



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**El Teletrabajo y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP,  
San Isidro 2021**

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Vargas Pareja, Celso Rene (ORCID: 0000-0002-9304-0436)

**ASESOR:**

Dr. Delgado Arena, Raúl (ORCID: 0000-0003-4941-4717)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Control Administrativo

LIMA-PERÚ

2021

**Dedicatoria:**

“Julia”, mi madre quien me enseñó que la constancia permite lograr mis metas.

Shelley, Alonso y Renato; mis hijos mi razón de vivir.

Doris, el amor de mi vida.

## **Agradecimiento**

A Dios por estar presente en mi vida y cuidarme a cada instante.

A mi Asesor a Dr. Raúl Delgado Arenas, por los asesoramientos constantes y por impulsarme a concluir con la investigación

A mis jefes y compañeros de trabajo por facilitarme y brindarme el apoyo en el presente estudio.

## Índice de Contenidos

|   |           |
|---|-----------|
| Carátula  | i         |
| Dedicatoria   | ii        |
| Agradecimiento  | iii       |
| Índice de contenidos  | iv        |
| Índice de tablas  | vi        |
| Índice de gráficos y figuras  | viii      |
| <b>RESUMEN</b>  | ix        |
| <b>ABSTRACT</b>   | x         |
| <br>  |           |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>  | <b>1</b>  |
| <b>II. MARCO TEÓRICO</b>  | <b>6</b>  |
| <b>III. METODOLOGÍA</b>   | <b>23</b> |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación   | 23        |
| 3.2. Variables y operacionalización   | 24        |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo,<br>unidad de análisis | 24        |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos                              | 25        |
| 3.5. Procedimientos   | 27        |
| 3.6. Método de análisis de datos  | 27        |
| 3.7. Aspectos éticos  | 27        |
| <b>IV. RESULTADOS</b>   | <b>28</b> |
| <b>V. DISCUSIÓN</b>   | <b>49</b> |
| <b>VI. CONCLUSIONES</b>   | <b>52</b> |
| <b>VII. RECOMENDACIONES</b>   | <b>57</b> |
| <b>VIII. REFERENCIAS</b>  | <b>59</b> |
| <b>ANEXOS</b>   |           |

Anexo 01: Operacionalización de las variables

Anexo 02: Matriz de Consistencia

Anexo 03: Registro de datos

Anexo 04: Ficha Técnica de Teletrabajo

Anexo 05: Ficha Técnica de Gestión Administrativa

Anexo 06: Cuestionario para el Teletrabajo

Anexo 07: Cuestionario para la Gestión Administrativa

Anexo 08: Carta de Presentación

Anexo 09: Certificados de Validez

Anexo 10: Formulario googleform

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1: Juicios de Expertos de la Validación   | 25 |
| Tabla 2: Niveles de Medición de Coeficientes de Alfa de Cronbach                              | 26 |
| Tabla 3: Confiabilidad del Instrumento de Teletrabajo   | 26 |
| Tabla 4: Confiabilidad del Instrumento de la Gestión Administrativa                           | 26 |
| Tabla 5: Distribución del Género de los Encuestados   | 28 |
| Tabla 6: Distribución del Edad de los Encuestados   | 29 |
| Tabla 7: Determinación de los Percentiles de las Dimensiones<br>y Variables                   | 30 |
| Tabla 8: Distribución del Nivel del Teletrabajo   | 31 |
| Tabla 9: Distribución del Nivel de la Gestión Administrativa                                  | 32 |
| Tabla 10: Distribución del Nivel de la Cultura Organizacional                                 | 33 |
| Tabla 11: Distribución del Nivel de las Herramientas Tecnológicas                             | 34 |
| Tabla 12: Distribución del Nivel de la Optimización de Procesos                               | 35 |
| Tabla 13: Distribución del Nivel de la Capacitación   | 36 |
| Tabla 14: Tabla Cruzada: Teletrabajo en relación a la Gestión<br>Administrativa               | 37 |
| Tabla 15: Tabla Cruzada: Cultura Organizacional en relación<br>a la Gestión Administrativa    | 38 |
| Tabla 16: Tabla Cruzada: Herramientas Tecnológicas en<br>relación a la Gestión Administrativa | 39 |
| Tabla 17: Tabla Cruzada: Optimización de Procesos en<br>relación a la Gestión Administrativa  | 40 |
| Tabla 19: Tabla Cruzada: Capacitación en relación a la<br>Gestión Administrativa              | 41 |
| Tabla 19: Prueba de Normalidad  | 42 |
| Tabla 20: Grado de relación significativa de Correlación                                      | 43 |
| Tabla 21: Correlación de Rho Spearman: Teletrabajo<br>y Gestión Administrativa                | 44 |
| Tabla 22: Correlación de Spearman: Cultura Organizacional y Gestión<br>Administrativa         | 45 |

|   |    |
|---|----|
| Tabla 23: Correlación de Spearman: Herramientas Tecnológicas y Gestión Administrativa | 46 |
| Tabla 24: Correlación de Spearman: Optimización de procesos y Gestión Administrativa  | 47 |
| Tabla 25: Correlación de Spearman: Capacitación y Gestión Administrativa              | 48 |

## Índice de figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1: Distribución del Género de los Encuestados  | 28 |
| Figura 2: Distribución del Edad de los Encuestados  | 29 |
| Figura 3: Distribución del Nivel del Teletrabajo  | 31 |
| Figura 4: Distribución del Nivel de la Gestión Administrativa                               | 32 |
| Figura 5: Distribución del Nivel de la Cultura Organizacional                               | 33 |
| Figura 6: Distribución del Nivel de las Herramientas Tecnológicas                           | 34 |
| Figura 7: Distribución del Nivel de la Optimización de Procesos                             | 35 |
| Figura 8: Distribución del Nivel de la Capacitación   | 36 |
| Figura 9: Tabla Cruzada: Teletrabajo en relación a la Gestión Administrativa                | 37 |
| Figura 10: Tabla Cruzada: Cultura Organizacional en relación a la Gestión Administrativa    | 38 |
| Figura 11: Tabla Cruzada: Herramientas Tecnológicas en relación a la Gestión Administrativa | 39 |
| Figura 12: Tabla Cruzada: Optimización de Procesos en relación a la Gestión Administrativa  | 40 |
| Figura 13: Tabla Cruzada: Capacitación en relación a la Gestión Administrativa              | 41 |

