



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Trabajo remoto y gestión administrativa en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Calla Rodríguez, María (orcid.org/0000-0002-4987-7642)

ASESORA:

Mg. Pacherras Ruiz, Angelica Yolanda (orcid.org/0000-0003-4942-9724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por guiar mis pasos, por ser mi luz y fortaleza que forjan mi camino.

Agradecimiento

A mi esposo e hijos, que siempre me brindan su apoyo incondicional siendo mi fortaleza y la motivación para continuar superándome personal y profesionalmente.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	7
III METODOLOGÍA	23
3.1.Tipo y diseño de investigación	23
3.2.VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	24
3.3.Población, muestra y muestreo	26
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.5.Procedimientos	31
3.6.Método de análisis de datos	32
3.7.Aspectos éticos	32
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	61

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Baremos	29
Tabla 2 Indicadores del grado de desempeño y de cumplimiento.....	29
Tabla 3 Relación de expertos validadores del instrumento de recogida de datos	30
Tabla 4 Coeficiente de Alfa de Cronbach.....	31
Tabla 5 Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para una muestra	33
Tabla 6 Correlación no paramétrica de Spearman entre las variables trabajo remoto y gestión administrativa.....	34
Tabla 7 Tabla de frecuencia de las variables trabajo remoto y gestión administrativa, según por niveles.	35
Tabla 8 Correlación no paramétrica de Spearman entre la variable de trabajo remoto y la dimensión de gestión de documentos	37
Tabla 9 Tabla de frecuencia de las variables trabajo remoto*gestión de documentos, según por niveles	38
Tabla 10 Correlación no paramétrica de Spearman entre la variable de trabajo remoto y la dimensión de gestión de la matrícula.	40
Tabla 11 Tabla de frecuencia de la variable trabajo remoto*gestión de matrícula, según por niveles.	41

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Dispersión de puntos entre variable Trabajo remoto y Gestión administrativa	36
Figura 2 Dispersión de puntos entre variable Trabajo remoto y Gestión de documentos.....	39
Figura 3 Dispersión de puntos entre variable Trabajo remoto y Gestión de matrícula	42

Resumen

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre el trabajo remoto y la gestión administrativa en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022. Asimismo, cabe considerar que la metodología fue el enfoque cuantitativo, de tipo aplicada; diseño no experimental, tipo transeccional, de alcance correlacional. Dentro de este marco, el estudio consideró un universo estudiantil de 420, obteniéndose una muestra representativa de 201, para ser encuestados. Del mismo modo, en el levantamiento de la data se recurrió a la aplicación de una encuesta y fue materializada a través de un cuestionario estructurado con 28 preguntas de opción múltiple, y procesado mediante el programa SPSS.v26. Cabe resaltar, la confiabilidad del instrumento aplicado, cuyo valor del Alfa de Cronbach fue de 0,953. Por último, cabe acotar que el valor de la prueba estadística r_s (no paramétrica) fue de 0,647 y el p -valor de $0,000 < 0,05$, demostrándose la existencia de una correlación lineal muy significativa moderada alta positiva entre las dos variables; dicho de otro modo, el trabajo remoto se relaciona con la gestión administrativa.

Palabras clave: Trabajo remoto, gestión administrativa, gestión de documentos, gestión de matrícula.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between remote work and administrative management in a higher-level institute in Arequipa, 2022. Likewise, it should be considered that the methodology was the quantitative approach, of an applied type; non-experimental design, transactional type, correlational scope. Within this framework, the study considered a student universe of 420, obtaining a representative sample of 201, to be surveyed. In the same way, in the collection of the data, a survey was applied and it was materialized through a structured questionnaire with 28 multiple-choice questions, and processed through the SPSS program. v26. It is worth noting the reliability of the applied instrument, whose Cronbach's Alpha value was 0.953. Finally, it should be noted that the value of the rS statistical test (non-parametric) was 0.647 and the p-value was $0.000 < 0.05$, demonstrating the existence of a highly significant moderate-high positive linear correlation between the two variables; In other words, remote work is related to administrative management.

Keywords: Remote work, administrative management, document management, enrollment management

I INTRODUCCIÓN

La realidad problemática en el ámbito internacional, a consecuencia de la globalización del COVID-19, la OMS declaró el estado de contingencia sanitaria a fines del mes de enero del 2020, esta disposición ha ocasionado la admisión de millones de colaboradores al denominado trabajo remoto a modo de hacer frente a la pandemia y continuar con las actividades económicas y de empleo. De acuerdo con un sondeo europeo on-line a más de 85 000 encuestados en sus viviendas, en el cuarto mes del año 2020, el 37% de las personas entrevistadas habían comenzado a laborar en sus hogares con el comienzo de la emergencia sanitaria decretada. Esto mismo ocurrió en Finlandia con un 60%, en Rumanía con un 20%, en Portugal con un 40%, y en España con un 30%.

En América, sobre la base muestral de 25 000 trabajadores de Estados Unidos, en el 2020, el 34% se desempeñan a través del teletrabajo. También, en un estudio realizado, el primer y segundo trimestre, en los estados de Brasil y Chile, Colombia, México y Argentina, el trabajo remoto se incrementó en un 324%, a pesar que las probabilidades de realizar trabajo remoto o teletrabajo eran del 21,3% (Benavides, 2021). Como es de verse, los responsables de los países tomaron medidas inmediatas en respuesta a la pandemia, medidas a través de lineamientos que sentaran los pilares para recuperar y continuar con las acciones productivas y contratación de servicios, modificándose el horario de trabajo, lugar de realización de labores y empleo de las tecnologías digitales (telecomunicaciones), consecuentemente, se generó la implementación del trabajo remoto temporal.

Según, Vargas et ál. (2021) La gestión administrativa relacionada con los trámites que se realizaban de manera presencial han cambiado, por la reducción del aforo y evitar aglomeraciones, los procesos se han visto desplazados por los procesos digitales, la nueva modalidad bajo la cual operaban muchas de las entidades públicas, con el fin de mejorar el proceso, sin embargo, se pudo evidenciar que la atención de trámites presentaba diferentes deficiencias, las cuales aumentaron debido a la pandemia, generando insatisfacción en la ciudadanía, debido a la lentitud de dichos procesos administrativos.

Según la UNAM, (2020) Se apertura diversas actividades y trámites no presenciales para dar la continuidad a gestiones académicas y administrativas, en salvaguarda de la comunidad educativa frente a de Covid-19 determinando desarrollar de manera no presencial diferentes actividades como sesiones, procedimientos, trámites de inscripción, reinscripción entre otros; situación que se generalizó a nivel mundial con la finalidad de hacer frente al nuevo escenario que se nos presentaba.

La realidad problemática en el ámbito nacional, la presencia del coronavirus en el país, originó la publicación de tres dispositivos legales (DS 008-2020-SA, DS 044-2020-PCM y DU 026-2020) con la finalidad de aprobar medidas conducentes a resguardar la salud y vida de la ciudadanía y disminuir los riesgos económicos ocasionados por la COVID-19; en sus medidas preventivas, estas normas, declararon la emergencia sanitaria y el confinamiento social obligatorio temporal de la población a fin de evitar la expansión del virus, cobrando importancia el trabajo remoto, que ya desde el año 2013 (Ley N° 30036) estuvo estatuido, y que es caracterizado como la realización de labores sin asistir al centro laboral y sin romper con el vínculo contractual, mediante la utilización de herramientas informáticas, por las cuales también se realiza el monitoreo de las labores; que estas actividades puedan ser llevadas en jornada de manera total o parcial, aplicable a la ciudadanía vulnerable (Congreso del Perú, 2013).

Asimismo, ante esta situación contingencial, el gobierno nacional dictó medidas tendientes a la prevención de la salud y reactivación de la economía, implementando cambios en la modalidad del trabajo presencial por el trabajo remoto que, según el MTPE, (2020) es el trabajo que realiza un servidor desde su hogar o ambiente de inmovilidad obligatoria empleando dispositivos de informática siempre que lo permita la naturaleza de las actividades del puesto de trabajo. Las medidas sanitarias decretadas por el gobierno nacional, también limitó el tráfico de vehículos menores (personales), el cierre de establecimientos comerciales, centros educativos, institutos, universidades, entre otros, afectando seriamente la gestión administrativa en las instituciones y empresas, en cuanto a la atención satisfactoria de los servicios públicos se refiere, que beneficiaban a la ciudadanía nacional; de igual manera, la afectación alcanzó a la acciones y actividades de producción de bienes.

En el entorno de la contingencia de salud que se originara por la COVID-19 en el país, por la cual se tuvo que cambiar de la modalidad presencial a la virtual, ha revelado la desigualdad y complicaciones que los estudiantes han mostrado con la finalidad de adecuarse al nuevo contexto de aprendizaje. Del mismo modo, se admite que este conjunto de estudiantes no ha sido la excepción en la que ha tenido que movilizar sus medios para acondicionarse a las modificaciones inesperadas. También, los educadores tuvieron que replanificar y readaptar las estrategias y metodologías de la enseñanza y la evaluación en un ambiente de incertidumbre y a una vertiginosa velocidad, como así lo requería las circunstancias ocasionadas por la pandemia (Vilela et al., 2021).

La realidad problemática en el ámbito local, la región Arequipa también se vio afectada con la aparición de la pandemia en nuestro territorio, con las normas dictadas para mitigarla, por lo que, una gran mayoría instituciones locales (en la que se encuentra la nuestra) implementaron la modalidad del trabajo remoto, que para Paucar, (2021) es la realización de un servicio que es subordinado y ejecutado por un trabajador, sin la presencia física en el centro laboral, desde su casa o en el lugar de confinamiento que se encuentre. Sin embargo, es responsabilidad de la entidad o empresa determinar las actividades laborales, así como también los medios y dispositivos que se requieran para ejecutar las funciones asignadas, el monitoreo e información de sus actividades a lo largo de su jornada de trabajo.

Según, Arias, (2021) el trabajo remoto que también se vivencia en la región Arequipa, ha originado una modificación en el bienestar laboral, generado por las nuevas exigencias para realizar las actividades, por la carencia de herramientas tecnológicas, el aumento del trabajo y la falta de medios financieros en el estudiantado en general, ocasionando equivocaciones en el área educativa y viéndose afectado el trabajo remoto que se ejecuta.

Hoy en día, el desarrollo de la tecnología viene apoyando en el trabajo remoto o a distancia posibilitando el acceso y administración de la totalidad de la data e información en todo instante por los usuarios. Una universidad particular que tiene su

sede en el ámbito arequipeño se viene adecuando a los cambios de la innovación virtual o autorregulación de procesos. El registro de trámite documentario es uno de sus procesos que ofrece a los usuarios con los que mantiene vinculación y con los que no tiene ninguna relación con la entidad universitaria, a través de la oficina de recepción documentaria o de mesa de partes. Actualmente, por la pandemia, el trámite de documentos, que son presentados por los usuarios al centro superior de estudios, es un contratiempo porque se encuentran imposibilitados de dirigirse personalmente para entregar sus solicitudes o realizar trámites y también, evitar exponer al personal administrativo por la recepción personal de las peticiones (Pacheco, 2021)

La nueva modalidad trajo consigo una serie de problemas como capacitación, medios informáticos y telecomunicaciones, la dificultad para acceder a los servicios informáticos, escasez de recursos económicos, inexistencia de un servidor y plataforma virtual en la institución, no contar con los equipos computacionales necesarios, no continuar con los procedimientos; todas estas contingencias afectan el trabajo remoto como también a la gestión administrativa la misma que se vio obstaculizada en la atención documental como registro, trámite documentario, informes, entre otros; así mismo el proceso de matrículas donde incluyen matrícula, ratificación, traslados, convalidaciones las mismas que son parte de la gestión administrativa y que tuvieron dificultades en su realización oportuna a la que se tenía que hacer frente y continuar con el proceso.

Con todo lo acotado sobre la realidad problemática generada por la pandemia, se planteó a continuación el problema general de la investigación, ¿Qué relación existe entre el trabajo remoto y la gestión administrativa en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022?, se requiere saber si la modalidad de trabajo remoto que se viene aplicando actualmente permite a los estudiantes hacer frente a los diferentes escenarios de gestión administrativa en la institución. Seguidamente, se formuló como problemas específicos, (1) ¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo remoto y la gestión de documentos en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022?, y (2) ¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo remoto y la gestión de matrícula en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022?

La justificación desde un punto teórico es porque sus contenidos y resultados pueden ser fuente de consulta y empleados en futuras investigaciones.

La justificación desde un punto metodológico es porque en el tratamiento de sus datos e interpretación de los resultados se emplea el método científico, otorgándole al trabajo de investigación el rigor científico correspondiente.

La justificación desde un punto práctico es porque los resultados hallados pueden ser aplicados en la buena gestión de actividades remoto conducente a la satisfacción de sus usuarios que fortalecen la gestión administrativa.

La justificación desde su relevancia social es porque sus resultados permitirán la corrección de las debilidades del servicio y la actitud de los estudiantes frente a diferentes actividades remotas, y dichos ajustes mejorarán la gestión administrativa en beneficio de los estudiantes.

Su importancia radica en conocer cómo se relacionan las actividades remotas sin asistir al centro de estudios en la gestión administrativa en un instituto, cuyos resultados brindará la posibilidad de mejorar la modalidad de trabajo remoto para que consecuentemente se contribuya en el mejoramiento de la gestión administrativa y ofrecer servicios de la mejor calidad que cumplan con las necesidades de los estudiantes de un instituto.

Es objetivo general de trabajo, determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la gestión administrativa en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022; del mismo modo, sus objetivos particulares o específicos son: (1) identificar la relación que existe entre el trabajo remoto y la gestión de documentos en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022; y (2) diferenciar la relación que existe entre el trabajo remoto y la gestión de matrícula en un instituto de educación superior de Arequipa, 2022.

Se formula como hipótesis de carácter general: Existe una relación significativa entre el trabajo remoto y la gestión administrativa en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022. Asimismo, como hipótesis específicas, se plantea: (1) Existe una

relación significativa entre el trabajo remoto y la gestión de documentos en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022; y (2) Existe una relación significativa entre el trabajo remoto y la gestión de matrícula en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022.

II MARCO TEÓRICO

En concordancia con las variables del trabajo de investigación en curso, se describe como referencia varias investigaciones desarrolladas.

En el ámbito mundial se cuenta con la investigación de Cisneros, (2022) en su tesis concluye que para lograr una gestión administrativa exitosa es necesario planificar, organizar, direccionar y controlar las actividades programadas, en tanto que el desarrollo institucional contribuye con el mejoramiento de la efectividad y el rendimiento en el trabajo de los empleados. Asimismo, se identificó la falta de liderazgo en la gestión administrativa, por parte del personal gerencial, consecuentemente ocasionando algunas debilidades en la gestión como desconocimiento de funciones y responsabilidades, escasez de jornadas de capacitación, estructura organizacional inadecuada. Finalmente, en función al diagnóstico de la gestión administrativa se presentó un plan estratégico direccionado a los colaboradores de la organización empresarial en Riobamba, con el que se busca la mejora de la organización y dirección, con un organigrama estructural ajustado a las necesidades de la organización, un MOF y funciones y liderazgo corporativo.

