiente resulta para usted las capacitaciones que le brinda la institución?			
	¿Considera que los directivos de la institución se preocupan por la capacitación de los trabajadores?			

	¿Se siente motivado si ejerce sus funciones laborales desde casa?					
	¿Se puede considerar una buena alternativa trabajar desde casa?					
	¿Se capacita constantemente?					
	¿Está conforme con la cantidad de capacitaciones que le brindan al año?					
	¿Considera que el tiempo de desarrollo de las capacitaciones es suficiente?					
SEGUIMIENTO CONTINUO				VALIDEZ		
	¿Su jefe inmediato monitorea el cumplimiento de sus actividades?					
	¿Es monitoreado a diario en el desarrollo de sus labores?					
	¿Puede trabajar sin supervisión?					
	¿Son adecuadas las horas de trabajo que ejerce durante la semana?					
	¿El estado de confinamiento por el COVID-19 perjudica sus actividades laborales?					
	¿Considera que realizar trabajo remoto interfiere con su vida familiar?					
	¿Su jefe evalúa el cumplimiento de sus actividades?					
	¿Es evaluado constantemente?					
INFRAESTRUCTURA				VALIDEZ		
	¿Cuenta con un espacio organizado en su casa donde pueda realizar sus funciones de forma remota?					
	¿Tiene las condiciones ergonómicas (muebles) necesarias para desarrollar sus actividades laborales en casa?					
	¿Considera que la institución le debe facilitar el mobiliario y equipo para desarrollar el trabajo remoto?					

ANEXO N° 4:

Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

TRABAJO REMOTO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE HUANCVELICA DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, EN EL PERIODO 2021

RESPONSABLE: PALOMINO ACUÑA, Maria del Cielo

INSTRUCCIÓN: Luego de analizar y revisar el instrumento de investigación junto con la matriz de consistencia y operacionalización de variables, solicito en base a su criterio, valide el mencionado instrumento para ser aplicado a posteriori.

Considere según corresponda la escala de 1 a 5 para cada criterio, marcando con un aspa (x)

Indicadores	Criterios	Puntuación					Observaciones y/o Sugerencias
		1	2	3	4	5	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de las ciencias administrativas.					X	
4. Organización	Existe una organización lógica.					X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad.				X		
6. Intencionalidad	Comprende los aspectos en calidad.				X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.				X		
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.					X	
9. Metodología	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.					X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.					X	

PUNTUACIÓN

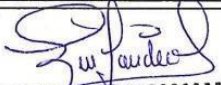
De 10 a 20:	No válido, REFORMULAR	
De 21 a 30:	No válido, MODIFICAR	
De 31 a 40:	Válido, MEJORAR	
De 41 a 50:	Válido, APLICAR	47

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

e)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Liz Violeta Landeo Moreno	DNI N°	40238185
Dirección domiciliaria:	Jr. Sinchi Roca N° 2115 - DPTO. 1003 - Lince	Teléfono/Celular:	948839247
Título Profesional	Licenciada en Administración y Gerencia		
Grado Académico:	Titulada		
Mención:	Administración y Gerencia.		


 Lic. Adm. LIZ LANDEO MORENO
 Coordinadora Administrativa
 Sub Equipo CAS - EIE
 Oficina General de Gestión de Recursos Humanos
 MINISTERIO DE SALUD
 Firma

TRABAJO REMOTO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE HUANCABELICA DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, EN EL PERIODO 2021

RESPONSABLE: PALOMINO ACUÑA, María del Cielo

INSTRUCCIÓN: Luego de analizar y revisar el instrumento de investigación junto con la matriz de consistencia y operacionalización de variables, solicito en base a su criterio, valide el mencionado instrumento para ser aplicado a posteriori.

Considere según corresponda la escala de 1 a 5 para cada criterio, marcando con un aspa (x)

Indicadores	Criterios	Puntuación					Observaciones y/o Sugerencias
		1	2	3	4	5	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.					X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de las ciencias administrativas.					X	
4. Organización	Existe una organización lógica.				X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad.					X	
6. Intencionalidad	Comprende los aspectos en calidad.					X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.				X		
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.				X		
9. Metodología	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.					X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.					X	

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	No válido, REFORMULAR	
De 21 a 30:	No válido, MODIFICAR	
De 31 a 40:	Válido, MEJORAR	
De 41 a 50:	Válido, APLICAR	47

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

MUY BUENA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	SILVIA REYNA DAVILA	DNI N°	10248838
Dirección domiciliaria:	CALLE GIBSON 148	Teléfono/Celular:	997117989
Título Profesional	LICENCIADA EN ADMINISTRACION		
Grado Académico:	DOCTOR		
Mención:	ADMINISTRACION		



TRABAJO REMOTO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE HUANCVELICA DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, EN EL PERIODO 2021

RESPONSABLE: PALOMINO ACUÑA, María del Cielo

INSTRUCCIÓN: Luego de analizar y revisar el instrumento de investigación junto con la matriz de consistencia y operacionalización de variables, solicito en base a su criterio, valide el mencionado instrumento para ser aplicado a posteriori.