## Resumen

El estudio de la investigación presenta un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo correlacional no experimental de corte transversal; cuyo objetivo fue relacionar el teletrabajo y la gestión administrativa; aplicándose la técnica de encuesta a una muestra censal de 50 trabajadores mediante el instrumento cuestionario con 29 ítems del teletrabajo y 32 ítems de gestión administrativa ambas con escala tipo Likert; los resultados fueron:  $p=,000$  y  $r=,602$ ; concluyendo, que existe relación significativa y una correlación positiva moderada; entre el teletrabajo y la gestión administrativa en la DIVNFOR, San Isidro 2021, en cuanto a la cultura organizacional y gestión administrativa los resultados fueron  $p=0,00$  y  $r=,532$ , señalando que existe relación significativa y una correlación positiva moderada; en tanto, las herramientas tecnológicas y gestión administrativa fueron:  $p=,202$  y  $r=184$ , concluyendo que no existe relación significativa y tiene una correlación positiva baja; y, la optimización de los procesos y gestión administrativa arrojaron  $p=,000$  y  $r=555$ ; señalando que existe relación significativa y tiene una correlación positiva moderada; finalmente la relación entre la capacitación y gestión administrativa no hay relación significativa y tiene una correlación positiva moderada; por tanto los resultados fueron:  $p=001$  y  $r=,461$ .

**Palabras Clave:** Teletrabajo, gestión administrativa, capacitación, cultura, organización, procesos.

## Abstract

The research study presents a quantitative approach with a descriptive, correlational non-experimental cross-sectional design; whose objective was to relate telework and administrative management; applying the survey technique to a census sample of 50 workers using the questionnaire instrument with 29 telework items and 32 administrative management items, both with a Likert-type scale; the results were:  $p = .000$  and  $r = .602$ ; concluding that there is a significant relationship and a moderate positive correlation; Between teleworking and administrative management in DIFINVOR, San Isidro 2021, in terms of organizational culture and administrative management, the results were  $p = 0.00$  and  $r = .532$ , indicating that there is a significant relationship and a positive correlation; meanwhile, the technological tools and administrative management were:  $p = .202$  and  $r = .184$ , concluding that there is no significant relationship and it has a low positive correlation; and, the optimization of the processes and administrative management yielded  $p = .000$  and  $r = .555$ ; noting that there is a significant relationship and it has a moderate positive correlation; finally, the relationship between training and administrative management is not significant and has a moderate positive correlation; therefore, the results are,  $p = .001$  and  $r = .461$ .

**Keywords:** Telework, administrative management, training, culture, organization, processes.

## I. INTRODUCCIÓN

A partir de marzo del 2020, el trabajo presencial tuvo cambios estrictos por causa de la Pandemia COVID 2019, a nivel internacional se aplicaron políticas, normas y disposiciones rigurosas para preservar la vida de las personas; lo que causó daños a la economía mundial.

Ante la emergencia de salud, la OMS,2020-a, exhorto a todos los gobiernos a nivel mundial a tomar medidas rígidas para enfrentar con mesura la pandemia del coronavirus, instándose al confinamiento obligatorio de quedarse en casa, esto origino que la fuerza laboral trabaje a distancia a través del teletrabajo, a tiempo parcial o completo convirtiéndose la más prolongada de nuestra historia.

La modalidad de trabajar mediante el teletrabajo ha ido acrecentándose con el tiempo sea de forma parcial o tiempo completo (Eurosastat, 2018), y por la emergencia mundial se ha convertido en una herramienta que ha garantizado las modalidades de trabajos en los diversos sectores económicos a nivel internacional y a nivel nacional; desplazando las actividades, los espacios de trabajo y las funciones al hogar familiar (casa).

Esta forma de trabajar por medio de teletrabajo ha sistematizados procesos administrativos, atención al cliente y reducción de tiempo en el traslado del hogar al trabajo, permitiendo alcanza niveles de idoneidad entre la vida laboral, familiar y profesional.

No obstante, la OIT (2020), señala que en América Latina un aproximado de 41 millones de personas se encuentra desempleadas, de los cuales 26 millones estaban si trabajo por la emergencia sanitaria y 15 millones se quedaron sin trabajos en tiempo de aislamiento/cuarentena, más aún se incrementó la informalidad; estas circunstancias han imposibilitado que se cumplen las decisiones con eficiencia y eficacia.

Antes las consecuencias económicas internacional, la ONU (2020) manifiesta que, en el 2019 la tasa de desocupados fue el 8,1% y durante el COVID 19, se ha incrementado un 13% desocupados; es decir, que se perdieron un aproximado de 400 millones de empleos en todo el mundo, en especial en América Latina evidenciándose un 18,3% de horas laborales en el segundo trimestre de 2020 a diferencia de un 14% de disminución en el resto del mundo; además, en Europa y Asia Central ha tenido una reducción en horas de trabajo del 13,9% y en china y el resto de Asia apenas un 0,4% aproximadamente.

En el Perú, por la emergencia del COVID-19, se promulgo el Decreto de Urgencia N° 038-2020 de fecha 21 abril de 2020, determinando acciones complementarias para contrarrestar los rezagos económicos que afecto a los trabajadores y empleadores; por lo que, el ordenamiento jurídico y la legislación peruana actual regula las modalidades de trabajo a nivel empresarial y en especial el trabajo a distancia sea teletrabajo o trabajo remoto con la implementación de los medios electrónicos.

El teletrabajo tuvo sus inicios en el Perú, desde el año 2013, donde las normas de seguridad y salud del trabajador brindan los mismos derechos del trabajo presencial y los empleadores están obligados asignar equipos y herramientas con el propósito de implementar esta forma de trabajo en el hogar y si el trabajador asume algún gasto seria compensado; pero por la emergencia sanitaria del COVID 19, el teletrabajo remoto la implementación puede darse a través del trabajador y no asegurar ninguna compensación.