Ariza, (2021) en su tesis de investigación concluye que se hizo conocer las características del trabajo remoto que influyen directamente en los productos de las operaciones que se realizan; que de no tenerse en consideración al seleccionar los diversos planes de acción, las perspectivas que se originaron, no se direccionará hacia el logro de los objetivos programados por los responsables de la entidad o empresa; de la misma manera, se logró estudiar cómo los pequeños esfuerzos de los colaboradores impactan en la suma de esfuerzos en conseguir las metas planeadas. De igual modo en la investigación, en el instante en que se conocieron y analizaron las particularidades de las estrategias de los gerentes o directores de la empresa se logró llevar a cabo el planteamiento del tema de estudio en la empresa Jumio, se obtuvieron resultados que incidían en las malas prácticas que fueron planeadas al inicio del traspaso al trabajo remoto, también se estudiaron los mecanismos de comunicación y cómo los mensajes pueden llegar a su destino de una manera precisa,

siendo esto importante en la ejecución de las estrategias que conduzca al éxito de la institución o empresa. Asimismo, se remarca que se ha adquirido experiencia a consecuencia de los esfuerzos que se realizaron por mejorar los resultados y cumplir con las metas programadas, bajo un accionar estratégico.

Campoverde, (2021) en su tesis concluye que, se verificó que las organizaciones empresariales vienen haciendo uso de combinaciones entre las comunicaciones digitales, instalaciones informáticas y mecanismos, que se administran y aplican correctamente en la consecución de resultados positivos y que se encuentran dentro de los procedimientos establecidos en el marco teórico del presente estudio como es el teletrabajo aplicado a la gestión administrativa.

Vásquez, (2019) en su tesis concluye, que durante el año 2017, las acciones realizadas por la gestión administrativa tuvieron una relación directa en el proceso de ventas en cuanto a volumen y beneficio rentable en una firma del Ecuador; infiriéndose que la mejora de la gestión administrativa fue un factor preponderante en el incrementos en la ventas, versión corroborada con los resultados de un cuestionario aplicado, en que la gestión administrativa juega un preponderante rol sobre la productividad. Asimismo, el 75% de los colaboradores aseveran el desconocimiento de una nueva práctica relacionada con la dirección administrativa y como de un nuevo proceso administrativo; estos mismos, no obstante, están bien direccionados por los directivos, consecuentemente, se sienten comprometidos con la firma, resaltando que la inexistencia de procesos administrativos en la gestión, se ve afectado el crecimiento y la producción de la empresa.

Silva, (2018) en su tesis concluyó que logró verificar que los resultados de la gestión administrativa con sus componentes como planear, organizar y control sobre el crecimiento institucional son extremadamente beneficiosos por la necesidades y demandas de la institución o empresa, todo esto, a causa de un apropiado y seguro control que posibilite el progreso de la institución o empresa. De la misma manera, se detalló lo significativo que es el desarrollo institucional, en los diferentes procesos y

aspectos que forman parte de la gestión administrativa, para lograr los resultados esperados en las actividades que la entidad o empresa realiza, que conducen al mejoramiento de la calidad del servicio

En el territorio nacional, Muñoz, (2022) concluye que, de la validación de la relación que se presenta entre la variable de administración del trabajo en el hogar y la dirección administrativa por parte de sus colaboradores de la entidad en investigación, se obtuvo el valor del Rho de Pearson (r) de 0,538, Sig. (bilateral) de 0,000 ($0,000 < 0,05$), valor que señala que existe de una relación de nivel moderado dentro de las variables en estudio. El análisis que relaciona el trabajo remoto y organización de la dirección administrativa por parte de sus colaboradores de la entidad en estudio, el valor del (r) fue 0,560, Sig. (bilateral) de 0,000 ($0,000 < 0,05$), valor que indica la presencia de una correlación de grado moderado dentro la variable y dimensión en estudio.

El análisis que relaciona el trabajo remoto y el control de la dirección administrativa de parte de los colaboradores de la entidad en estudio, el valor del (r) fue 0,572, Sig. (bilateral) de 0,000 ($0,000 < 0,05$), valor que señala que existe una correlación de grado moderado dentro de la variable y la dimensión en estudio. El análisis que relaciona el trabajo remoto y dirección de la dirección administrativa de parte de sus colaboradores de la entidad en estudio, el valor del (r) fue 0,562 con una Sig. (bilateral) de 0,000 ($0,000 < 0,05$), valor que indica que señala que existe una correlación de grado moderado entre la variable y la dimensión en estudio.

Vargas, (2022) en su investigación (tesis) concluye que, del análisis de la relación dentro de las variables transformación virtual y gestión administrativa de la institución en investigación, arroja que están significativamente relacionadas, con una correlación positiva significativa de 0,000 de ($0,000 < 0,05$), lo que quiere decir, entre más fuerte sea la transformación virtual se obtendrá un mejoramiento en la dirección administrativa dentro de la institución.

Asimismo, la relación entre la variable transformación virtual con cada una de las dimensiones como planeación, dirección y presupuesto de la institución en estudio, presenta que se encuentran significativamente relacionadas entre la variable y cada una de las dimensiones, con una correlación positiva significativa de 0,000 de ($0,000 < 0,05$) en todos los casos; lo que se interpreta que, a mayor transformación virtual se obtendrá una mejor y mayor planeación en el interior de la institución; a mayor transformación virtual se conseguirá una mejor y mayor dirección la interior de la institución y finalmente, a mayor transformación virtual se alcanzará una mejor y mayor presupuesto al interior de la institución.

Huaynalaya, (2022) en su tesis concluye que, sobre la hipótesis general el valor de $Rho = 0,636$ y $p = 0,001$, evidencia que existe una correlación positiva moderada, de ahí la razón de la desestimación de la proposición nula y el consentimiento de la alternativa, determinando que la dirección administrativa posibilita, en un grado moderado, continuar realizando el trabajo remoto en la organización educativa Abraham Valdelomar, de la misma manera, podría lograrse el nivel de excelencia mediante una administración más ágil, interactiva y simple en concordancia con el contexto digital.

Según la primera hipótesis específica, el resultado de un $Rho = 0,500$ y $p = 0,001$, señala que existe una correlación positiva moderada, consecuentemente, la desestimación de la proposición nula y la consideración de la alternativa, estableciéndose que los procesos de planeamiento que se implementaron en el centro educativo es de nivel moderado en el entorno del trabajo remoto, de igual forma, podría mejorarse con intervención de la colectividad educativa en el cultivo de las estrategias para el logro de los propósitos y metas programadas.

Con mención a la segunda hipótesis específica, el resultado de un $Rho = 0,469$ y $p = 0,001$, señala la presencia de una relación positiva moderada, de ahí la razón, la desestimación de la proposición nula y la aceptación de la alternativa, determinando que la organización administrativa aplicada en el centro educativo es de nivel

moderado en períodos de trabajo remoto, de igual forma, podría mejorarse con la actualización del ROF, MOF, promoviendo la delegación de atribuciones y funciones.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, el resultado de un $Rho = 0,620$ y $p = 0,001$, indica que se presenta una relación positiva moderada, por lo tanto, la desestimación de la proposición nula y la aceptación de la alternativa, estableciéndose que la capacidad de dirección ejercida por el componente directivo es de nivel bueno posibilitando el liderazgo en el entorno del trabajo remoto, de igual forma, podría optimizarse aplicándose un rol mediador a la autonomía y autogestión de la participación de los profesores y evitarse el liderazgo invasivo del personal directivo.

Finalmente, con relación a la cuarta hipótesis específica, el resultado de un $Rho = 0,542$ y $p = 0,001$, indica la presencia de una relación positiva moderada, por lo tanto, la desestimación de la proposición nula y la aceptación de la alternativa, determinando que el proceso de control que se emplea en la supervisión y valoración de las acciones ejecutadas por los profesores mantiene un nivel moderado en el contexto de trabajo remoto, de misma manera, podría fortalecerse a través de un permanente control a partir de la fase de planeamiento hasta consecución de los propósitos y metas, accedando a una información pertinente y fiable.

Ruiz (2021) indica que, debido al valor obtenido del $r_s = 0,732$ y un p -valor = $0,000 < 0,05$, presenta una relación lineal significativa moderada alta positiva entre software de trabajo remoto y la gestión documental en una entidad de justicia del Santa, de ahí que, entre mejor sea el software de trabajo remoto mejor será la gestión documental.

Sosa (2021), argumenta en cuanto a la presencia de una relación lineal con significancia intensa positiva ($r_s = 0,795$; p -valor = $0,000 < 0,05$) entre las TIC (trabajo remoto) y la gestión documental en tiempos de COVID-19 en una entidad sectorial, 2020; por lo que, en cuanto aumente la capacidad para instrumentar las TIC en los procedimientos institucionales aumentará la probabilidad de contar con un sistema de

gestión documental que ofrezca acceso a los documentos que testifiquen las actividades de la entidad. También, infiere la presencia de una relación lineal moderada alta positiva (r_s igual a 0,607; Sig. (bilateral) (p -valor) igual a $0,000 < 0,05$) entre la infraestructura tecnología (trabajo remoto) y la gestión documental en tiempos de COVID-19 en una entidad sectorial 2020, de ahí la razón que, entre mayor sea el recurso para poner en servicio las diferentes aplicaciones TIC mayor será la oportunidad de contar con un sistema de gestión documental.

Flores (2021) obtuvo como resultado para el r_s un valor de 0,272, y un p -valor de $0,028 < 0,05$, por consiguiente, la presencia de una relación lineal moderada baja positiva entre gestión administrativa y proceso de matrícula en una institución educativa de Tocache-2021, lo que implica que, sí es mejor la gestión administrativa será mejor el proceso de matrícula. En cuanto a la hipótesis específica alterna, el valor alcanzado para el r_s es de 0,314 y un p -valor de $0,011 < 0,05$, lo indica que existe una correlación moderada baja positiva entre la organización y coordinación (trabajo remoto, procedimientos) y el proceso de matrícula en una institución educativa de Tocache-2021, es decir, que a mejor organización y coordinación mejor será el proceso de matrícula.

Laguna, (2020) en su tesis concluye que, para la hipótesis general, en la validación se obtuvo un valor de $Rho = 0,596$ y una significancia de 0,000, lo que indica una correlación significativa entre gestión administrativa y trabajo remoto, lo que evidencia un nivel de correlación alta y directa, por consiguiente, en tanto exista un grado alto de gestión administrativa por los profesores, también existirá un grado alto de trabajo remoto.

Con respecto a la dimensión planeamiento, para la hipótesis general, en el análisis se obtuvo un valor de $Rho = 0,587$ y una significancia de 0,000, lo que indica una correlación estadística significativa entre el planeamiento y el trabajo remoto, lo que evidencia un nivel de correlación alta y directa, por consiguiente, en tanto exista un grado alto de planeamiento por los profesores, también existirá un grado alto de trabajo remoto.

Con referencia a la dimensión organización, para la hipótesis general, en la validación se obtuvo un valor de $Rho = 0,578$ y una significancia de $0,000$, lo que indica una correlación significativa entre organización y trabajo remoto, lo que evidencia un nivel de correlación alta y directa, por consiguiente, en tanto exista un grado alto de organización por los profesores, también existirá un grado alto de trabajo remoto.

Con referencia a la dimensión dirección, para la hipótesis general, en la validación se obtuvo un valor de $Rho = 0,682$ y una significancia de $0,000$, lo que indica una correlación estadística significativa dentro la dirección y el trabajo remoto, lo que evidencia un grado de relación moderada y directa, por consiguiente, en tanto exista un grado alto de dirección por los profesores, existirá un grado moderado de trabajo remoto.

Finalmente, con respecto a la dimensión control, para la hipótesis general, en el análisis se obtuvo un valor de $Rho = 0,584$ y una significancia de $0,000$, lo que indica una relación estadística significativa dentro del control y el trabajo remoto, evidenciándose un grado de correlación moderada y directa, por consiguiente, en tanto exista un grado alto de control por los profesores, existirá un grado moderado de trabajo remoto.

Vicente, (2020) en su trabajo de investigación (tesis) concluye que la puesta en práctica la modalidad de trabajo remoto se determinó que no se interrumpió las actividades de la dirección administrativa en la entidad educativa en estudio; de igual modo, muestra la presencia de una relación positiva dentro de las variables en investigación, consecuentemente permite elevar el grado de dirección administrativa en tanto mejore el grado digital del colaborador remoto.

Asimismo, se ha establecido que el control de la dirección administrativa, en trabajo remoto, presentó un nivel medio, consecuentemente, la presencia de una relación directa dentro de la variable y la dimensión en estudio; esto implica, sí se mejora el control con la virtualización y tecnificación en los colaboradores remotos de la entidad

educativa en estudio, se elevará el grado de la dirección administrativa; además, también mejorará el grado de trabajo remoto, con los mismos trabajadores.

Finalmente, se ha determinado que, en la utilización de dispositivos técnicos, en el trabajo remoto, arrojó un nivel medio dentro de la entidad educativa en estudio, por consiguiente, la presencia de una relación positiva dentro de la variable y dimensión que se investiga; lo que quiere decir, que sí elevan las competencias virtuales y técnicas del colaborador remoto se podrá elevar rendimiento en el trabajo remoto, por lo tanto, mejorar la gestión administrativa, con los mismos colaboradores.

Las teorías vinculadas a las variables presentan un enfoque interpretativo y orientador. Las teorías sobre trabajo remoto. Villa et al., (2020) argumentan que razonar sobre una teoría del juego es razonar en el juego como un “saber hacer”; de ahí que más allá de ser un pasatiempo, se tiene que resaltar su ubicación en lo que hace a la conformación de la subjetividad; dicho de otro modo, que el juego como práctica o procedimiento desarrolla un trabajo en los jugadores. Dentro de este orden de ideas el juego mismo, en tanto se lo juega, deja señales en quien lo juega; es decir, el jugador (sea niño, joven o adulto) es producto del trabajo del juego. En dicho caso, uno juega, pero al mismo tiempo el juego lo trabaja a uno.

Según Bugueño (2017), el Tesouro de la OIT, conceptualiza al trabajo como un conjunto de actividades de realización por humanos con retribución (pagadas) o sin retribución, por las cuales se obtienen bienes como también servicios en una economía de mercado, o que cubren los requerimientos de una colectividad o aprovisionan los recursos de sostenimiento imprescindibles para los ciudadanos. Del mismo modo, el empleo es conceptualizado como “trabajo realizado a cuenta de una remuneración (salario, sueldo, comisiones, propinas, pagos a destajo, o pagos en especie)” sin tener en consideración el vínculo de subordinación (dependiente-asalariado, o independiente-autoempleo).

Al referirse al trabajo remoto, Bacon & Crawley, (2022) consideran que el trabajo remoto se instrumentó como una alternativa para que sigan funcionando las entidades

y empresas, y que sus colaboradores continúen en operaciones, que aseguren la producción de bienes y contrata de servicios, generando ventas que sostengan los ingresos necesarios, con el objetivo de no afectar la economía y patrimonio de la organización empresarial y los derechos de los colaboradores; las tecnologías informáticas y de telecomunicaciones con sus mecanismos viabilizaron el trabajo, asegurando las actividades y operaciones empresariales actualmente en un ambiente, para varios por conocer, para otros innovador y para la mayoría impensado Cano, (2022).

Los estudios de Strack et al. (2021) identificaron, en el trabajo remoto, al menos tres componentes que permanentemente interactúan y se conectan, la persona (y su contexto), la arquitectura tecnológica (y su dominio) y los procedimientos y finalidades corporativas (en el ambiente territorial y extranjero). Los tres elementos para que se materialice la mecánica del trabajo remoto deben estar correctamente alineados e interconectados, si alguno de los tres presenta falla o inestabilidad alguna, la probabilidad es muy alta que no se lleve a cabo la actividad o proceso como se programó, originado un momento de incertidumbre, lo que hace que en algunos de sus tres componentes ocurran sucesos indeseados Cano, (2022).