Considere según corresponda la escala de 1 a 5 para cada criterio, marcando con un aspa (x)

Indicadores	Criterios	Puntuación					Observaciones y/o Sugerencias
		1	2	3	4	5	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.					X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de las ciencias administrativas.					X	
4. Organización	Existe una organización lógica.					X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad.					X	
6. Intencionalidad	Comprende los aspectos en calidad.				X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.					X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.				X		
9. Metodología	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.				X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.			X			

PUNTUACIÓN


De 10 a 20:	No válido, REFORMULAR	
De 21 a 30:	No válido, MODIFICAR	
De 31 a 40:	Válido, MEJORAR	
De 41 a 50:	Válido, APLICAR	X

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Jean Jesus Castro Curi	DNI N°	48787237
Dirección domiciliaria:	Jr. Pablo Selis N° 455	Teléfono/Celular:	997808345
Título Profesional	Administración		
Grado Académico:	Licenciado		
Mención:	Administración		


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCVELICA
 Lic. Adm. Jean Jesus Castro Curi
 ESPECIALISTA EN PROCESOS
 Firma

TRABAJO REMOTO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE HUANCAMELICA DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, EN EL PERIODO 2021

RESPONSABLE: PALOMINO ACUÑA, Maria del Cielo

INSTRUCCIÓN: Luego de analizar y revisar el instrumento de investigación junto con la matriz de consistencia y operacionalización de variables, solicito en base a su criterio, valide el mencionado instrumento para ser aplicado a posteriori.

Considere según corresponda la escala de 1 a 5 para cada criterio, marcando con un aspa (x)

Indicadores	Criterios	Puntuación					Observaciones y/o Sugerencias
		1	2	3	4	5	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.			X			
3. Actualidad	Adecuado al avance de las ciencias administrativas.			X			
4. Organización	Existe una organización lógica.			X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad.					X	
6. Intencionalidad	Comprende los aspectos en calidad.					X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.			X			
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.			X			
9. Metodología	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.			X			
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.			X			

PUNTUACIÓN


De 10 a 20:	No válido, REFORMULAR	
De 21 a 30:	No válido, MODIFICAR	
De 31 a 40:	Válido, MEJORAR	
De 41 a 50:	Válido, APLICAR	X

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Jhony Alberto Champi Quispe	DNI N°	47886382
Dirección domiciliaria:	Jr. Alfonso Hozle s/n Santa Barbara	Teléfono/Celular:	96996968
Título Profesional	Administración		
Grado Académico:	Licenciado		
Mención:	Administración		


 DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - HUANCAMELICA
 Lic. Adm. JHONY A. CHAMPI QUISPE
 ESPECIALISTA EN PROCESOS DE SELECCIÓN
 Firma

TRABAJO REMOTO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE HUANCAVELICA DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, EN EL PERIODO 2021

RESPONSABLE: PALOMINO ACUÑA, Maria del Cielo

INSTRUCCIÓN: Luego de analizar y revisar el instrumento de investigación junto con la matriz de consistencia y operacionalización de variables, solicito en base a su criterio, valide el mencionado instrumento para ser aplicado a posteriori.

Considere según corresponda la escala de 1 a 5 para cada criterio, marcando con un aspa (x)

Indicadores	Criterios	Puntuación					Observaciones y/o Sugerencias
		1	2	3	4	5	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables.				X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de las ciencias administrativas.				X		
4. Organización	Existe una organización lógica.					X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad.					X	
6. Intencionalidad	Comprende los aspectos en calidad.					X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos y científicos.					X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores.			X			
9. Metodología	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.				X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.				X		

PUNTUACIÓN

De 10 a 20:	No válido, REFORMULAR	
De 21 a 30:	No válido, MODIFICAR	
De 31 a 40:	Válido, MEJORAR	
De 41 a 50:	Válido, APLICAR	X

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Haydee De la Cruz Candiotti	DNI N°	0144243
Dirección domiciliaria:	Av. Ernesto Morales N° 738	Teléfono/Celular:	958615050
Título Profesional	Administración		
Grado Académico:	Lic. Administración		
Mención:	Administración		



 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAVELICA
 Lic. Adm. Haydee De la Cruz Candiotti
 Administradora del Mercado de Abastos
 Firma