Esta modalidad de trabajo no alcanzado su efectividad; puesto que, el 72% de las organizaciones manifiestan no estar preparadas, según los resultados de la encuesta por Career Partners Perú (2020) a 580 ejecutivos del país y que solo un 35% incremento la productividad en el trabajo remoto; a diferencia que un 42% si mantuvo su productividad y el 23% bajo su productividad a consecuencia de distanciamiento social.

Al respecto, el Instituto Peruano de Economía (2020), manifiesta que el teletrabajo permite que las personas tengan la posibilidad de laborar en ciudades fuera de su residencia, lo que reduce barreras geográficas y amplía las expectativas entre los trabajadores y empleados.

Actualmente, en el sector público un aproximado de cuarto de millón de peruanos laboran bajo la modalidad remota, 244 mil personas laboran en esta modalidad a nivel nacional según el registro al 04 de octubre del 2020 que han mantenido los niveles de productividad semejante al trabajo presencial y 85 mil peruanos están participando a 19 mil vacantes disponibles registrados en la plataforma “Empleos Perú” según lo manifestado por el Dr. Javier Palacio G., Ministro del MP y que continuaría esta modalidad de trabajo hasta el 31 de julio del 2021

Por otro lado, en el año 2020 los porcentajes de la población ocupada disminuyó en más de 6 millones de personas en comparación al año 2019, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH).

Dentro de esta modalidad de trabajo, se encuentra el teletrabajo los que forma parte de la Dirección de Informática de la Policía Nacional del Perú, que brindan el soporte técnico a las unidades PNP, cuya problemática radica pasar de la forma de del trabajo presencial a la forma del teletrabajo en relación al soporte técnico de la gestión administrativa en las dependencias policiales de las diferentes regiones de nuestro país; la Dirección de informática de la PNP, cuenta con 50 personas que realizan funciones técnicas, administrativas y especializadas.

Por consiguiente, la presente investigación es relevante planteando el problema general ¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y la gestión administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021?; cuyos problemas específicos son:

- ¿Cómo se relaciona la Cultura Organizacional y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021?
- ¿Cómo se relaciona las Herramientas Tecnológicas y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021?

- ¿Cómo se relaciona la Optimización de los Procesos y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021?
- ¿Cómo se relaciona la Capacitación y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021?

Por ende, la presente investigación, tiene como razón teórica contribuir con el asevero teórico en relación el teletrabajo y gestión administrativa que se dio con la aplicación de técnicas y herramientas que permitan evaluar la relación entre las variables de estudio permitiendo conocer los resultados que muestre los procesos y validez de los instrumentos para ser aplicados en otras investigaciones futuras; por ello, el fin metodológico precisa el aporte de los instrumentos aplicados para el recojo de la información, adaptados a nuestra realidad, permitiendo la construcción del instrumento de las variables teletrabajo y gestión administrativa; por consiguiente, se argumenta el sentido práctico por que contribuir la eficiencia y la compatibilidad en los diversos procesos, según lo estime por conveniente la DIVINFOR, para asumir el compromiso de mejorar la modalidad de trabajo en la gestión administrativa y en este sentido se fundamenta la contribución social, cimentando las bases para los futuros trabajos bajo la modalidad de teletrabajo para lograr la eficiencia en la gestión administrativa del personal que labora en la DIVINFOR y que este sea eficaz y eficiente para la gestión administrativa a nivel local, regional y nacional en los diversos soportes técnicos, administrativos y especializados; de modo que se plantea el objetivo general como se establecer la relación entre el Teletrabajo y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021 y los objetivos específicos siguientes:

- Determinar la relación entre la Cultura Organizacional y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021.
- Determinar la relación entre las Herramientas Tecnologías y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021.
- Determinar la relación entre la Optimización de los Procesos y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021.
- Determinar la relación entre la Capacitación y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021.

Por consiguiente, desde la perspectiva del planteamiento de los objetivos, se formuló la hipótesis general: El Teletrabajo se relaciona significativamente con la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021.

- La Cultura Organizacional se relaciona significativamente con la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021.
- Las Herramientas Tecnológicas se relaciona significativamente con la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021.
- La Optimización de los Procesos se relacionan significativamente con la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021.
- La Capacitación se relaciona significativamente con la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro del contexto teórico, se analizó los antecedentes internacionales en relación con las variables Teletrabajo y Gestión Administrativa; por tanto, Ardiles O. (2015), en su tesis Análisis de Impacto del Teletrabajo en los Resultados de Gestión de las Organizaciones. Estudio de caso en un área de una Organización Financiera En Bogotá. tesis para optar el grado de maestro en gestión de organizaciones de la Universidad militar nueva granada facultad de ciencias económicas dirección de postgrados- Bogotá.

El objetivo fue determinar como el teletrabajo impacta en la gestión PIC (Proceso Integral de crédito) de empresa financiera en Bogotá en el año 2013, argumentando los aspectos teóricos a RAE y Ausentismo García (2014), el estudio fue descriptivo y aplico un instrumento cuestionario con preguntas cerradas y a 21 trabajadores bajo esta modalidad del Teletrabajo, concluye que para tener resultados óptimos de la productividad de los trabajos en las organizaciones de debe aplicar análisis psicológico especializado al personal que trabaje en esta modalidad y brindar charlas o encuestas que permitan el mejoramiento de los participantes involucrados.

Para determinar los aportes de la investigación, recae para estudiar la variable del teletrabajo y su proceso dentro de las organizaciones y ambas investigaciones tienen diseño descriptivo.

Dentro esta línea, Soto (2019), en su tesis Evaluación y Análisis Cuantitativo y Cualitativo del Sistema de Teletrabajo Implementado en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI). Tesis para optar de Magíster en Gestión y Políticas Públicas en la Universidad de Chile Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas Departamento de Ingeniería Industrial – Chile.