Según Díaz, et al. (2021) el trabajo remoto considera cuatro dimensiones; la planificación es la etapa en la que la entidad determina las acciones y actividades por alcanzar en un cierto orden, empleando los recursos disponibles y en un tiempo predeterminado para lograr los objetivo o metas programadas; la factibilidad tecnológica integra a las telecomunicaciones y sistemas informáticos, viabilizan el trabajo remoto y su gestión; las condiciones laborales, considera las condiciones más favorables para el trabajo en la realización del trabajo remoto; y flexibilidad laboral, considera las disposiciones que benefician a los colaboradores.

La investigación considera las dimensiones de medios y soportes tecnológicos y procedimientos.

En cuanto a dimensión medios y soportes tecnológicos, para Martínez & Mateus, (2020) las tecnologías informáticas como valor agregado a los procedimientos de las

organizaciones o empresas, operan en todas sus instancias, posibilitando el intercambio de data y un patrón más organizado en cuanto a todo esquema operacional se refiere; se localizan como elemento sustancial de la estructura de procesos en una entidad o empresa, su propósito es la administración empresarial. SERVIR, (2020) dice que los implementos son todos aquellos recursos que se necesitan para realizar la modalidad del trabajo remoto, teniendo en cuenta inclusive los elementos tecnológicos como el servicio de internet, los equipos informáticos, las aplicaciones informáticas. Esta dimensión tiene como indicadores la conectividad (internet y análogos), medios digitales de comunicación y videoconferencia (plataformas virtuales, correo electrónico, WhatsApp, Facebook y análogos) y dispositivos y equipos informáticos (PCs, laptops, celulares, tablets y análogos).

En la dimensión procedimientos, para Maldonado, (2018) procedimiento es la manera especializada de realizarse una actividad. En bastantes casos los procedimientos se dan a conocer en documentos que incluyen el objeto y el ámbito de aplicación de una acción; que es lo que debe hacerse y con quien hay que hacerlo; en que momento, cual es el lugar y como debe realizarse; cuáles son los materiales, los equipos y los documentos que tienen que utilizarse; y como es que debe controlarse y registrarse. También CEUPE (2022), sostiene que los procedimientos de trabajo son considerados como una práctica operativa de desarrollo de una determinada actividad de acuerdo a un proceso, indicaciones o pautas teniendo en cuenta la seguridad, la calidad y la productividad, sus indicadores son la información (aspecto de información de los procedimientos de los servicios al interior de la institución educativa) y el trámite (proceso de registro, conservación y recuperación de documentos).

Las teorías sobre gestión administrativa. Con relación a las teorías es importante primeramente revisar cualquier marco de referencia que enfoque la variable gestión administrativa y sus alcances.

Considerando que la sociedad científica especialistas de la materia, han definido de forma general el término organización, diciendo que es la coordinación planeada de las acciones de un grupo de personas para alcanzar un propósito o meta concreta y

común, mediante la distribución del trabajo y el perfil del puesto y del trabajador, relacionándose a una línea de autoridad y responsabilidad (Mero, 2018).

Según Muñoz, et al., (2017), la administración es el saber social integrado por principios, procesos y prácticas, que se sostiene en una organización estructural con la colaboración del recurso humano para lograr los propósitos programados en la entidad o empresa de un modo eficaz y eficiente. También Bonifacio, (2021) argumenta que la administración es definida como una de las actividades más sobresalientes, convirtiéndose en el trabajo individual y colectivo en consonancia con el desarrollo de la colectividad. La administración surge históricamente a partir en que el ser humano inicia sus actividades laborales transformándose de esta manera, en un componente específico y sustancial que se responsabiliza de que los recursos sean íntegramente productivos encaminando una administración responsable social y económica.

Para Ramírez & Ramírez, (2016), el término administrar (del latín administrare), cuyo significado etimológico es servir; en este entender, la administración se puede conceptualizar como la actividad de servir a otra persona o grupo, de salvaguardar los bienes de otro, de encomendarse de los asuntos de otro; de la misma manera, cuando se trata de uno mismo, administrar se interpreta como protegernos y ocuparnos de nuestros asuntos, así como protegernos y operar nuestros bienes y recursos.

El término gestión, en su conceptualización hacen mención en admitir la responsabilidad referente a un proceso sobre la acción subsiguiente de administrar o gestionar una actividad de índole productiva o servicios; consecuentemente, permite realizar una transacción comercial o la satisfacción de una expectativa, y su finalidad es el aumento en los resultados de las entidades o empresas; de la misma manera, la gestión es responsabilidad de un director o gerente, quien en el cumplimiento de sus funciones, debe asegurar que los recursos se utilicen de manera eficiente; por otro lado, al referirse a un proceso consideran que es visto como una serie de eventos o sucesos que se requieren para llevar a cabo una actividad, que pueden ser ejecutadas en forma individual o grupal, no obstante, al observar a la administración como un

proceso se necesita de acciones planeadas, agrupadas, ordenadas, para lograr los objetivos programados por el individuo o entidad (Mendoza & Moreira, 2021).

Según Alcaide, (2015), los servicios son procesos en los que participan componentes materiales e inmateriales (métodos, equipos, componentes físicos, individuos) que, como resultado de la ejecución de un conjunto de acciones, pasos o fases secuenciadas, guían hasta el término de la prestación que se llevan a cabo de vista a los consumidores. Según Morris & Gallacher, (2019) define la gestión del servicio como el enfoque de gestión tomado en cuenta por una entidad o empresa para otorgar valor a los usuarios por medio de productos o servicios de calidad. Al respecto luego agregan que la gestión reside en una mayoría de componentes que se relacionan entre ellos, como, las políticas, los procesos y los procedimientos. Según Bon, et al., (2008), el valor es la característica sustancial de la definición del servicio. Desde la mirada del consumidor, el valor tiene dos elementos esenciales: beneficio y garantía; el beneficio es lo que recibe el usuario, en tanto que la garantía radica en cómo se suministra.

Analizados y lograda la comprensión de los términos organización, gestión, administración, proceso, servicio y valor queda por referirnos a la gestión administrativa, que constituye una de las variables de estudio.

Al respecto, según Masaquiza. (2020) la gestión administrativa se considera un marco en el que las personas relacionadas con una institución o empresa laboran hacia la consecución de un propósito determinado en donde se demuestra la manera de trabajo conjunto para alcanzar una meta organizacional. Asimismo, Mendoza & Moreira, (2021) dicen que la gestión administrativa ejecuta una serie de acciones con el fin de encaminar las labores y recursos empresariales y posee la competencia de verificar y coordinar las diferentes funciones al interior de la institución con el propósito de prever y solucionar contingencias, de igual modo, lograr las metas programadas.

También, Ruiz. (2008) toma en cuenta que la gestión administrativa es la realización de varios pasos, procesos o actividades dirigidas a la producción de un específico bien (productos) o la prestación de servicios (actividad personalizada) en una entidad o empresa (Paucar, 2021). Enfocándonos en la prestación de servicios que Ruiz

consideración sobre la gestión administrativa, Restrepo et al., (2006) confirma: hoy el servicio está direccionado en atraer, captar y conservar la lealtad del consumidor, producto de la gestión administrativa, de las vinculaciones con el usuario, en donde se complacen sus expectativas. El ser humano es el más importante en la prestación del servicio porque es quien pone su firmeza en el servicio; de igual modo, para su realización también requiere de los recursos materiales, técnicos y económicos (Barrera & Ruiz, 2020).

Considerando todo lo anterior, las dimensiones de la dirección administrativa, son la gestión de documentos y la gestión de matrícula.

Dimensión gestión de documentos, para la norma ISO15489-1, (2001) la gestión de documentos es el área de administración que tiene la responsabilidad del control efectivo y sistemático del origen, la admisión, la conservación, la utilización y la disposición de documentos de archivo, inclusive los procedimientos para ingresar y preservar en forma de documentos la data y evidencias de las acciones y procesos de la institución o empresa.

De igual manera Nayar (2010) manifiesta que la gestión documental en el medio estatal y particular, en las recientes temporadas, ha tenido una gran innovación, por el impacto de los actuales medios de telecomunicación, el empleo de equipos computacionales, planes de oficina y las redes virtuales, que viabilizan y a la vez entorpecen nuestra actividad laboral pues, ha modificado como las instituciones originan, disponen y conservar la información. La concepción de estos documentos virtuales y sus contenidos va en aumento cada día, causando muchos problemas en el instante de localizar documentos importantes para nuestra actividad o un e-mail que es imprescindible conservar; además de desaprovechar gran parte de nuestro tiempo para llevarlo a cabo, este nuevo entorno nos sugiere la exigencia de implantar un programa de gestión documental. Los indicadores de la dimensión son general (relacionado con aspectos de orientación y normativos de los servicios), funcional (aspectos relacionados con la recepción y entrega del servicio) y técnico (proceso especializado de resolver el servicio y la recepción del mismo por parte del usuario).

Dimensión gestión de matrícula, para el MINEDU, (2022) la matrícula es el proceso por medio del cual, previo cumplimiento de los requisitos determinados, un individuo es inscrito en un programa de estudios de una entidad de estudios superiores o escuela de educación superior tecnológica, proceso por el cual es considerado estudiante de la institución. Agrega al respecto el MINEDU que esta condición compromete al estudiante a cumplir con los deberes y gozar de los derechos que se deriven de los instrumentos de gestión institucional. Están en condiciones de hacer uso de la matrícula los que ingresaron por el proceso de admisión, traspaso, reserva de matrícula, reincorporación y convalidación. Puede ser presencial y no presencial. No presencial, motivado por la contingencia de sanitaria, las instituciones educativas pueden priorizar la utilización de los mecanismos electrónicos y dispositivos virtuales; se puede implementar medios digitales para la presentación de solicitudes, de acuerdo con la disponibilidad de cada centro educativo (MINEDU, 2021).

Seguidamente Escalona & Hidalgo (2004) fundamentan que en un método de gestión de matrícula debe considerarse los siguientes puntos: 1. Todos los procedimientos de índole académica deben administrarse de una forma sencilla y con un mínimo de esfuerzo. 2. Organizar el trabajo de la totalidad de integrantes en el accionar docente. 3. El sistema debe encontrarse en una conformación estructural flexible, que se pueda cambiar sin que se ocasionen consecuencias en la lógica interna del producto ni comprometa el uso eficiente de la información histórica con configuraciones variadas. 4. El íntegro de los involucrados tengan la posibilidad de estar informados del curso del accionar docente en común y particularmente de su área dentro del procedimiento.

Asimismo, estos mismos autores mencionan que las estadísticas vinculadas con los procesos técnicos del sistema de matrícula como, por ejemplo, periodo de respuesta y magnitud de utilización de la base de datos son muy solicitados. Son indicadores de esta dimensión, la matrícula (acto académico-administrativo por el cual se adquiere la condición de estudiante en un centro educativo) , las convalidaciones (proceso por el cual la institución educativa reconoce las capacidades adquiridas por una persona en el ámbito educativo o laboral) y los traslados internos (proceso por el cual los

estudiantes matriculados en programa de estudios solicitan el cambio a otro programa, en la misma institución educativa).

Dentro de los enfoques conceptuales se tiene, para la variable trabajo remoto (variable 1), la misma que requiere ser fundamentada científicamente para ello se consideró:

Para la OIT, el trabajo remoto “Es una situación en la que el trabajo se realiza total o parcialmente en un lugar de trabajo alternativo distinta de la localización que se tiene por defecto” (2020, p.5).

Según PCM, en sus orientaciones que implementaron para el trabajo remoto en tiempo de covid-19 señala que el trabajo remoto:

Es la prestación de servicios sujeta a subordinación, con la presencia física del/la servidor/a civil en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario, utilizando cualquier medio o mecanismo que posibilite realizar las labores fuera del centro de labores, siempre que la naturaleza de las labores lo permita. (2020, p.1)

Para Bardauil & Peroche, en su publicación considera: “El trabajo remoto es una modalidad de trabajo a distancia, que se realiza fuera de las instalaciones de una organización mediante la utilización de todo tipo de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones (TIC)”. (2021, p.16)

Con relación a Los enfoques conceptuales de la variable gestión administrativa (variable 2) y sus alcances. Tenemos: “La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados” (Quiroa, 2022, p.1).

Los enfoques permiten clarificar las teorías relacionadas con las variables en ese sentido tenemos:

La administración es el saber social integrado por principios, procesos y prácticas, que se sostiene en una organización estructural con la colaboración del recurso humano para lograr los propósitos programados en la entidad o empresa de un modo eficaz y eficiente (Muñoz, et al., 2017).

El término administrar (del latín administrare), cuyo significado etimológico es servir; en este entender, la administración se puede conceptualizar como la actividad de servir a otra persona o grupo, de salvaguardar los bienes de otro, de encomendarse de los asuntos de otro; de la misma manera, cuando se trata de uno mismo, administrar se interpreta como protegernos y ocuparnos de nuestros asuntos, así como protegernos y operar nuestros bienes y recursos (Ramírez & Ramírez, 2016, p.3).

Se tiene como bases legales de la investigación, la constitución política de Perú, el derecho a la libertad de trabajo (Art. 2°), el Estado presta atención prioritaria al trabajo en todas sus modalidades (Art. 23°); Ley N° 30057 SERVIR, derechos y obligaciones de los trabajadores civiles (Art. 35° y 36°); Ley N° 27444. LPAG., acto administrativo y sus modalidades (Art. 1° y 2°); Ley N° 27815. LCEFP. servidor público (Art. 4°); DU N° 026-2020, definición e implementación del trabajo remoto, mecanismos y equipos de trabajo (Art. 16°, 17° y 18°).

III METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

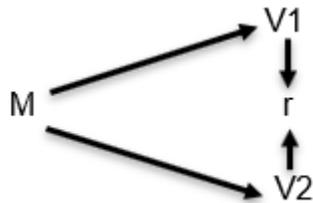
La investigación fue del tipo aplicada, (CONCYTEC, 2018); y según Arias, (2017) es un tipo de estudio que da origen a los conocimientos que pueden ser empleados en solucionar problemas prácticos. El conocimiento aportado por la investigación básica es utilizado como punto de partida y sustento por la investigación aplicada, pero sus resultados son utilizados inmediatamente, en corto o mediano periodo, para solucionar problemas relacionados con el campo social, administrativo, educativo, salud, entre otros; de la misma manera, para Álvarez. (2020) este tipo de estudio es, cuando la investigación se centra en la búsqueda y logro de nuevos conocimientos cuyo destino sea la de permitir la solución de problemas detectados en la sociedad.

El enfoque cuantitativo se empleó en la presente investigación, que según Otero. (2018) este enfoque presenta particularidades fundamentales en su manera de ocuparse de los estudios en cuanto a la formulación de las hipótesis, que son originadas previamente a la recolección y estudio de datos. Asimismo, esta fase antecede un acopio de información que sirve para sustentar la valoración de las variables o definiciones comprendidas en las hipótesis. Además, para llevar a cabo este acopio de información se utilizan procesos normalizados y admitidos por la sociedad científica. También, desde este enfoque, es necesario que los fenómenos estudiados puedan ser observables o medibles y, por medio de las técnicas estadísticas, ser analizados.