En su investigación planea el objetivo, señalando que el teletrabajo es favorable por el ahorro en gasto en los costos de infraestructura (oficina), mano de obra, incremento de productividad, mejores condiciones laborales, familiares,

personales y que en el sector público debe considerar limitaciones, dificultades, desafíos y retos en cuanto a los entornos organizativos que se desean implementar: por ende, el teletrabajo es diseñado cuidadosamente para reducir aspectos negativos determinados el rol que cumplirán los directivos públicos; así como las modalidades del teletrabajo esto permitirá incrementar la cultura digital; en cuanto a los resultados del análisis estadístico señala que el impacto del teletrabajo en la productividad es positivo y tiene un 87% de significancia en el área de fono y call center, a diferencia de patentes que negativo y significativo; en cuanto al factor conciliación familiar, se obtuvo un incremento favorable en el uso del tiempo con un 90% en las patentes y 95% en las marcas; finalmente, la investigación muestra los criterios/estándares en la calidad del teletrabajo y de sus niveles para su futura implementación en el sector público considerando la integración de gestión para administrar las nuevas implementaciones de organizaciones, por ende, la implementación del teletrabajo en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAP) es primordial como innovación en el sector público.

Los aportes de la investigación tienen características metodológicas con enfoque cuantitativo y estudio de la variable del teletrabajo que forma parte de la presente investigación.

Anaya et al. (2017), en su tesis titulada: Análisis situacional y propuesta para el fortalecimiento del modelo de teletrabajo orientado a la mejora continua en la Universidad EAN. Tesis para obtener el grado de maestro en administración de empresas en la Universidad EAN, Facultad de Estudios ambientales virtuales, Bogotá – Colombia

El objetivo de estudio es realizar un diagnóstico de la situación del modelo de teletrabajo implementado en la Universidad EAN y como fortalecerlo para la continuidad en la mejora, en este estudio participaron 68 personas entre docentes y administrativos, por lo que, se determinó que el perfil de los trabajadores en esta forma de trabajo debe reunir características como es el dominio de las herramientas tecnológicas, la responsabilidad en sus compromisos, la administración del tiempo,

un trabajo proactivo y en cuanto a los directivos que tengan liderazgo, comunicación; el estudio es descriptivo y dentro del proceso estadístico señala que un 70% de trabajadores manifiestan ser capacitados en esta modalidad de trabajo, 35% son capacitados en aspectos laborales para el cumplimiento de sus funciones, un 16% frecuentemente han recibido capacitación en gestión del tiempo, un 75% manifiestan que es viable el teletrabajo, mientras el 58% siempre hay una comunicación efectiva; todo ello, beneficiara mayor espacio con la familia y ahorro de tiempo en el desplazamiento.

Los aportes del estudio nos brindan factores que permitan fortalecer el teletrabajo en las organizaciones, que contribuir al estudio de la variable del teletrabajo en la gestión administrativa.

A su vez, Manar & Quijano (2015), en su tesis Oficina Virtuales y el Teletrabajo como modalidad laboral para optimizar recursos en gestiones administrativas en áreas de comercialización para obtener el grado de maestro en administración de empresas en la universidad de Politécnica Salesiana, Guayaquil – Ecuador.

El estudio de la investigación busca impulsar la descentralización en las empresas que están sujetas a espacios, horarios y lugares que impacta en la productividad de los recursos humanos; esta manera de trabajo tradicional contrarrestar la expansión geográfica y la responsabilidad en los aspectos e inserción laboral de los trabajadores, dentro estas consideraciones, plantea los objetivos determinando la reducción de costos para las empresas, beneficios para los teletrabajadores y sobre todo la empleabilidad laboral con la inclusión en los sectores económicos del país de Ecuador; por ende, establece estrategias para lograr la optimización de los recursos que permite mejorar en las áreas de comercialización; en cuanto a los aspectos metodológico está orientado a una tipo de diseño cuantitativo y descriptivo aplicándose la técnica de encuesta con un instrumento cuestionario a una muestra de 130 empresas, dentro de sus conclusiones, indica que las PYMES Ecuatorianas no emplean las herramientas adecuadas, desconocen la finalidad y sus modalidades del teletrabajo; así como

considerar los aspectos del cuidado del medio ambiente; por lo que, la implementación del teletrabajo y sus modalidades reducirían los costos de infraestructura como los costos operativos, por ende, beneficiarían en grande escala a las PYMES del Ecuador, a los trabajadores, a las personas con características especiales de esta manera se inserten en el mundo laboral no considerando la ubicación geográfica.

Por ser una investigación con enfoque cuantitativo y descriptivos sus aportes permitirán identificar el teletrabajo en otro contexto diferente a nuestro país.

Rodríguez et al (2015), en su tesis titulada sobre la Percepción sobre la implementación del teletrabajo en Helados Gourmet Popsy, de la universidad Piloto de Colombia. Bogotá D.C. Colombia.

El estudio planteó el objetivo en el análisis de la concepción del personal que labora en la compañía Allan SASHelados Gourmet Popy en relación al teletrabajo, esta investigación tienen un enfoque cuantitativo y cualitativo, considerando un diseño mixto, descriptivo y tuvo como muestra la designación de 12 personas que desarrollaban actividades remotas, las cuales se realizó una entrevistas con temas de percepción, motivaciones, calidad de vida, cuyos resultados estadísticos en cuanto a los criterios primordiales para mantener esta forma de trabajo mediante el teletrabajo señalaron que el 42% debe haber seguimiento, 21% capacitación, 17% designar sus funciones, 17% evaluar los resultados y el 4% la confianza, otro de los aspectos fue saber que tanto conocen de esta modalidad, lo que el 89% manifestó que sí conocen; en cuanto a los beneficios señalaron un 24% ha mejorado la calidad de vida, 30% optimiza su tiempo, 24% bajaron los costos de desplazamiento, 22% tiempo para la familia y que en el aspecto si detectaron alguna dificultad, un 33% no identifico frente al 40% que si identificó algunas dificultades y que su implementación es buena porque un 65% manifiesto que la planificación ha permitido esta modalidad; concluyendo que los empleados requieren administrar sus actividades y tiempos que les permitan desarrollar la asignación de metas y que el teletrabajo minimiza costo, tiempo de desplazamiento; lo que accedan a estar con la familia; también señala que esta

modalidad, responde mejor a la productividad laboral, al acceso y proceso de la información, opciones de comunicación y sus respectivos canales, pero que se tiene que hacer un monitoreo y seguimiento a la disminución de la interrelación social sobre todo en los trabajadores solteros; por ende, los empleados, trabajadores o colaboradores perciben mejores condiciones de vida y equiparan sus funciones labores.