El alcance del estudio cuantitativo fue el correlacional que según Hernández, (2014) Los estudios correlacionales tiene como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

El Diseño de investigación: Se empleó el no experimental; transeccional, de alcance correlacional, que según Álvarez. (2020) en este diseño, el investigador no manipula las variables, se investigan tal como se observan (no experimental); y además, las variables se valoran por una única vez y con la información obtenida se procede a su

análisis; las propiedades de uno o más grupos de unidades se valoran en un determinado momento, sin considerar la evaluación de las variaciones de esas unidades (transversal).



Dónde:

M = Muestra

V1 = Trabajo remoto

V2 = Gestión administrativa

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

V1: Trabajo remoto

Definición conceptual: En concordancia con SERVIR. (2020) la labor remota es la contraprestación de un servicio supeditado a dependencia, con la permanencia corporal de los colaboradores en donde viven o ambiente residencial de confinamiento, empleando cualquiera de los medios o dispositivos disponibles que permita llevar a cabo las actividades laborales sin asistir al centro de trabajo, siempre las condiciones de trabajo lo permitan.

Definición operacional: Como dice Bauce, et al., (2018) una definición operacional “es una conexión por la que se juntan las definiciones a las operaciones”, y complementariamente “confiere un concepto a una estructura hipotética o variable determinado las actividades u operaciones requeridas para su medición o manipulación; de ahí que, en la medición de la variable se tuvo en consideración sus dimensiones como son medios y soportes tecnológicos y procedimientos.

Indicadores: Los indicadores de la dimensión medios y soportes tecnológicos fueron la conectividad, los medios digitales de comunicación y videoconferencia, y los

dispositivos y equipos informáticos, y en la dimensión procedimientos se consideraron a la información y el trámite.

Escala de medición: Es los niveles de tipo Likert se contempló los rangos de Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1), y con los niveles o rangos de Alta, Media y Baja.

V2: Gestión administrativa

Definición conceptual: Ramírez, et al., (2017) dice que es poner en práctica cada uno de los procesos básicos de gestión siguientes, planeamiento, organización, integración, dirección y control en cuanto a actividades se refiere, y que se lleva a cabo en la institución o empresa; dicho de otro modo, es un conjunto de actividades por medio de las cuales el director o gerente ejerce sus funciones mediante el cumplimiento de los componentes administrativos, con la única intención de lograr los objetivos programados por la organización o empresa;

Definición operacional: Para Espinoza, (2019) está compuesta por varios procesos o indicaciones para llevar a cabo la medición de una variable previa definición conceptual. En esta definición operacional, se trata de acopiar la mayor cantidad posible de información sobre la variable elegida, para comprender su sentido y acondicionamiento al entorno; de ahí la razón por lo que esta variable fue medida en función a sus dimensiones de gestión de documentos y gestión de la matrícula

Indicadores: Los indicadores de la dimensión gestión de documentos fueron general, funcional y técnico; y la dimensión gestión de la matrícula tuvo como indicadores a la matrícula, las convalidaciones y los traslados internos.

Escala de medición: Es los niveles de tipo Likert se tuvo en cuenta los rangos de Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1), y con los niveles o rangos de Alta, Media y Baja.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 La población

Según Gamboa. (2018) son los componentes sobre el cual se quiere conseguir conclusiones o realizar inferencias para ser empleadas en la toma de decisiones. Estos componentes pueden ser personas, objetos, eventos o situaciones. Por lo que, la población finita fue constituida por 420 estudiantes de un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022.

Según Arias, et al., (2016) los criterios que precisan las propiedades que la población a estudiar o investigar debe poseer, se designan como criterios de elegibilidad o principios de selección.

Criterios de inclusión: Son la totalidad de propiedades individuales que debe poseer una persona, objeto, evento o situación de estudio para que sea considerada como parte de la investigación (Arias, et al., 2016); debido a esto, la investigación en curso consideró los criterios de inclusión siguientes, todos los estudiantes de matrícula regular del año académicos. 2022, todos los estudiantes del V ciclo académico del turno de la mañana y noche;

Criterios de exclusión: Los criterios de exclusión, por el contrario, se refiere a las características o particularidades que presentan las personas, objetos, eventos o situación a investigar y que puedan producir alteraciones o modificaciones en los resultados, no pueden ser elegibles para la investigación (Arias, et al., 2016); por lo que, los criterios de exclusión que a continuación, se listan fueron considerados en el presente estudio, todos estudiantes de matrícula regular del II periodo académico, todos estudiantes del I semestre del turno de mañana y noche, todos estudiantes del I, III y V periodo académico de matrícula irregular (por cursos, repitencia).

3.3.2 Muestra

Para López & Fachelli, (2017) una muestra estadística es una parte o subgrupo de elementos que representan a una población o universo, recopilados de manera aleatoria, y que luego es sometida a la observación científica, con el propósito de

alcanzar resultados válidos para la población que se investiga, dentro de los rangos de error y de probabilidades que se han considerado para cada caso. Por esta razón, de acuerdo con Carhuancho. (2019) la fórmula que se empleó para el cálculo de la muestra fue la siguiente

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{[e^2 * (N - 1)] + [Z^2 * p * q]}$$

Valores estadísticos a considerados:

N = 420 estudiantes

Z= 1,96

p = 0,50

q = 0,50

e = 0,05

$$n = \frac{420 * 3,8416 * 0,5 * 0,5}{[0,0025 * (420 - 1)] + [3,8416 * 0,5 * 0,5]}$$

$$n = 201$$

Por lo tanto, la muestra representativa del estudio estuvo conformada por 201 estudiantes de un instituto de nivel superior de Arequipa 2022.

3.3.3 Muestreo

Según Otzen & Manterola. (2017) las técnicas de muestreo probabilístico posibilitan saber, si cada sujeto sometido a estudio tiene probabilidad de ser incorporado en la muestra por medio de una selección al azar; por esta razón, la técnica del muestreo aleatorio simple fue la utilizada en esta investigación; este procedimiento de muestreo garantiza que la totalidad de miembros que conforman la población tengan las mismas probabilidades de ser integrantes de la muestra (Otzen & Manterola, 2017).

3.3.4 Unidad de análisis

Según Arias & Covinos, (2021) es la persona, objeto, evento o situación de estudio de quien se originan los datos o información para el análisis de la investigación; por ende,

la unidad de análisis del presente estudio fueron los estudiantes de un instituto de nivel superior de Arequipa.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Las técnicas empleadas en el recojo de datos, según Castillo, (2021) son interpretadas como el conjunto de procesos e instrumentos utilizados para la orientación, recojo, conservación, ordenamiento y transmisión de los datos de la investigación; en otras palabras, para desarrollar los procesos de información que son parte inherente del procedimiento de investigación. Debido a esto, la técnica investigativa fue la encuesta, ésta es un documento de acopio de información que se materializa a través de un instrumento denominado cuestionario, que sólo es aplicado a personas y suministra información de opiniones o comportamientos sobre las personas encuestadas. La encuesta se centra en preguntas predeterminadas con una secuencia lógica y un proceso de respuestas gradual, en la que sus resultados pueden ser cualitativos o cuantitativos, y que en la mayoría se obtienen datos numéricos (Arias, 2017).

3.4.2 Instrumentos

Con referencia a los instrumentos de recolección de datos, Castillo, (2021) dice que estos constituyen los recursos y medios empleados en la obtención y el archivamiento de los datos requeridos sobre el objeto de investigación, anotándolos de forma sistemática en relación con los propósitos o finalidad de la investigación; por consiguiente, el cuestionario fue el utilizado en el presente estudio; sobre los cuestionarios Sánchez, (2022) dice que los cuestionarios están compuestos por un conglomerado de preguntas que realizan la medida de una o más de una variable que fueron determinadas en el proceso de investigación. En su formulación, las preguntas pueden ser abiertas o cerradas, y en cuanto a su aplicación puede ser con la intervención de una persona o utilizar los medios informáticos y de telecomunicaciones (teléfono, internet, otros). El cuestionario estuvo estructurado con 28 preguntas de opción múltiple (escala de Likert).

Ficha técnica del instrumento:

Nombre: Cuestionario

Autor: Lic. María Calla Rodríguez

Dimensiones: Medios y soportes tecnológicos, procedimientos (trabajo remoto); gestión de documentos, gestión de matrícula (gestión administrativa)

Tabla 1***Baremos***

Variables y dimensiones	Niveles, rangos y criterios			Criterios
	Bajo Rangos	Medio Rangos	Alto Rangos	
Trabajo remoto	10-21	22-38	39-50	Grado de desempeño
Gestión administrativa	18-35	36-62	63-90	
Gestión de documentos	10-20	21-35	36-50	Grado de cumplimiento
Gestión de matrícula	8-13	14-28	29-40	

Tabla 2***Indicadores del grado de desempeño y de cumplimiento***

Niveles	Indicadores del grado de desempeño del trabajo remoto
Bajo	Cumple los objetivos en mucho más tiempo del asignado. En el desempeño de las funciones es poco eficiente. El involucramiento en el trabajo es bajo.
Medio	Cumple los objetivos ligeramente fuera del tiempo asignado. En el desempeño de las funciones es regularmente eficiente. El involucramiento en el trabajo es moderado.
Alto	Cumple los objetivos en el tiempo asignado. En el desempeño de las funciones es muy eficiente. El involucramiento en el trabajo es alto.
Niveles	Indicadores del grado de cumplimiento de la gestión administrativa, gestión de documentos y gestión de matrícula
Bajo	El TUPA no está ni aprobado ni actualizado. No se respetó los tiempos de los trámites entre dependencias. El servicio solicitado se resolvió, pero con mucho retraso.
Medio	El TUPA está aprobado, pero no actualizado. Se respetó ligeramente los tiempos de los trámites entre dependencias. El servicio solicitado se resolvió, pero con un ligero retraso.
Alto	El TUPA está aprobado y actualizado. La recepción de solicitudes sigue el debido proceso. El servicio solicitado fue resuelto en el tiempo estipulado.

3.4.3 Validez y confiabilidad

Validez: Para Posso & Bertheau, (2020), la validez posibilita el conocimiento de la autenticidad del contenido, en ese sentido, en toda investigación, la validez de la información tiene que explicarse y sustentarse sobre fundamentos de enfoques teóricos consistentes, de manera tal, que la investigación se considere científica y precise verdaderamente lo que se está investigando. Por ello, el instrumento de acopio de información de la investigación en curso, fue sometido a juicio de tres expertos para su validación, a quienes se les ha hecho llegar personalmente una ficha de validación, la cual se completó de acuerdo a los indicadores establecidos. A continuación, se muestran los resultados:

Tabla 3

Relación de expertos validadores del instrumento de recogida de datos

Orden	Apellidos y nombres	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Aplicabilidad
1	Magister Machado Berroa Carmen Rosa	Sí	Sí	Sí	Sí
2	Magister Pérez Condori Santa Delia	Sí	Sí	Sí	Sí
3	Magister Banda Pacheco Jesús Nicolás	Sí	Sí	Sí	Sí

Elaboración propia

El instrumento de validación escaneado se presenta en los anexos.

Confiabilidad: Según Medina & Verdejo, (2020), la confiabilidad hace referencia a la exactitud o consistencia de la información obtenida mediante un instrumento aplicado en sucesivas oportunidades. Asimismo, está unida a la precisión de las puntuaciones u otra información de un conjunto de participantes, con el mínimo de posibles equivocaciones. De ahí la razón por la que se calculó la confiabilidad del instrumento de acopio de información de la actual investigación. Se aplicó una prueba piloto del instrumento de 30 estudiantes pertenecientes a la muestra, luego dicha información

fue procesada en el programa SPSS.v26, y se obtuvo el coeficiente de Alfa de Cronbach. El resultado se presenta a continuación:

Tabla 4

Coeficiente de Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	30	96,8	,953	28
	Excluido ^a	1	3,2		
	Total	31	100,0		

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

Reporte de aplicativo SPSS.v26.

El coeficiente Alfa de Cronbach es un modelo de consistencia interna, se fundamenta en la media de las correlaciones entre los ítems, en la que, a mayor valor de Alfa, mayor confiabilidad. El valor teórico más alto de Alfa es 1. El resultado de la tabla 1, muestra que el instrumento a aplicar es muy confiable. La base de datos procesada se presenta en los anexos

3.5 Procedimientos

De los pasos del procedimiento del acopio de información, se realizó la revisión bibliográfica, formulación de variables y coordinación con la institución (se cursó oficio solicitando el permiso) en donde se aplicó el instrumento de recojo de la data. Se curso oficio a los expertos para su participación en la validación del instrumento. Se coordinó con los docentes responsable de aula, solicitándoles el permiso y su participación en la socialización y aplicación del cuestionario. El recojo de la información se realizó a través de un formulario Google, enviado directamente a los estudiantes a través de la colaboración de los docentes a cargo, luego del llenado, lo enviaron al correspondiente Drive e ingresándolos a la base de datos y posterior tabulación.

3.6 Método de análisis de datos

En el estudio de los datos cuantitativos, la data obtenida por cada ítem debe ser descritos de acuerdo con la escala de acopio de datos en frecuencias y proporciones o porcentajes; no obstante, la razón de contar con mucha información, hace imprescindible su categorización conforme los baremos y niveles (Carhuacho et al., 2019). Por ello, en este estudio, se empleó el método descriptivo: estadística descriptiva, distribución de frecuencias simple, distribución de frecuencia cruzadas, figuras, baremos, se estableció el intervalo (puntajes) que corresponde a cada nivel, conociendo el número de preguntas (28) y la escala de medición (tipo Likert); y también el método inferencial: estadística inferencial, prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para una muestra, prueba correlación de Rho de Spearman. En la elaboración de la base de datos, tabulación y procesamiento de la data, para ambos métodos, se utilizó el formato Word y Excel y el programa SPSS.v26.

3.7 Aspectos éticos

Con respecto a la práctica ética, Loayza, (2020) dice que consiste en la transparencia de las acciones de recolección de información, de examinar los datos y práctica por el respeto a los postulados éticos normativos como los derechos de autor, presentación pública de información particular de los participantes en la investigación Por esto, los principios éticos considerados en el presente trabajo : (a) Beneficencia: La programación de la investigación tiene validez científica, cuyos resultados pueden ser utilizados por otros investigadores; (b) No beneficencia: No genera ningún riesgo a los involucrados, se tuvo en cuenta las buenas prácticas de salud y seguridad, reserva de la identidad de los miembros que participan en el estudio; (c) Autonomía: Respeto por los derechos de autor de las fuentes bibliográficas consultadas, aplicación de la norma APA en su 7ma versión; y (d) Justicia: Respetó el diseño o modelo de investigación propuesto por la universidad, respetó y trató igualitariamente a todos los miembros participantes en el trabajo de investigación.

IV. RESULTADOS

Habiéndose recogido la información requerida de los encuestado, seguidamente fue el procesamiento de datos considerando las variables planteadas en el trabajo, aplicándose en primer término el contraste o análisis de normalidad.

Tabla 5

Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Trabajo remoto	,081	201	,003	,990	201	,199
Gestión administrativa	,072	201	,012	,984	201	,024

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Encuesta en un instituto de Arequipa. SPSS.v26.

El análisis del contraste de normalidad Kolmogorov-Smirnov (tabla No. 05), para una muestra superior a 50 elementos (tabla 3), determinó los resultados Sig. (bilateral) para las variables trabajo remoto y gestión administrativa, cuyos valores fueron 0,03 y 0,011 respectivamente; valores menores que 0,05, lo que evidencia que la distribución de los datos es no normal. Asimismo, infiriéndose la utilización de la prueba estadística no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman, para determinar si existe una relación lineal entre las dos variables a nivel ordinal y si es estadísticamente significativa. Considerando que, la normalidad es indispensable para realizar inferencias siendo útiles y necesarias (Hernández Sampieri, 2014).