Los aportes de estudio nos dan un panorama como el teletrabajo se implementa en otros países y por ser una investigación cuantitativa con diseño descriptivo nos permite conocer la metodología de estudio.

En el ámbito nacional, Suarez (2020) en su tesis “Implementación de Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020”. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública de la Educación en la Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.

Establece en los objetivos la relación del teletrabajo y la calidad de servicio, argumentando el soporte teórico para el análisis de la variable teletrabajo al autor Nilles (1988) y para la variable calidad de servicio a De León (2017). El estudio fue nivel correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y se empleó la técnica: Encuesta y un instrumento cuestionario para el levantamiento de la información, de los cuales 29 preguntas para la variable teletrabajo y 26 preguntas para la calidad del servicio, aplicándose a una muestra de 40 siendo la población censal. Conforme a los resultados de la investigación se evidencia que existe relación entre el teletrabajo y la calidad del servicio con una correlación positiva considerable al 0,654; la organización se relaciona con la calidad del servicio con una correlación positiva considerable al 0,661; la fiabilidad se relaciona con la implementación del teletrabajo con una correlación positiva considerable al 0,644; la implementación del trabajo y la capacidad de respuesta tuvo una correlación positiva considerable al 0,581; la investigación concluye que, a pesar de los cambios inesperado por el COVID 19, la implementación del teletrabajo logra los objetivo a través de la calidad del servicio, que en la productividad y atención en los servicios es primordial contar con una cultura organizacional; y, a mayor

fiabilidad y capacidad de respuesta contribuirá la mejora en la implementación del teletrabajo de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020

Los aportes de la investigación, recae para estudiar la variable del teletrabajo y su proceso dentro de las organizaciones y ambas investigaciones tienen diseño no experimental.

En esta misma línea, Sime (2020) en su tesis “Teletrabajo y Gestión Pública desde la perspectiva del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores, 2020”. Tesis para Obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública de la Educación en la Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.

Establece en los objetivos la relación del teletrabajo y la gestión pública, argumentando el soporte teórico para el análisis de la variable teletrabajo al autor Llamosa (2015) y para la variable gestión pública a CLAD (2012). El estudio fue nivel correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y se empleó la técnica: Encuesta y un instrumento cuestionario para el levantamiento de la información, de los cuales 30 preguntas para la variable teletrabajo y 30 preguntas para la gestión pública, aplicándose a una muestra de 40 trabajadores siendo la población censal. Conforme a los resultados de la investigación se evidencia que existe relación entre la dimensión de espacio físico de la variable teletrabajo y gestión pública con una correlación positiva moderada al 0,584; la relación entre la dimensión de organización de la variable teletrabajo y gestión pública con una correlación positiva baja al 0,334; la relación entre la dimensión de las TICs de la variable de teletrabajo y gestión pública con una correlación positiva moderada al 0,630; la investigación concluye que existe correlación positiva entre las variables Teletrabajo y Gestión Pública aceptándose la hipótesis general de la investigación.

Los aportes de la investigación, recae para estudiar las dimensiones espacio físico, organización y TICc que forma parte de la variable del teletrabajo y porque ambas investigaciones son de diseño no experimental.

De manera similar, Vicente (2020) en su tesis “Trabajo remoto y gestión administrativa en la Institución Educativa Rosa Dominga Pérez Liendo – La Victoria 2020”. Tesis para Obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública de la Educación en la Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.

Establece en los objetivos la relación entre el trabajo remoto y la gestión administrativa, argumentando el soporte teórico para el análisis de la variable de trabajo remoto a D.U. N° 026 (2020) y para la variable gestión administrativa a Ramírez (2017). El estudio fue nivel correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y se empleó la técnica: Encuesta y un instrumento cuestionario para el levantamiento de la información, de los cuales 13 preguntas para la variable de trabajo remoto y 16 preguntas para la gestión administrativa, aplicándose a una muestra de 31 trabajadores siendo la población censal. Conforme a los resultados de la investigación se evidencia que existe relación entre la dimensión de trabajo remoto y la gestión administrativa con una correlación directa media con 0,693; la dimensión de trabajo remoto y la planificación en una correlación directa media con 0,693; la relación del trabajo remoto y la dirección tiene una correlación directa media con 0,546; la relación del trabajo remoto y el control con una correlación directa débil con un 0,445; la investigación concluye que existe correlación positiva entre las variables Trabajo Remoto y Gestión Pública aceptándose la hipótesis general de la investigación.

Los aportes de la investigación, recae para estudiar las dimensiones planificación, organización, dirección y control que forma parte de la variable de la gestión administrativa y porque ambas investigaciones son de diseño no experimental.

Peñafiel (2019), en su estudio titulado: Teletrabajo en el Sector Público como Alternativa de Desplazamiento, para obtener el grado de maestro en gestión pública en la Universidad César Vallejo, Lima-Perú.