Prueba de hipótesis general:

Ho: No existe una correlación significativa entre el trabajo remoto y la gestión administrativa en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022.

Ha: Sí existe una correlación significativa entre el trabajo remoto y la gestión administrativa en un instituto de nivel superior de Arequipa 2022.

Tabla 6

Correlación no paramétrica de Spearman entre las variables trabajo remoto y gestión administrativa.

Variables			Trabajo remoto	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Trabajo remoto	Coeficiente de correlación	1,000	,647**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	201	201
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	201	201

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la aplicación de la rho de Spearman (r_s) (tabla No. 06) se obtuvo los resultados Sig. (bilateral) para las variables trabajo remoto y gestión administrativa, cuyos valores fueron 0,000 y 0,000 respectivamente; valores menores que 0,01, lo que indica una correlación estadística muy significativa entre las variables. De igual forma, el valor de la r_s de 0,647, evidencia un nivel de correlación moderada alta positiva, por consiguiente, en tanto exista un grado alto de trabajo remoto también existirá un grado alto de gestión administrativa. También, según el valor obtenido de la Sig. (bilateral) y que es menor a 0,05, se opta por aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la nula; por lo tanto, la hipótesis general que afirma que existe una relación significativa entre

el trabajo remoto y la gestión administrativa en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022, ha sido confirmada.

Tabla 7

Tabla de frecuencia de las variables trabajo remoto y gestión administrativa, según por niveles.

		Gestión administrativa				
Niveles		Bajo	Medio	Alto	Total	
Trabajo remoto	Bajo	Recuento	23	10	0	33
		% del total	11,4%	5,0%	0,0%	16,4%
	Medio	Recuento	29	88	9	126
		% del total	14,4%	43,8%	4,5%	62,7%
	Alto	Recuento	4	19	19	42
		% del total	2,0%	9,5%	9,5%	20,9%
Total		Recuento	56	117	28	201
		% del total	27,9%	58,2%	13,9%	100,0%

Fuente: Encuesta en un instituto de Arequipa. SPSS.v26.

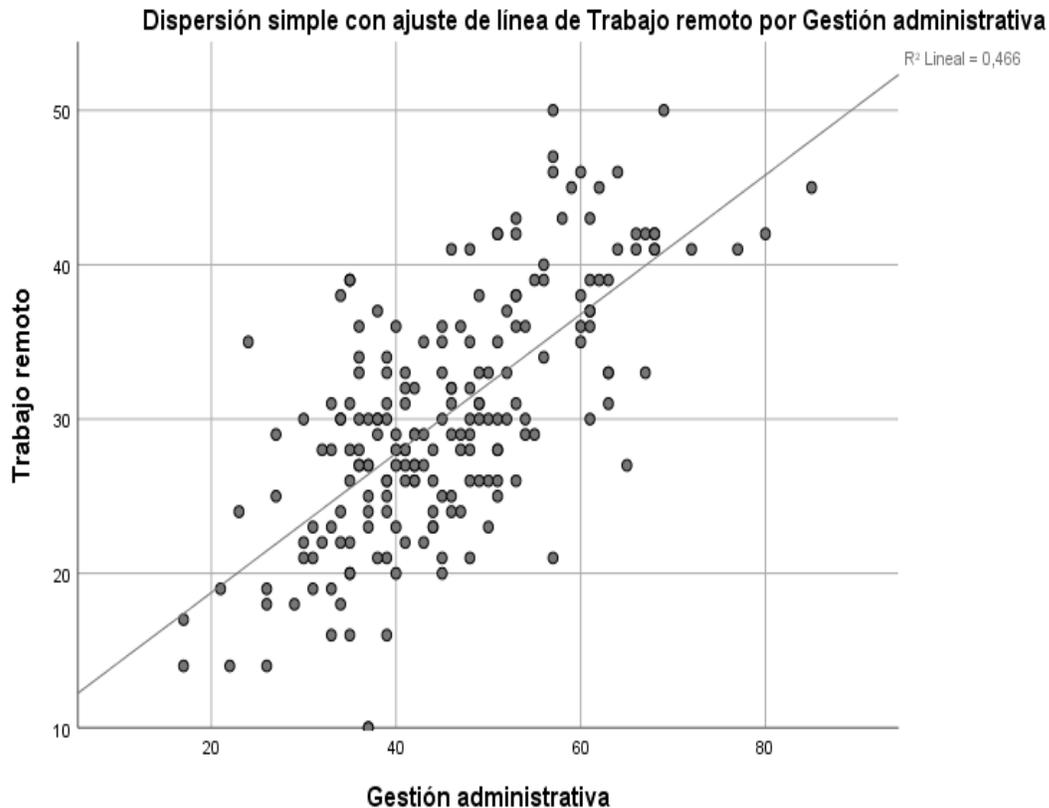
En la tabla No. 07, el caso es que el 16,4% (33) de los encuestados en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022; opinan que el grado de desempeño del trabajo remoto es de nivel bajo; este porcentaje es mayor de los que opinan de los niveles del grado de cumplimiento en la gestión administrativa, que para el 11,4% (29) es de nivel bajo, frente al 5,0% (10) que es de nivel medio. Manifestaron el 62,7% (126) de los encuestados que el grado de desempeño del trabajo remoto es de nivel medio, y este porcentaje es mayor de los que opinan de los niveles del grado de cumplimiento en la gestión administrativa, que para el 43,8% (88), es de nivel medio, frente al 14,4% (29) que se sitúan en nivel bajo.

Finalmente, el 20,9% de los encuestados opinan que el grado de desempeño del trabajo remoto es de nivel alto, frente a los niveles del grado de cumplimiento de la gestión administrativa, que para el 9,5% (19) está entre los niveles medio y alto. Los restantes de niveles de las variables son mínimos y en algunos casos inexistentes. Los

resultados nos conducen a inferir que el trabajo remoto se relaciona con la gestión administrativa.

Figura 1

Dispersión de puntos entre variable Trabajo remoto y Gestión administrativa



Observando el diagrama de dispersión del gráfico 1, y de acuerdo con el valor obtenido de la covarianza ($R^2 = 0,466$) revela que la relación lineal de las variables es positiva (dirección), por lo tanto, las dos variables tienden a subir a la vez (a mejor trabajo remoto, mejor gestión administrativa).

En cuanto a la fuerza de la correlación moderada alta (entre las variables tratadas) cuyo valor del r_s es igual a 0,647, se observa una baja dispersión en las puntuaciones, por lo tanto, la tendencia a formar una línea recta es mayor.

Prueba de hipótesis específica 1:

Ho: No existe una correlación significativa entre el trabajo remoto y la gestión de documentos en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022.

Ha: Sí existe una correlación significativa entre el trabajo remoto y la gestión de documentos en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022.

Tabla 8

Correlación no paramétrica de Spearman entre la variable de trabajo remoto y la dimensión de gestión de documentos

	Variable / dimensión		Trabajo remoto	Gestión de documentos
Rho de Spearman	Trabajo remoto	Coefficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	201	201
	Gestión de documentos	Coefficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	201	201

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la aplicación de la rho de Spearman (r_s) (tabla No. 08) se obtuvo los resultados Sig. (bilateral) para las variables trabajo remoto y gestión de documentos, cuyos valores fueron 0,000 y 0,000 respectivamente; valores menores que 0,01, lo que indica una correlación estadística muy significativa entre la variable y la dimensión. De igual forma, el valor de la r_s de 0,727, evidenciándose un nivel de correlación moderada alta positiva, por consiguiente, en tanto exista un grado alto de trabajo remoto también existirá un grado alto de gestión de documentos. También, según el valor obtenido de la Sig. (bilateral) y que es menor a 0,05, se opta por aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la nula; conforme con lo expuesto, la hipótesis específica que afirma que existe una relación significativa entre el trabajo remoto y la gestión de documentos en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022, ha sido verificada.

Tabla 9

Tabla de frecuencia de las variables trabajo remoto*gestión de documentos, según por niveles

		Gestión de documentos				
Niveles			Bajo	Medio	Alto	Total
Trabajo remoto	Bajo	Recuento	18	15	0	33
		% del total	9,0%	7,5%	0,0%	16,4%
	Medio	Recuento	17	101	8	126
		% del total	8,5%	50,2%	4,0%	62,7%
	Alto	Recuento	0	17	25	42
		% del total	0,0%	8,5%	12,4%	20,9%
Total		Recuento	35	133	33	201
		% del total	17,4%	66,2%	16,4%	100,0%

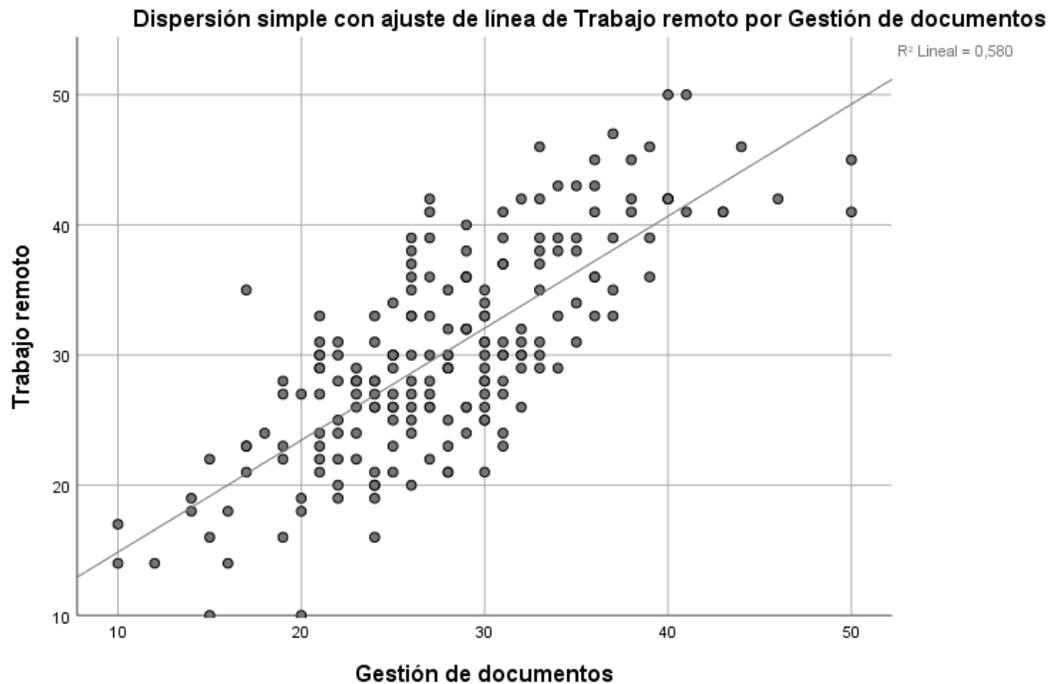
Fuente: Encuesta en un instituto de Arequipa. SPSS.v26.

En la tabla No 09, el caso es que el 16,4% (33) de los encuestados en un instituto de nivel superior en Arequipa, 2020; opinan que el grado de desempeño del trabajo remoto es de nivel bajo; este porcentaje es mayor en los encuestados de los que opinan de los niveles del grado de cumplimiento de la gestión administrativa, que para el 9,5% (18) es de nivel bajo, frente al 7,5% (15) que es de nivel medio. El 62,7% (126) de los encuestados manifestaron que el grado de desempeño del trabajo remoto es de nivel medio; y este porcentaje es mayor de los niveles del grado de cumplimiento de la gestión administrativa, que para el 50,2% (101), es de nivel medio, frente al 8,5% (17) que se sitúan en nivel bajo.

Finalmente, el 20,9% (42) de los encuestados opinan que el grado de desempeño del trabajo remoto es de nivel alto, frente a los niveles de grado de cumplimiento de la gestión administrativa, que para el 12,4% (25) es de nivel alto y para el 8,5% (17) es de nivel medio. Los restantes de niveles del trabajo remoto y gestión de documentos son mínimas y en algunos casos inexistentes. Los resultados nos conducen a inferir que el trabajo remoto tiene relación con la gestión de documentos.

Figura 2

Dispersión de puntos entre variable Trabajo remoto y Gestión de documentos



En el gráfico No. 2, diagrama de dispersión, se puede observar que de acuerdo con el valor obtenido de la covarianza ($R^2 = 0,580$) señala que la relación lineal es positiva (dirección), por lo tanto, ambas (variable y dimensión) tienden a aumentar a la vez (a mejor trabajo remoto, mejor gestión de documentos).

En cuanto a la fuerza de la correlación moderada alta (entre la variable y la dimensión tratados), cuyo valor de la r_s es igual a 0,727, se observa una baja dispersión en las puntuaciones, por lo tanto, la tendencia a formar una línea recta es mucho mayor.

Prueba de hipótesis específica 2:

Ho: No existe una correlación significativa entre el trabajo remoto y la gestión de matrícula en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022.

Ha: Sí existe una correlación significativa entre el trabajo remoto y la gestión de matrícula en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022.

Tabla 10

Correlación no paramétrica de Spearman entre la variable de trabajo remoto y la dimensión de gestión de la matrícula.

	Variable / dimensión		Trabajo remoto	Gestión de matrícula
Rho de Spearman	Trabajo remoto	Coefficiente de correlación	1,000	,497**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	201	201
	Gestión de matrícula	Coefficiente de correlación	,497**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	201	201

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la aplicación de la rho de Spearman (r_s) (tabla No. 10) se obtuvo los resultados Sig. (bilateral) para las variables trabajo remoto y gestión de matrícula, cuyos valores fueron 0,000 y 0,000 respectivamente; valores menores que 0,01, lo que indica una correlación estadística muy significativa entre la variable y la dimensión. De igual manera, el valor de la r_s de 0,497, indica un nivel de correlación moderada alta positiva, por consiguiente, en tanto exista un grado alto de trabajo remoto también existirá un grado alto de gestión de matrícula. Asimismo, según el valor obtenido de la Sig. (bilateral) y que es menor a 0,05, se opta por aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la nula; de acuerdo con lo precedente, la hipótesis específica que afirma que existe una relación significativa entre el trabajo remoto y la gestión de matrícula en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022, ha sido demostrada.

Tabla 11

Tabla de frecuencia de la variable trabajo remoto*gestión de matrícula, según por niveles.