Cuyo fin es determinar qué aspectos del teletrabajo contribuyen a minimizar problemas de desplazamiento y como a nivel de Lima las empresas pueden

implementar; el estudio presenta características de enfoque cuantitativo y diseño descriptivo, se administró una entrevista semiestructurada, el estudio determinó que esta forma de trabajo permite la equidad entre la familia y carga laboral, puesto que, valoran el tiempo con la familia debido a que se acorta el desplazamiento en físico de casa al trabajo, esto permite ahorro de pasajes, gastos de comida, mayor seguridad quedándose en casa, evitar robos o accidentes y siente bienestar en cuanto a su salud porque comen en casa. Otro aspecto, el hecho de trabajar en el hogar no siente presión pueden trabajar bajo su ritmo sin necesidad de supervisiones el rendimiento de su trabajo es mejor y sienten que es valorado, puesto que el trabajar en la oficina de manera presencial eran simples trabajadores monótonas sin ningún reconocimiento; en cuanto, al trabajo con personas con características especiales a un no se tiene experiencias en el sector público, esto resultaría beneficioso incluso; concluyendo, que existen aspectos de desigualdad entre la carga o espacio familiar y la carga laboral y resalta también, así como trae beneficios, puede correrse el riesgo de distracción porque la familia está cerca, lo que se perdería en ocasiones espacio y privacidad laboral; por ello, es importante delimitar horarios de trabajo, horarios con la familia y no perder el norte del desempeño de las funciones organizando su trabajo con valores íntegros. La contribución del estudio, radia en el estudio del teletrabajo y sobre todo porque tiene enfoque cuantitativo y diseño descriptivo.

De este modo Polamaza (2017) en su tesis “Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral en la Institución Educativa N° 37001 de Huancavelica – 2017”. Tesis para Obtener la Licenciatura en Administración de la Educación Universidad Peruana Los Andes, Huancayo – Perú.

Establece en los objetivos la relación entre gestión” administrativa “y el desempeño laboral” en la Institución Educativa Primaria N° 37001 de Huancavelica - 2017. El estudio fue tipo básico, nivel descriptivo - correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y se empleó la técnica: Encuesta y un instrumento cuestionario para el levantamiento de la información, de los cuales 25 preguntas para la variable de gestión administrativa y 09 preguntas para Desempeño Laboral aplicándose a una muestra de 47 docentes siendo la población

censal. Conforme a los resultados de la investigación se evidencia que el p valor (Sig.) es igual a 0.00 está por debajo del 0.05, teniendo un 5% de confianza se rechaza  $H_0$ , por ende, el Rho de Spearman es 0.758, lo que demuestra que el 75.8% de la variable desempeño laboral está expuesta por la gestión; la investigación concluye que existe directa relación entre la gestión administrativa y el desempeño laboral en la Institución Educativa Primaria N° 37001 de Huancavelica – 2017.

Los aportes de la investigación, se evidencia que tienen las dimensiones planificación, organización, dirección y control que son parte del estudio de la variable de gestión administrativa y ambas investigaciones son tipo, básico, nivel descriptivo correlacional. y enfoques cuantitativos y tipo básico.

De acuerdo a los objetivos de la investigación, nuestra primera variable de estudio es el teletrabajo, que por la pandemia del COVID 19 se ha implementado a nivel mundial, como lo indica la Organización Internacional de Trabajo (2020) en la publicación el teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella, nos manifiesta que a raíz del COVID 19, se tiene una nueva visión del teletrabajo a nivel mundial; ante esta emergencia sanitaria los diversos gobiernos tuvieron que implementar medidas para la existencia - salvar vidas y sobre todo enfrentar los daños irreversible de la economía de cada país; por lo que, dentro de estas medidas que fue el distanciamiento físico con el cierre de algunas actividades y las flexibilidades del aspecto laboral se impulsó el teletrabajo. OIT (2020, p.2).

Para dar una solución temporal a corto plazo, la fuerza laboral en un porcentaje menor viene laborando desde sus casas (Unión Europea - EU), pero con poco tiempo de prepararse por parte de los empleadores como de los trabajadores, esto ha repercutido en un teletrabajo regular que se da en el hogar o en el móvil, muestra de ello se tiene que en Dinamarca tiene un 30% a más, en Suecia y países bajos 10%, en la Republica Checa, Grecia, Italia y Polonia un 10%; en Estados Unidos un 20%, en Japón un 16% y 1,6% en Argentina. OIT (2020, p.3 hace referencia a Eurofound y OIT, 2019).

Esta modalidad de trabajo mediante el teletrabajo va a depender de los diferentes grados de desarrollo económico de cada país, de acuerdo al artículo de Hatayama et al., (2020; OIT 2020h) sobre la posibilidades de trabajar desde casa nos señala que dependerá de la estructura económica, el acceso a internet de banda ancha, el equipamiento personal con una PC domestica del trabajador y del manejo de las TIC; es cierto que algunos sectores vienen trabajando con las TIC como son las finanzas, seguros y algunos sectores de la administración pública y que a futuro pueden adecuarse a esta forma del teletrabajo, pero que existe una limitación con actividades como la industria manufacturera, la agricultura, la construcción y turismo que no tienen la flexibilidad de poder hacer el teletrabajo OIT (2020, p.3).

La implementación del teletrabajo hoy sea convertido como una solución ante las restricciones para proteger los grupos vulnerable, grupo de alto riesgo y la continuidad de las actividades económicas; por lo que, el teletrabajo en el hogar será una alternativa dentro este periodo de emergencia por el COVID 19, que va a depender del nivel de inventiva y voluntad de los involucrados con el propósito que explore sus desempeños y los puedan realizar parcialmente desde sus casas; sin embargo, cabe la posibilidad que la implementación del teletrabajo no se termine por la pandémica, sino que será la nueva y mejor forma de trabajar a futuro mediante la digitalización, comunicaciones avanzada y las tecnologías como la nube. OIT (2020, p.4).

Ante estas nueva propuesta a futuro con el teletrabajo, va a necesitar nuevos tipos de gestión basados en la confianza, los resultados, formas de trabajos más flexibles, mejores adaptaciones, preferencias de los trabajadores y empleadores; esto se puede realizar mediante la promoción de la resiliencia, mejorar las prácticas de gestión, fortalecer la cultura organización en base a la confianza minimizando obstáculos que salvaguarda la salud, bienestar, compromiso no solo con los trabajadores sino también con los objetivos de las organizaciones. OIT (2020, p.5).

Esta nueva practica de gestión establecerá prioridades, volúmenes de trabajo, tareas y plazos dentro de las situaciones que se puedan presentar, dentro

de ello solicitar a los trabajadores formulen un plan individual de teletrabajo en coordinación con sus supervisores adaptados a las realidades del momento con prioridades claras, no considerando labores innecesarias que no sean realistas a las circunstancias actuales, que tengan sistemas comunes que permitan el trabajo entre directivos y colegas, otro aspecto que se debe tener en cuenta es la división de los equipos de trabajos de acuerdo a sus desempeños o a las multifuncionales estableciendo misiones claras, las líneas jerárquicas para que se puedan comprender la propuesta de trabajo y en todo momento una comunicación fluida para que los trabajadores proporcionen las alertas cuando se sientan con sobrecarga de trabajo para detectar los riesgos de agotamiento y conocer la reasignación de tareas; otro factor es conocer las habilidades de los trabajadores para fortalecer sus potencialidades.

El teletrabajo tiene diferentes definiciones conceptuales, una de ellas considera que son labores sin la presencia física del trabajador en la empresa que tiene vínculo laboral a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos que ejercerán el control y la supervisión de las mismas; por lo que, coadyuva la provisión por el empleador de los medios físicos y métodos informáticos, la dependencia tecnológica y la propiedad de los resultados, entre otros. (Ley 30036, Ley que Regula el Teletrabajo, Art. 2).

Para Osio (2010), teletrabajo es la suma de trabajo con distancia y el uso de las herramientas en informática y comunicaciones, mientras para CIDEC (2000), el teletrabajo consiste cuando de manera regular u ocasionalmente los trabajadores realizan las actividades de su trabajo fuera de lo habitual, generalmente en sus hogares aplicando las TICs, dentro de esta misma perspectiva la Fundación Másfamilia et al (2012), señala que el sistema del teletrabajo en escenario del hogar es una realidad que conlleva a beneficios en relación al compromiso, eficiencia, rentabilidad, pertinencia y beneplácito laboral; por ende, precisa una cultura de trabajo, liderazgo fuerte y sistemas de gestión para el óptimo cumplimiento de los desempeños; por tanto, se deben implementar disposiciones legales que regularicen los mecanismos del teletrabajo sobre todo en los hogares o domicilios.

En el ámbito empresarial, según Escalante et al (2006), el teletrabajo considera propósitos socioeconómicos en beneficio de las empresas y trabajadores, que busca equilibrar los aspectos demográficos, descongestión de tráfico, cuidado del medio ambiente, personas con características especiales, desarrollo de comunidades, impulso a la economía, generación de empleo, mayor porcentaje de competitividad, favorecer la cultura, la aplicación de las tecnologías y sobre todo fortalecer las pymes

El teletrabajo, para Arredondo Rodríguez et al. (2015) considera que al implementar esta forma de trabajo en las organizaciones deben considerar una comunicación asertiva, la interacción con las TICs en base a los ambientes virtuales y políticas que propicien estrategias (p.54).

Otro concepto de teletrabajo, lo define como la utilización de las tecnologías de la información y comunicaciones para desarrollar su trabajo fuera de la infraestructura del empleador (Eurofound y OIT, 2019); para Alles (1999) menciona al teletrabajo como el conjunto de factores que están estructurados, coyunturales, y tienen la voluntad de conducir la plaza de formas más homogéneas, con evoluciones tecnológicas, entre otros factores; para Ortiz (1996), indica que existen ciertos factores que impulsan la práctica del teletrabajo, como es el aprovisionamiento y bajo costos de los sistemas de información, Así como las redes de comunicación. Dentro de esta línea Tribault (2001), señala que el teletrabajo no solo se trata de laborar a distancia con el uso de las telecomunicaciones o la informática, por lo contrario, es emplear los elementos de la tecnología para trabajar de un nuevo modo. Según (Gontier), señala que el teletrabajo interrelaciona desempeños en la trasmisión de la información en tiempos reales, es decir por medios telemáticos; por otro lado, Jane Tate, manifiesta que la forma de trabajar a distancia con el uso diferido o directamente a través de la tecnología es una de las formas de trabajo, para Gray, Hodson y Gordon (1995), nos dice que el teletrabajo son formas flexibles de organizar el trabajo mediante el desempeño de acciones profesionales fuera del espacio físico de la empresa que este puede ser tiempo completo o parcial conllevando al empleo constante de los medios de telecomunicaciones que vincule la empresa y el teletrabajo.

Según Agudo (2014), para la implementación del teletrabajo, se consideran cinco factores que permitirán el éxito de esta modalidad de trabajo, entre ellos está:

La cultura de la empresa u organizaciones, integrado por los directivos que promueven la conciencia en relación al medio ambiente, transparencia y desarrollo e innovación de los trabajadores (Agudo, 2014, p.175).

Entornos colaborativos por intermedio de directivos y empleados para promover valores, objetivos y liderazgo en las organizaciones (Agudo, 2014, p.175).

Los sistemas de gestión y las buenas prácticas con la aplicación de metodologías en el flujo y actividades de trabajo para la organización, planificación y distribución del tiempo para controlar los plazos para optimizar las funciones (Agudo, 2014, p.175)

Las cualificaciones de los trabajadores por parte de la empresa para fortalecer las potencialidad y habilidades de la formación profesional y académica del empleado en especial la formación continua en la renovación y aprendizajes de las TICS. (Agudo, 2014, p.176).

Los valores como parte de la filosofía empresarial como la confianza entre directivos, trabajadores, proveedores y clientes, empatía hacia los consumidores y mayor capacidad de comunicación (Steimberg, 2008). (Agudo, 2014, p.176)

Concluyendo Agudo (2014), el planteamiento de las siguientes dimensiones que reforzaran en el teletrabajo: Cultura de la empresa u organización, que abarcar compromiso, comunicación, desempeño y conocimiento; el uso de las TICS con la aplicación del uso de equipos informativos, internet, herramientas de comunicación y videoconferencias; la implementación de los procesos administrativos (planificación, organización, coordinación, monitoreo y evaluación ) y finalmente las capacitaciones para fortalecer las competencias de todos los integrantes de una empresa u organización.