		Gestión de matrícula				
Niveles		Bajo	Medio	Alto	Total	
Trabajo remoto	Bajo	Recuento	12	20	1	33
		% del total	6,0%	10,0%	0,5%	16,4%
	Medio	Recuento	24	90	12	126
		% del total	11,9%	44,8%	6,0%	62,7%
	Alto	Recuento	4	18	20	42
		% del total	2,0%	9,0%	10,0%	20,9%
Total		Recuento	40	128	33	201
		% del total	19,9%	63,7%	16,4%	100,0%

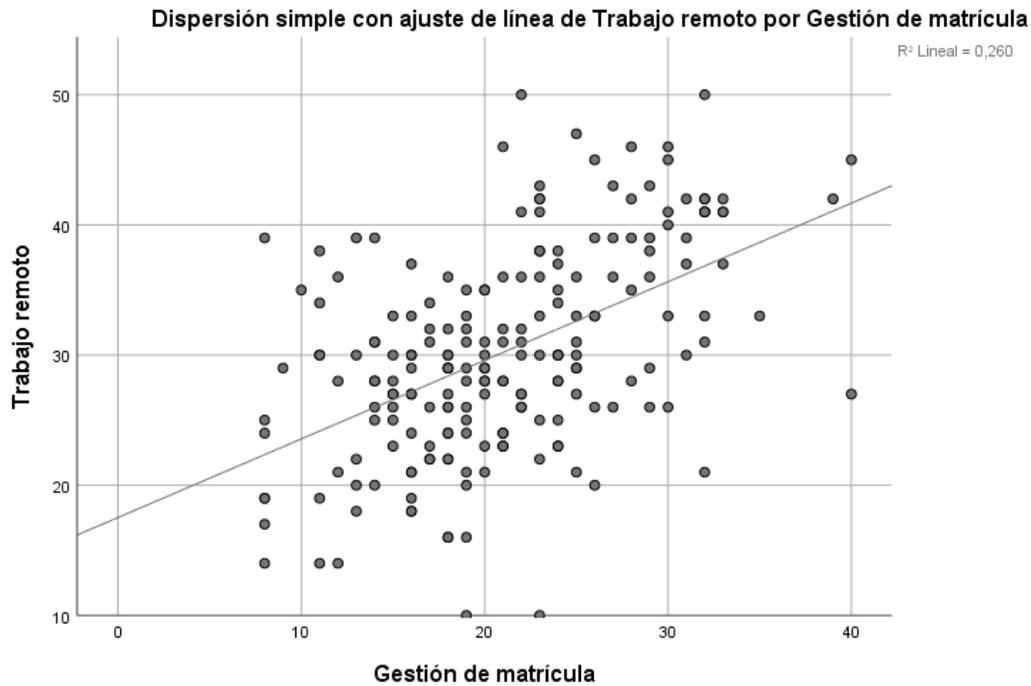
Fuente: Encuesta en un instituto de Arequipa. SPSS.v26.

En la tabla No. 11, se tiene que el 16,4% (33) de los encuestados en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2020; opinan que grado de desempeño del trabajo remoto es de nivel bajo; este porcentaje es mayor de los que opinan sobre los niveles del grado de cumplimiento de la gestión administrativa, que para el 10,0% (20) es de nivel medio, frente al 6,0% (12) que es de nivel bajo. Manifestaron el 62,7% (126) de los encuestados que el grado de desempeño del trabajo remoto es de nivel medio, y este porcentaje es mayor de los niveles del grado de cumplimiento de la gestión administrativa, que para el 48,8% (90), es de nivel medio, frente al 11,9% (24) que se sitúa en nivel bajo.

Finalmente, el 20,9% (42) de los encuestados puntualizan que el grado de desempeño del trabajo remoto es de nivel alto, frente a los niveles del grado de cumplimiento de la gestión administrativa, que para el 10,0% (20) es de nivel alto y para el 9,0% (18) es de nivel medio. El restante de niveles del trabajo remoto y la gestión de matrícula son mínimas y en algunos casos inexistentes. Los resultados nos conducen a inferir que el trabajo remoto se relaciona con la gestión de matrícula.

Figura 3

Dispersión de puntos entre variable Trabajo remoto y Gestión de matrícula



En el gráfico No. 3, diagrama de dispersión, se puede observar que de acuerdo con el valor obtenido de la covarianza ($R^2 = 0,260$) subraya que la relación lineal es positiva (dirección), por lo tanto, ambas (variable y dimensión) tienden a aumentar a la vez (a mayor trabajo remoto, mayor gestión de matrícula).

En cuanto a la fuerza de la correlación moderada media (entre la variable y la dimensión tratados) cuyo valor de la r_s es igual a 0,497, se observa una moderada dispersión en las puntuaciones, por lo tanto, la tendencia a formar una línea recta es menor.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los valores obtenidos (tabla No. 06), nos muestran que existe una correlación lineal estadísticamente significativa (Sig. (bilateral) = 0,000<0,05) entre el trabajo el remoto y la gestión administrativa; con una correlación moderada alta (coeficiente de $r_s = 0,647^{**}$, fuerza de la correlación) y una relación positiva, (dirección de la relación, signo positivo de la r_s). Con base en los resultados anteriores, el trabajo remoto y la gestión administrativa se relacionan y dependen en gran medida, de la funcionalidad de las telecomunicaciones digitales e internet (infraestructura de la Internet y el acceso a la conectividad), las plataformas tecnológicas (efectivas para que apoyen los servicios remotos en los sistemas de administración) y las herramientas virtuales (software aplicado al procedimiento administrativo), mediante las cuales se brindan los servicios educativos en las instituciones educativas, en donde los estudiantes participan en diferente tiempo y lugar por medio de una red de ordenadores.

Este hallazgo guarda correspondencia con lo investigado por Muñoz, (2022) quien en sus resultados llega a la misma conclusión de una correlación moderada positiva. De hecho, que el trabajo remoto tiene sus efectos en la gestión administrativa, porque para la realización de un procedimiento o trámite se hace realidad a través del trabajo, que, por la pandemia, se optó por el modelo remoto. Hablando de trabajo, merece mencionar la teoría del juego (Villa et al, 2020), que pensar en el juego como un "saber hacer", es decir, como práctica o procedimiento, deja señales en quien lo juega, por lo tanto, el niño, joven o adulto es producto del trabajo del juego. El trabajo sea remunerado o no es llevado a cabo con la finalidad de realizar actividades para satisfacer las expectativas de las personas mediante la adquisición de bienes o contrata de servicios (Bugueño (2017)). Por tanto, el trabajo es producto del juego que puede ser compensado o no, y que permite satisfacer necesidades humanas.

De otro lado, conforme con los resultados obtenidos (tabla No. 07, entrecruzada), nos muestran en proporción (%), que el 58,2% (117) del total de los considerados en la encuesta puntualizaron que el grado de cumplimiento de la gestión administrativa es de nivel medio. De igual manera, sobre la base de la nube de puntuaciones (gráfica

No. 01), con una covarianza $R^2 = 0,466$, nos indican la presencia de una relación lineal positiva entre las variables de trabajo remoto y de gestión administrativa, consecuentemente permite elevar el grado de cumplimiento de la gestión administrativa en tanto se eleve el grado de desempeño del trabajo remoto, coincidentemente con lo que concluye Vicente (2020).

Dentro de este marco, no queda de lado los hallazgos en la literatura científica que refuerzan la investigación con la similitud con Bonifacio (2021), quien nos puntualiza el concepto de la administración como una de las actividades más resaltantes, que se constituye en el trabajo individual y colectivo, en correspondencia con los adelantos de la comunidad; así, la administración emerge históricamente desde que el ser humano comienza a laborar transformándose de esta manera, en un elemento específico y sustancial que se responsabiliza de que los recursos sean íntegramente productivos encaminando una administración responsable socioeconómicamente.

En relación con la variable trabajo remoto y dimensión gestión de documentos, conforme con los resultados señalados (tabla No. 08), nos demuestran que existe una correlación lineal estadísticamente significativa (Sig. (bilateral) = $0,000 < 0,05$) entre el trabajo el remoto y la gestión de documentos; con una correlación moderada alta (coeficiente de $r_s = 0,727^{**}$, fuerza de la correlación) y una relación positiva, (dirección de la correlación, signo positivo de la r_s). Desde este punto de vista, el momento contingencial que actualmente se vive, puede verse reflejado en el excepcional esfuerzo y ritmo al que se han adecuado las telecomunicaciones remotas y digitales para enfrentarse a las implicancias de la pandemia y mitigar las consecuencias de la interrupción de los servicios administrativos en las entidades educativas; de igual modo, en la capacidad de los procesos y procedimientos digitales para responder a los problemas que se presenten en el entorno educativo.

De particular importancia son los valores alcanzados por Sosa (2021) y Ruíz (2021) datos similares a los obtenidos en esta investigación señalándose una correlación moderada alta positiva. De hecho, la gestión de documentos tiene como propósito principal la de posibilitar el ordenamiento y marcha del acervo documental de las

entidades; gestiona documentos de uso interno, de registro de la gestión administrativa y de prestación del servicio, con eficiencia institucional, reduciendo los gastos y aumentando los beneficios. De ahí que contar con un sistema de gestión documental que ofrezca acceso a los documentos que testifiquen las actividades de la entidad es una mejora en el servicio y un beneficio para los usuarios, argumentó Sosa (2021).

De mismo modo, con base en los valores alcanzados (tabla No. 09, entrecruzada), nos señalan, en proporción (%), que el 66,2% (133) total de los elegidos para ser encuestados puntualizaron que el grado de cumplimiento de la gestión de documentos es de nivel medio. De igual manera, sobre la base de la nube de puntuaciones (gráfica No. 02), con una covarianza $R^2 = 0,580$, nos muestran la presencia de una relación lineal positiva entre la variable trabajo remoto y la dimensión gestión de documentos, consecuentemente permite mejorar el grado de cumplimiento de la gestión de documentos en tanto mejore el grado de desempeño del trabajo remoto.

En relación con lo anterior, al mejorar el trabajo remoto al nivel alto, y según los indicadores de este nivel en cuanto al grado de desempeño, como son: cumplir con los objetivos en el tiempo asignado, ser muy eficiente en ejercicio de las funciones y poseer un grado alto de involucramiento en el trabajo; también, la gestión administrativa mejorará.

Desde la perspectiva de los hallazgos en la literatura científica, que se enriquece la investigación con la semejanza que guarda con Nayar (2010), nos argumenta que la gestión documental en el medio estatal y particular, en las últimas temporadas, ha observado una gran transformación, por la repercusión de las recientes TIC, la utilización de equipos computacionales, proyectos de oficina, e internet, que posibilitan y a la vez dificultan nuestro quehacer laboral pues, ha modificado como las entidades generan, disponen y almacenan la información. La concepción de estos documentos virtuales y sus contenidos va cada vez en aumento originando muchos inconvenientes en el momento de localizar documentos importantes para nuestra labor o un e-mail que es indispensable conservar; además de desaprovechar gran parte de nuestro

tiempo para realizarlo, este nuevo contexto nos proyecta la obligación de instrumentar un programa de gestión documental.

Al referimos a la variable trabajo remoto y la dimensión gestión de matrícula, con base en los resultados indicados (tabla No. 10), nos señalan que existe una correlación lineal estadísticamente significativa (Sig. (bilateral) = 0,000<0,05) entre el trabajo el remoto y la gestión de matrícula; con una correlación moderada alta (coeficiente de $r_s = 0,497^{**}$, fuerza de la correlación) y una relación lineal positiva, (dirección de la correlación, signo positivo de la r_s). Desde este enfoque, el trabajo remoto, que se implementó como alternativa laboral para contrarrestar los efectos de la pandemia, hizo factible el trabajo, asegurando los procesos y procedimientos en las instituciones, en un ambiente de incertidumbre. En ese orden de ideas, el trabajo remoto tiene una relación directa con la gestión de matrícula, porque posibilitó que se desarrollen las actividades y procedimientos inherentes al sistema de matrícula, pese a las limitaciones presentadas por los efectos de la pandemia.

De igual modo, estos resultados también guardan semejanza con los resultados alcanzados por Flores (2021), que llega a la misma conclusión de una correlación moderada positiva. De hecho, la gestión de matrícula es el proceso a seguir por los estudiantes para realizar su registro-matrícula con la finalidad de cursar estudios, ofertados por un centro educativo, en un determinado periodo académico. Por tanto, por la matrícula, como acto académico-administrativo, se adquiere la condición de estudiante, manteniendo esta condición hasta el inicio del siguiente periodo académico regular o hasta su graduación. Que, en periodo de pandemia, puede ser realizada por medios virtuales, así los refiere el MINEDU (2021).

Por otro lado, sobre la base de los resultados alcanzados (tabla No. 11, entrecruzada), nos muestran, en proporción (%), que el 63,7% (128) total de los seleccionados para ser encuestados puntualizaron que el grado de cumplimiento de la gestión de matrícula es de nivel medio. De mismo modo, de acuerdo con la nube de puntuaciones (gráfica No. 03), con una covarianza $R^2 = 0,260$, nos señalan la existencia de una relación lineal positiva entre la variable trabajo remoto y la dimensión gestión de matrícula,

consecuentemente permite aumentar el grado de cumplimiento de la gestión de matrícula en tanto aumente el grado de desempeño del trabajo remoto.

Desde este enfoque, al mejorar el trabajo remoto al grado de desempeño del nivel alto, la gestión de matrícula también mejorará al grado de cumplimiento de nivel alto, por lo tanto, debe contar con un TUPA aprobado y actualizado (contiene los procedimientos administrativos que exigen las normas legales), la recepción de solicitudes estar en el debido proceso (solicitudes que cumplan con los requisitos establecidos y sigan su trámite ante las instancias que lo requieran, dentro de los tiempos asignados), y que el servicio solicitado sea resuelto en el tiempo estipulado (se cumplan con los procedimientos que resuelve el servicio, respetando los tiempos contemplados para dicho trámite).

De los hallazgos en la literatura científica, también sustenta la investigación con las semejanzas que sostienen Escalona & Hidalgo (2004), argumentándonos que en un sistema de administración de matrícula debe tenerse en consideración los siguientes aspectos: a) Que la totalidad de los procedimientos académicos tengan que administrarse de una manera simple y con una mínima cantidad de esfuerzo. b) Coordinar el trabajo de todos los participantes en el procedimiento docente. c) Que el sistema no se encuentre sujeto a una configuración organizacional rígida, sino por el contrario, que esta pueda ser flexible y cambiante sin que se produzca efectos en la lógica interna del resultado ni involucre el empleo eficiente de la data histórica con estructuras variadas. d) Que la totalidad de los comprometidos tengan la oportunidad de mantenerse informados de la situación del procedimiento docente en general y específicamente de su campo al interior del proceso.

De las fortalezas, debilidades y relevancia argumentamos lo siguiente:

Fortalezas:

La coherencia interna y ordenamiento sistemático en la estructura de trabajo de investigación por el empleo de un esquema estandarizado y seguimiento de una guía de trabajo otorgado por la universidad César Vallejo.

Distribución y aplicación de los cuestionarios de la encuesta y recojo de la información utilizando las redes sociales (Google Drive).

Debilidades:

Las instituciones (algunas) no permiten realizar investigaciones, lo que ocasiona un retraso en el trámite del permiso o autorización para llevar adelante el trabajo de investigación.

Retraso en el tratamiento estadístico de la data acopiada de la muestra, por la realimentación de la aplicación del programa SPSS.v26.

Relevancia:

La investigación cobra relevancia desde el momento en que se dio a conocer sus resultados.

Porque ha dotado de significado a la realidad problemática como con la descripción del trabajo remoto y la gestión administrativa a distancia, implantados en los diferentes procesos y actividades de las instituciones, a consecuencia de la pandemia.

Por su aplicabilidad, el trabajo remoto y la gestión administrativa a distancia ya es una realidad en las actividades de la sociedad, y puede alternarse con la presencialidad, con un adecuado fortalecimiento de la telemática (informática y telecomunicaciones), herramientas digitales y medios tecnológicos.

Por la problemática que ayuda a resolver como la elaboración de protocolos de buenas prácticas para el desempeño laboral; actualización y aprobación del Texto Único Administrativo (TUPA), implementación de la plataforma virtual para el trabajo remoto y la gestión administrativa a distancia, la capacitación de los trabajadores y estudiantes usuarios.

Por la transferencia de los resultados (teóricos) a otras áreas del conocimiento como: las ciencias computacionales, las ciencias sociales (enfocada en el sector educación, actividades de mesa de partes y secretaría académica y otros).

Por los beneficios sociales que reporta como el impulso a la no utilización del papel (ahorro de papel), reducción de la contaminación, reducción de los costos por la realización del servicio que se solicite y presta.

VI. CONCLUSIONES

Lo expuesto a lo largo de este trabajo permite arribar a las siguientes conclusiones:

- Primera: Que, el trabajo remoto se relaciona muy significativamente (Sig. (bilateral) = $0,000 < 0,05$) con la gestión administrativa en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022, en razón de esto, el objetivo general propuesto, ha sido verificado en su cumplimiento; asimismo, se ha obtenido un nivel de correlación moderada alta positiva ($r_s = 0,647$), por ello, la relación se presenta en que, en cuanto mejor sea el trabajo remoto mejor será la gestión administrativa.
- Segunda: Igualmente, que el trabajo remoto se relaciona muy significativamente (Sig. (bilateral) = $0,000 < 0,05$) con la gestión de documentos en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022, desde este enfoque, el objetivo específico 1 que fuera formulado, ha sido verificado en su cumplimiento; de igual modo, se ha obtenido un nivel de correlación moderada alta positiva ($r_s = 0,727$), motivo por el cual, la relación es que, en cuanto mejor sea el trabajo remoto mejor será la gestión de documentos.
- Tercera: También que, el trabajo remoto se relaciona muy significativamente (Sig. (bilateral) = $0,000 < 0,05$) con la gestión de matrícula en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022, conforme con lo anterior, el objetivo específico 2 que se planteó, ha sido verificado en su cumplimiento; de igual manera, se ha obtenido un nivel de correlación moderado media positiva ($r_s = 0,497$), debido a esto, la relación indica que, en cuanto mejor sea el trabajo remoto mejor será la gestión de matrícula.
- Cuarta: Complementariamente, se puede afirmar que se hizo frente al nuevo escenario respondiendo las contingencias en tiempo de Covid-19, permitiendo, con las limitaciones del caso, llevar adelante la gestión administrativa a través de las actividades remotas, en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

A continuación, se plantea las siguientes recomendaciones:

- Primera: Implementar la formulación de protocolos que tengan en consideración el trabajo remoto para dinamizar la gestión administrativa y enfrentar contingencias que afecten la continuidad de la presencialidad.
- Segunda: Potenciar la gestión de documentos en sus procedimientos con la utilización de medios y soportes tecnológicos, para que responda a cualquier situación y permita la continuidad y mejora del trabajo remoto.
- Tercera: Considerando que la gestión de matrícula es de nivel medio, y este proceso es importante en un instituto, es menester mejorarla incentivando el uso de las herramientas informáticas contribuyendo a la mejora del servicio.
- Cuarta: Al verificarse que el trabajo remoto es un modelo laboral que posibilita la continuidad de la gestión administrativa en situaciones de no presencialidad, capacitar al personal administrativo y estudiantes en los procedimientos y medios y soportes tecnológicos.

REFERENCIAS

- Alcaide, J. (2015). *Fidelización de clientes*.
<https://books.google.com.pe/books?id=CBanCwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de la investigación*.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20C%20%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arias, F. (2017). *Efectividad y eficiencia de la investigación tecnológica en la universidad*. <http://201.249.78.46/index.php/recitutm/article/view/92/pdf>
- Arias, J. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*.
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arias, S. (2021). *Satisfacción laboral y trabajo remoto docente de las instituciones educativas JEC de la provincia de Camaná, Arequipa-2020*. Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55730/Arias_CS_G-SD.pdf?sequence=1
- Ariza, S. (2021). *Implementación de estrategias gerenciales para mitigar el impacto negativo del trabajo remoto en los resultados operacionales*.
https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/40040/ArizaBonillaStivendeJesus2021_Formato.PDF..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bardauil, A., & Peroche, M. (2021). *Trabajo remoto: Análisis y desafíos dentro de la Administración Pública Nacional*.
<http://181.209.22.118/index.php/CUINAP/article/view/233/201>

- Barrera, O., & Ruiz, S. (2020). *Servicio al cliente en tiempos de pandemia*.
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25736/1/ENSAYO%20MOVILIDAD%20TECNICA%20INTERNACIONAL.pdf>
- Bauce, G. (2018). *Operacionalización de variables*. https://revista.vps.co.ve/wp-content/uploads/2020/12/Revista-cientifica_vol_49_2.pdf#page=52
- Benavides, F. y. (2021). *El futuro del trabajo tras la COVID-19: el papel incierto del teletrabajo en el domicilio*.
<https://www.scielo.br/j/rbso/a/LhzNSwFdfBKbwLQbv3Rntmt/?lang=es>
- Bon, J. (2008). *Gestión de servicios de TI basada en ITIL V3-guía de bolsillo*.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=IWZeAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=Dimensiones+de+la+gesti%C3%B3n+del+servicio+ITIL&ots=bnvDZVa_Zp&sig=UCmA4YR4WaSV8SRs5TR394VF08o#v=onepage&q&f=false
- Bonifacio, C. (2021). *La administración, una idea personal sustentada en bases teóricas*.
https://www.researchgate.net/profile/Carlos-Bonifacio-4/publication/356898073_La_administracion_redactada_a_traves_de_bases_educativas/links/61b1f8af4d7ff64f05373a9f/La-administracion-redactada-a-traves-de-bases-educativas.pdf
- Bugueño, B. (2017). *OIT Qué es el trabajo decente*.
https://www.academia.edu/36262060/OIT_Que_es_el_trabajo_decente?email_work_card=view-paper
- Campoverde, R. (2021). *Análisis del teletrabajo en la gestión administrativa de las empresas de mensajería correspondencia en la ciudad de Guayaquil, año 2020*.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/57788/1/ICT-191-2021TI1-CAMPOVERDE%20SANDOVAL%20RICHARD%20NORBERTO.pdf>
- Cano, J. (2022). *Trabajo remoto y sociedad*.
<https://sistemas.acis.org.co/index.php/sistemas/article/view/179/141>

- Carhuacho, I. (2019). *Metodología de la investigación holística*.
[https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%
c3%ada%20para%20la%20investigaci%
c3%b3n%20hol%
c3%adstica.pdf](https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%c3%ada%20para%20la%20investigaci%c3%b3n%20hol%c3%adstica.pdf)
- Castillo, M. (2021). *Técnicas e instrumentos para recoger datos del hecho social educativo*.
<https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/349/373>
- CEUPE. (2022). <https://www.ceupe.pe/>. <https://www.ceupe.com/blog/los-procedimientos-de-trabajo.html>
- Cisneros, P. (2022). *La gestión administrativa y el desarrollo organizacional de autocenter de la ciudad de Riobamba- Ecuador*.
[http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9003/1/Cisneros%20Parra.%20P%
%282022%29%20La%20gesti%
c3%b3n%20administrativa%20y%20el%20de%
20sarrollo%20organizacional%20de%20AUTOCENTER%20de%20la%20Ciudad%
%20de%20Riobamba%20e2%80%93%20Ecuador.pdf](http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9003/1/Cisneros%20Parra.%20P%282022%29%20La%20gesti%c3%b3n%20administrativa%20y%20el%20de%20sarrollo%20organizacional%20de%20AUTOCENTER%20de%20la%20Ciudad%20de%20Riobamba%20e2%80%93%20Ecuador.pdf)
- CONCYTEC. (2018). Lineamientos técnicos para la ejecución de proyectos de ciencia, tecnología e innovación tecnológica financiados con recursos públicos provenientes del canon en las universidades públicas. . *Concytec archivos*.
- Congreso del Perú. (2013). *Ley 30036 Ley que regula el teletrabajo*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356823/30036.pdf>
- Díaz, e. a. (2021). *La experiencia de implementación del trabajo no presencial en el Perú*. <http://revista.enap.edu.pe/article/view/4644/5206>
- Escalona, L., & Hidalgo, C. (2004). *Subsistema de gestión de matrícula*.
https://repositorio.uci.cu/jspui/bitstream/ident/TD_0015_04/1/TD_0015_04.pdf
- Espinoza, E. (2019). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa segunda parte*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n69/1990-8644-rc-15-69-171.pdf>

- Flores, B. (2021). *Gestión administrativa y proceso de matrícula en la Institución educativa* n° 0412, Tocache-2021.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66144/Flores_MB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gamboa, M. (2018). *Estadística aplicada a la investigación educativa*.
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/427/443>
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 6). Mexico.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huaynalaya, C. (2022). *Gestión administrativa y trabajo remoto en la institución educativa* N° 106 Abraham Valdelomar-Santa Anita 2021.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81456/Huaynalaya_RCL-SD.pdf?sequence=1
- ISO15489-1, N. I. (2001). *Información y documentación-Gestión de documentos*.
[https://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GESTexto1\(CS\).pdf](https://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GESTexto1(CS).pdf)
- Laguna, M. (2020). *Gestión administrativa y trabajo remoto en la Institución Educativa* N° 0028 Jesús y María, La Molina.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67377/Laguna_A_MV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Loayza, E. (2020). *La investigación cualitativa en ciencias humanas y educación. Criterios para elaborar artículos científicos*.
<https://revistas.usat.edu.pe/index.php/educare/article/view/536/1075>
- López, P., & Fachelli, S. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa. El diseño de la muestra*.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%c3%ada%20para%20la%20investigaci%c3%b3n%20hol%c3%adstica.pdf>

- Maldonado, J. (2018). *Gestión de procesos*.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55606149/GESTION_DE_PROCESOS_2018-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1656341654&Signature=M3yjhcqdqWsTWbmIFQXg20TfAqJVemsb43h4qKn4IIA\w6pc-mmAWV27dgVYB9P2WozEay-fXqcxf1iwt9X45QDBp50w9YyLOLbuAsVfXkg8sKR-Mtqz187CGtTHhY0Ov3
- Martinez, A., & Mateus, M. (2020). *Importancia del talento humano y herramientas tecnológicas en el desarrollo organizacional, para la mejora de la productividad*. *Rev. Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 14, 22. .
<https://urepublicana.edu.co/ojs/index.php/ingenieria/article/view/672/513>
- Masaquiza, T. (2020). *Gestión administrativa y ejecución presupuestaria de la coordinación zonal de educación-zonal* 3.
<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rcuisrael/v7n3/2631-2786-rcuisrael-7-03-00051.pdf>
- Medina, M., & Verdejo, A. (2020). *Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas*. *Revista educativa Alteridad*. Vol. 15, N° 2, julio-diciembre 2020.
<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/alteridad/v15n2/1390-325X-alt-15-02-00270.pdf>
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). *Procesos de gestión administrativa, un recorrido desde su origen*. *FIPCAEC. (Edición 25) Vol. 6 Núm. 3 p.610*.
<https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736>
- Mero, J. (2018). *Empresa, administración y procesos administrativo*. *FIPCAEC (núm. 8) Vol. 3, Año 3. p.98*. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>
- MINEDU. (2021). *Proceso de matrícula*. <https://directivos.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2021/01/GUIA-PROCESO-DE-MATR%c3%8dCULA-2021.pdf>
- MINEDU. (2022). *RVM N° 049-2022-MINEDU. Actualiza los "Lineamientos Académicos Generales para los Institutos de Educación Superior y las Escuelas*

de Educación Superior Tecnológica".
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3061359/RVM%20N%C2%B0%20049-2022-MINEDU.pdf.pdf>

Morris, H., & Gallacher, L. (2019). *VeriSM-material didáctico básico - Español (Latino Americanos)*.

<https://books.google.com.pe/books?id=0gaZDwAAQBAJ&pg=PT61&dq=Definici%C3%B3n+de+gesti%C3%B3n+de+servicios&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiv8pHO98n3AhUkl5UCHfJCCbc4ChDoAXoECAIQAg#v=onepage&q=Definici%C3%B3n%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20servicios&f=false>

MTPE . (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

Muñoz, K. (2022). *Gestión del trabajo remoto y la gestión administrativa de los trabajos de la Ugel Oxapampa, 2021*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82425/Mu%C3%B1oz_YKT-SD.pdf?sequence=1

Muñoz, M. (2017). *Contabilidad de costos para la gestión administrativa. 1a. Ed. Universidad Estatal del Milagro UNEMI. p.16*.
<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/3847>

Nayar, L. (2010). *La gestión documental. Conceptos básicos*.
http://www.ccinfo.com.ar/v2/wp-content/uploads/2016/01/DT_020.pdf

Otero, A. (2018). *Enfoques de investigación: Métodos para el diseño urbano-arquitectónico*. https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- Pacheco, A. (2021). *Desarrollo e implementación de un módulo informático para la gestión documental en la oficina de mesa de partes de una universidad privada en la ciudad de Arequipa aplicando la metodología SCRUM.* .
<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12920/11052>
- Paucar, A. (2021). *influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa durante el estado de emergencia nacional COVID-19, 2021.* Maestría en Ciencias, con mención en Gerencia Estratégica de Recursos Humanos, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. <https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.01>
- Paucar, M. (2021). *Gestión administrativa y productividad laboral en el gobierno regional de Ancash, Huaraz, 2021.*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85234/Paucar_CMT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- PCM. (2020). Orientaciones para implemtar el trabajo remoto en las entidades publicas.
<https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2020/03/Orientaci%C3%B3n-para-implementar-el-trabajo-remoto-en-las-entidades-p%C3%BAblicas-LP.pdf>
- Posso, R., & Bertheau, E. (2020). *Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. revista educare. Volumen 24 N°3 setiembre-diciembre 2020.*
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/23885/1/20%20POSSO%20VALIDEZ%20Y%20CONFIABILIDAD.pdf>
- Quiroa, M. (2022). *Economipedia.* <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Ramirez, A. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial.*
<http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

- Ramirez, C., & Ramirez, M. (2016). *Fundamentos de administración*.
https://www.uv.mx/personal/alsalas/files/2014/09/INTRODUCCION_A_LA_ADMINISTRACION.pdf
- Ruiz, M. (2021). *Software de trabajo remoto y la gestión documental de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote 2021*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84869/Ruiz_RMF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, D. (2022). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación*.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/7928/8457>
- SERVIR. (2020). *Guía para realizar el trabajo remoto en las entidades públicas*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1184560/GuiaTR_2.pdf
- Silva, C. (2018). *La gestión administrativa de la cooperariva Ecuador ejecutivo y sus efectos en su desarrollo organizacional en la ciudad de Riobamba en el periodo 2015-2016*. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4703/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2018-0010.pdf>
- Sosa, E. (2020). *Uso de las TIC y gestión documental en tiempos de pandemia (COVID-19) en el Ministerio de Educación, 2020*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71659/Sosa_BET-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- UNAM. (2020). Acuerdo por el que se determina la reanudación de actividades de carácter académico-administrativo.
<https://www.ibt.unam.mx/publicacion/ver/comunicado-unam-1/acuerdo-por-el-que-se-determina-la-reanudacion-de-actividades-de-caracter-academico-administrativo-procedimientos-disciplinarios-y-de-naturaleza-administrativa-en-la-unam-en-modalidad-virtual-prese>
- Vargas Villalobos, R., Escudero Vílchez, F., & Salazar Llerena, S. (2021). Atención de Trámite durante la pandemia de la covid-19. *Revista Científica Multidisciplinar*.
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1352/1856>

- Vargas, H. (2022). *Transformación digital y gestión administrativa de la Unidad de Gestión de Despacho Judicial del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80679/Vargas_RHV-SD.pdf?sequence=1
- Vásquez, P. (2019). *La gestión administrativa de la empresa el Baúl de la Fantasía y su incidencia en el volumen de ventas, Robamba, periodo, 2017*.
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6015/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0040.pdf>
- Vicente, J. (2020). *Trabajo remoto y gestión administrativa en la Institución Educativa Rosa Dominga Pérez Liendo-La Victoria 2020*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49927/Vicente_CJG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vilela, e. (2021). *Desafíos de la educación superior en el Perú durante la pandemia por la covid-19. Desde el Sur, 13(2), e0016*.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/des/v13n2/2415-0959-des-13-02-e0016.pdf>
- Villa, M. (2020). *Una teoría del juego en la educación. Tras su dimensión estética, ética y política*.
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/104036/Documento_completo.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo1. Matriz de consistencia

Título: Trabajo remoto y gestión administrativa en un Instituto de nivel superior de Arequipa, 2022.							
Autora: María Calla Rodríguez							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores				
			Variable 1: Trabajo remoto				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Qué relación existe entre el trabajo remoto y la gestión administrativa en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022?	Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la gestión administrativa en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022.	Existe una relación significativa entre el trabajo remoto y la gestión administrativa en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022.	Medios y soportes tecnológicos	Conectividad	1-5	Escala Ordinal	Alto (39-50)
				Medios digitales de comunicación y videoconferencia			
				Dispositivos y equipos informáticos			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Procedimientos	Información	6-10		Medio (22-38)
				Trámite			
			Variable 2: Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo remoto y la gestión de documentos en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022?	Identificar la relación que existe entre el trabajo remoto y la gestión de documentos en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022.	Existe una relación significativa entre el trabajo remoto y la gestión de documentos en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022.	Gestión de documentos	General	1-10	Escala Ordinal	Alto (63-90)
				Funcional			
¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo remoto y la gestión de matrícula en un instituto de nivel superior de Arequipa 2022?	Diferenciar la relación entre el trabajo remoto y la gestión de matrícula en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022.	Existe una relación significativa entre el trabajo remoto y la gestión de la matrícula en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022.	Gestión de la matrícula	Técnico	11-18	Escala Ordinal	Medio (36-62)
				Matrícula			
				Convalidación			
				Traslados internos			Bajo (18-35)
Diseño de investigación:		Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Método de análisis de datos		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada. Método: Hipotético-deductivo. Diseño: No experimental, transeccional, alcance correlacional.		Población: 420 estudiantes Muestra: 201 estudiantes	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Distribuciones de frecuencias Inferencial: Coeficiente Rho de Spearman.		

Anexo 2. Tabla de operacionalización las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Variable 1: Trabajo remoto	El trabajo remoto es una variante de trabajo a distancia, que se lleva a cabo desde afuera de la infraestructura de la empresa por medio del empleo de cualquier clase de TIC (Bardauil & Peroche, 2021, p.16)	Esta variable permitirá determinar la relación entre el trabajo remoto y la gestión administrativa, mediante la técnica de encuesta y aplicación de un cuestionario.	Medios y soportes tecnológicos	Conectividad	Escala Ordinal Tipo Likert Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
				Dispositivos y equipos informáticos	
				Medios digitales de comunicación y videoconferencia	
			Procedimientos	Información	
				Trámite	
Variable 2: Gestión administrativa	La gestión administrativa puede ser comprendida como un conjunto sistematizado de partes vinculadas y semejantes para constituir una entidad común, con el propósito de alcanzar el objetivo que se ha programado de parte de la institución que investiga (Masaquiza, et al., 2020, p.54)	Esta variable será medida mediante sus dimensiones gestión de documentos y gestión de matrícula.	Gestión de documentos	Registro	Escala Ordinal Tipo Likert Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
				Archivo	
			Gestión de la matrícula	Matrícula	
				Convalidaciones	
				Traslados	

Anexo 3. Instrumentos de Investigación

Cuestionario

Estimado colaborador (a), este cuestionario, que recolectará información de actividades realizadas durante el trabajo remoto (pandemia), es anónimo. Le solicitamos que sea sincero en sus respuestas; asimismo agradecerle su apoyo en esta investigación. Por nuestra parte nos comprometemos a que la información recopilada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado para fines de la investigación.

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada desde su perspectiva, según las alternativas.

TRABAJO REMOTO						
	DIMENSIONES / ÍTEMS	Nunca (1)	Casi nunca (2)	Aveces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
	DIMENSIÓN 1: MEDIOS Y SOPORTES TECNOLÓGICOS					
1	Cuenta en casa con el servicio de internet para realizar el trabajo remoto					
2	Los dispositivos que tiene le facilitaron realizar trámites remotos en la institución					
3	La institución lo apoyo con el escaneo y recopilación de documentos para concretar su matrícula					
4	Considera que cuenta con los equipos y medios para el trabajo remoto en gestión de documentos y matrícula (scanner, disco duro, etc.)					
5	La institución le brindo orientación y soporte técnico para realizar trámites remotos					
	DIMENSIÓN 2: PROCEDIMIENTOS					
6	Considera que los procedimientos del trabajo remotos favorecieron la gestión de tramites de matrícula y documentos					
7	Considera que él envió de documentos de matrícula de manera remota le permitían matricularse eficientemente					
8	Considera que estuvo preparado para realizar trámites administrativos de manera remota					
9	Considera que el trabajo remoto en la gestión administrativa le permitió interactuar y aclarar dudas					
10	Propones que la de matrícula continúe de forma remota					

GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSIONES / ÍTEMS		Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
DIMENSIÓN 1: GESTIÓN DE DOCUMENTOS						
1	Considera que la orientación de tramites remotos documentarios diversos fue oportuna					
2	Considera que la recepción de solicitudes siguió su trámite oportuno					
3	Conoce el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)					
4	La respuesta de tramites remotos fue oportuna					
5	Considera que hubo flexibilidad en tramitación de documentos					
6	Cree que la atención al usuario durante el trabajo remoto fue cordial					
7	Considera que hubo coordinación entre oficinas de atención al usuario					
8	Cree que se atendieron todos los tramites sin excepción de manera correcta					
9	Considera que se cumplió con fechas y horarios establecidos en la gestión de documentos					
10	Sabe de la existencia del libro de reclamaciones virtual					
DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE MATRÍCULA						
11	Considera que la orientación de tramites remotos de matrícula fue oportuna					
12	Recibió un instructivo de orientación de matrícula virtual					
13	El proceso de obtención de la ficha de matrícula remota es completo y automático					
14	Tiene acceso al cronograma de tramites diversos (evaluación extraordinaria, cursos complementarios etc.)					
15	Considera que se da orientación de proceso de convalidación internas y externas					
16	Cree que existe orientación de traslados internos					
17	Tuvo algún problema en el proceso de matrícula que lo perjudico					
18	El instituto cuenta con algún programa de respuesta rápida que le permita solucionar cualquier percance de manera automática.					

Anexo 4. Certificado de Validez de Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TRABAJO REMOTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: MEDIOS Y SOPORTES TECNOLÓGICOS								
1	Cuenta en casa con el servicio de internet para realizar el trabajo remoto	x		x		x		
2	Los dispositivos que tiene le facilitaron realizar trámites remotos en la institución	x		x		x		
3	La institución lo apoyo con el escaneo y recopilación de documentos para concretar su matrícula	x		x		x		
4	Considera que cuenta con los equipos y medios para el trabajo remoto en gestión de documentos y matrícula (scanner, disco duro, etc.)	x		x		x		
5	La institución le brindo orientación y soporte técnico para realizar trámites remotos	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: PROCEDIMIENTOS								
6	Considera que los procedimientos del trabajo remotos favorecieron la gestión de tramites de matrícula y documentos	x		x		x		
7	Considera que él envió de documentos de matrícula de manera remota le permitían matricularse eficientemente	x		x		x		
8	Considera que estuvo preparado para realizar trámites administrativos de manera remota	x		x		x		
9	Considera que el trabajo remoto en la gestión administrativa le permitió interactuar y aclarar dudas	x		x		x		
10	Propones que la de matrícula continúe de forma remota	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Carmen Rosa Machado Berroa **DNI:** 29290935
Especialidad del validador: LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES Y PÚBLICAS

Arequipa, 08 de mayo del 2022



Mg. Carmen Rosa Machado Berroa
Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TRABAJO REMOTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: MEDIOS Y SOPORTES TECNOLÓGICOS								
1	Cuenta en casa con el servicio de internet para realizar el trabajo remoto	X		X		X		
2	Los dispositivos que tiene le facilitaron realizar trámites remotos en la institución	X		X		X		
3	La institución lo apoyo con el escaneo y recopilación de documentos para concretar su matrícula	X		X		X		
4	Considera que cuenta con los equipos y medios para el trabajo remoto en gestión de documentos y matrícula (scanner, disco duro, etc.)	X		X		X		
5	La institución le brindo orientación y soporte técnico para realizar trámites remotos	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: PROCEDIMIENTOS								
6	Considera que los procedimientos del trabajo remotos favorecieron la gestión de tramites de matrícula y documentos	X		X		X		
7	Considera que él envió de documentos de matrícula de manera remota le permitían matricularse eficientemente	X		X		X		
8	Considera que estuvo preparado para realizar trámites administrativos de manera remota	X		X		X		
9	Considera que el trabajo remoto en la gestión administrativa le permitió interactuar y aclarar dudas	X		X		X		
10	Propones que la de matrícula continúe de forma remota	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Santa Delia Pérez Condori DNI: 29219676
Especialidad del validador: CONTADOR PÚBLICO

Arequipa, 08 de mayo del 2022



Santa Delia Pérez Condori
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. Nro. 296
AREQUIPA

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: GESTIÓN DE DOCUMENTOS								
1	Considera que la orientación de tramites remotos documentarios diversos fue oportuna	X		X		X		
2	Considera que la recepción de solicitudes siguió su trámite oportuno	X		X		X		
3	Conoce el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)	X		X		X		
4	La respuesta de tramites remotos fue oportuna	X		X		X		
5	Considera que hubo flexibilidad en tramitación de documentos	X		X		X		
6	Cree que la atención al usuario durante el trabajo remoto fue cordial	X		X		X		
7	Considera que hubo coordinación entre oficinas de atención al usuario	X		X		X		
8	Cree que se atendieron todos los tramites sin excepción de manera correcta	X		X		X		
9	Considera que se cumplió con fechas y horarios establecidos en la gestión de documentos	X		X		X		
10	Sabe de la existencia del libro de reclamaciones virtual	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE LA MATRÍCULA								
11	Considera que hubo orientación sobre tramites de matrícula	X		X		X		
12	Recibió un instructivo de orientación de matrícula virtual	X		X		X		
13	El proceso de obtención de la ficha de matrícula remota es completo y automático	X		X		X		
14	Tiene acceso al cronograma de tramites diversos (evaluación extraordinaria, cursos complementarios etc.	X		X		X		
15	Considera que se da orientación de proceso de convalidación internas y externas	X		X		X		
16	Cree que existe orientación de traslados internos	X		X		X		
17	Tuvo algún problema en el proceso de matrícula que lo perjudicó	X		X		X		
18	El instituto cuenta con algún programa de respuesta rápida que le permita solucionar cualquier percance de manera automática.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

 Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

 Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Santa Delia Pérez Condori
 Especialidad del validador: CONTADOR PUBLICO

DNI: 29219676

Arequipa 08 de mayo del 2020


 Santa Delia Pérez Condori
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
 MAT. Nro. 296
 AREQUIPA

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TRABAJO REMOTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: MEDIOS Y SOPORTES TECNOLÓGICOS								
1	Cuenta en casa con el servicio de internet para realizar el trabajo remoto	x		x		x		
2	Los dispositivos que tiene le facilitaron realizar trámites remotos en la institución	x		x		x		
3	La institución lo apoyo con el escaneo y recopilación de documentos para concretar su matrícula	x		x		x		
4	Considera que cuenta con los equipos y medios para el trabajo remoto en gestión de documentos y matrícula (scanner, disco duro, etc.)	x		x		x		
5	La institución le brindo orientación y soporte técnico para realizar trámites remotos	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: PROCEDIMIENTOS								
6	Considera que los procedimientos del trabajo remotos favorecieron la gestión de tramites de matrícula y documentos	x		x		x		
7	Considera que él envió de documentos de matrícula de manera remota le permitían matricularse eficientemente	x		x		x		
8	Considera que estuvo preparado para realizar trámites administrativos de manera remota	x		x		x		
9	Considera que el trabajo remoto en la gestión administrativa le permitió interactuar y aclarar dudas	x		x		x		
10	Propones que la de matrícula continúe de forma remota	x		x		x		

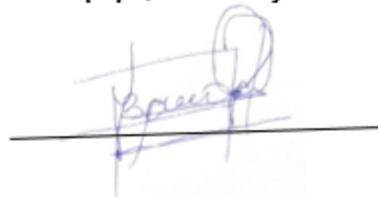
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Jesús Nicolas Banda Pacheco DNI: 29292628

Especialidad del validador: Ingeniero Químico

Arequipa, 08 de mayo del 2022



Ing. Jesús Nicolás Banda Pacheco
Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: GESTIÓN DE DOCUMENTOS								
1	Considera que la orientación de tramites remotos documentarios diversos fue oportuna	X		X		X		
2	Considera que la recepción de solicitudes siguió su trámite oportuno	X		X		X		
3	Conoce el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)	X		X		X		
4	La respuesta de tramites remotos fue oportuna	X		X		X		
5	Considera que hubo flexibilidad en tramitación de documentos	X		X		X		
6	Cree que la atención al usuario durante el trabajo remoto fue cordial	X		X		X		
7	Considera que hubo coordinación entre oficinas de atención al usuario	X		X		X		
8	Cree que se atendieron todos los tramites sin excepción de manera correcta	X		X		X		
9	Considera que se cumplió con fechas y horarios establecidos en la gestión de documentos	X		X		X		
10	Sabe de la existencia del libro de reclamaciones virtual	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE LA MATRICULA								
11	Considera que hubo orientación sobre tramites de matrícula	X		X		X		
12	Recibió un instructivo de orientación de matrícula virtual	X		X		X		
13	El proceso de obtención de la ficha de matrícula remota es completo y automático	X		X		X		
14	Tiene acceso al cronograma de tramites diversos (evaluación extraordinaria, cursos complementarios etc.	X		X		X		
15	Considera que se da orientación de proceso de convalidación internas y externas	X		X		X		
16	Cree que existe orientación de traslados internos	X		X		X		
17	Tuvo algún problema en el proceso de matrícula que lo perjudico	X		X		X		
18	El instituto cuenta con algún programa de respuesta rápida que le permita solucionar cualquier percance de manera automática.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) : _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **Jesús Nicolás Banda Pacheco**
Especialidad del validador: **Ingeniero Químico**

DNI: 29292628

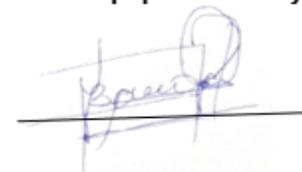
Arequipa 08 de mayo del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Ing. Jesús Nicolás Banda Pacheco
Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ANGELICA YOLANDA PACHERRES RUIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Trabajo remoto y gestión administrativa en un instituto de nivel superior de Arequipa, 2022", cuyo autor es CALLA RODRIGUEZ MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ANGELICA YOLANDA PACHERRES RUIZ DNI: 43550877 ORCID: 0000-0003-4942-9724	Firmado electrónicamente por: AYPACHERRES el 15-08-2022 22:19:53

Código documento Trilce: TRI - 0375348