Al respecto la cultura de las empresas o cultura empresarial o cultura organizacional tiene diferentes concepciones, como lo señala Jeffrey Sonnenfeld, que una cultura es considerada de fortaleza cuando se basa en la supervivencia dando seguridad en el puesto de trabajo, una cultura de club, bajo el pilar de compromiso y lealtad por la antigüedad en el puesto, una cultura de academia, porque los trabajadores escalan mejores puestos, una cultura del equipo de Béisbol, porque identifica riesgos, innovación y talento en busca de incentivos por productividad.

Para R. Deal y A. Kennedy, nos menciona que la cultura desde el punto de vista cultura process, casi siempre no tienen riesgos porque toman en cuenta procedimientos y retroinformación, una cultura work hard-play hard, tiene bajo riesgos, la cultura feedback alcanza acciones y trabaja en equipo, una cultura a lo macho tiene riesgos altos que pueden dar lugar a individualismos y la cultura bet the company también tiene alto riesgo a pesar que valora los resultados que desea alcanzar, siempre busca procedimientos sistemáticos y de planificación.

Dentro de esta misma línea, según G. Jones, especifica que existe una cultura profesional con tareas no rutinarias y que por su alto volumen participan profesionales o trabajadores especializados, otra es la cultura burocrática que tienen funciones más complejas, aunque de bajo el volumen de tareas debido a los procesos por lo que requiere de personal especializados y con muchas habilidades.

Para Martines (2012), indica que el teletrabajo presenta diversas modalidades de acuerdo a las actividades de los diversos sectores económicos, estas pueden ser a domicilio conocido como homeoffice, ambulatorio o móvil, cuando no está en un lugar determinado y actúa como representante de la empresa, los telecentros u oficina satélite y una tercera forma son los telecentros u oficinas satélite donde los empleados realizan su trabajo y están debidamente equipados.

Dentro estas modalidades las comunicaciones entre la empresa y los trabajadores lo hacen fuera de línea (off line), espacio que el teletrabajador recibe instrucciones para iniciar y desarrollar sus desempeños mediante equipamientos informáticos sin la necesidad de estar conectado al servidor de la

empresa, otra forma de comunicación es la de en línea (on line), esta tipo de comunicación se conectada continuamente con las organizaciones por intermedio de su computadoras o telecomunicaciones, esta manera de comunicarse puede ser unidireccional (one way line) comunicaciones continuas es decir empresa-trabajador o viceversa, on line bidireccional (two way line) es la interrelación entre el representante de las organizaciones y las PC de los empleados.

Otro punto importante es concerniente al tiempo y la frecuencia del teletrabajo, que puede ser teletrabajo a tiempo completo (todos los días), teletrabajo a tiempo parcial (fraccionamiento por día, semana, mes, etc.). En cuanto a los aspectos contractuales es la dependencia asariada o por cuenta propia (free lance)

Otra variable que forma parte de los objetivos de la investigación, es la gestión administrativa, cuyos fundamentos se basa en la administración, Dentro de las definiciones en administración, Parada V. (2009), nos señala que compréndase que son las acciones que dirigen las actividades con propósitos de interés general a través de la obtención de diversos incentivos y para Koontz Weihirich (2004), señala que es un procedimiento que diseña y mantiene que los empleados trabajen en grupos de acuerdo al entorno y cumplan de manera eficiente las actividades y objetivos específicos. Estas actividades tienen ciertas características como la aplicación de procesos administrativos y que estos se pueden aplicar a diferentes tipos de organizaciones y en todos los niveles con el propósito de lograr mayor productividad y optimizar los recursos. Al respecto, Hernández y Pulido (2011), señalan que la gestión son actuaciones que conducen al éxito de un determinado negocio que con el soporte de la administración como ciencia o técnica establece diseño de estructuras, procesos y sistemas de información que guardan relación con planear, organizar, dirigir y controlar, es decir, la gestión se considera como el software mientras la administración es considera como organismo productivo social.

Los procesos administrativos se dividen en dos fases: la mecánica, que abarca a la planificación y organización y la dinámica a la dirección y control.

Dentro estos procesos, está la planeación, que según Koontz et al (2012), nos indica que son procedimientos que abarca la misión, objetivos y acciones que requiere la toma de decisiones en busca de seleccionar la alternativa de futuras acciones, dentro de sus herramientas esta la misión que identifica las acciones o tareas básicas de la empresa; los objetivos que persigue las organizaciones y que deben ser cuantificables y en el tiempo determinado; la estrategia que permite en la adaptación de las acciones y recursos para el éxito de los fines y propósitos; las políticas que son los criterios generales que direccionan la actividades en la toma de decisiones; los procedimientos que consisten en los pasos de las actividades claves; los programas que es la secuencia a seguir e implementar acciones teniendo en cuenta al tiempo; los presupuestos que es la expresión en términos numéricas que se formulan dentro de las expectativas esperadas.

Otro proceso es la organización, que se encarga de la distribución y disposición de los recursos que cuenta toda organización con la finalidad del éxito de propósitos y objetivos estratégicos como es la jerarquía administrativa que señala los niveles que establece las empresas para alcanzar los objetivos; la división del trabajo que divide según el grado de tareas en acciones separadas según la especialización de los trabajadores y por áreas o departamentos

La dirección, es otro proceso administrativo que según Munch (2010) es la ejecución de la planificación que orienta los esfuerzos de cada integrante de una estructura organizacional donde se ponen en práctica la toma de decisiones, la comunicación, la motivación y liderazgo; esta etapa es primordial porque interactúa los administradores con cada integrante de la empresa y que radica el manejo de recurso y el éxito de las metas.

El cuarto proceso administrativo, es el control, cuyo proceso es monitorear la reglamentación de los desempeños considerando eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades necesarias para el éxito de la meta de la organización; este proceso establece parámetros como unidades de medida, la determinación del propósito de control, la formulación o generación del instrumento, los estándares de la medición y del comportamiento, las medidas correctivas y finalmente la

evaluación de la efectividad.

De acuerdo a la RAE (2011), nos indica que administración son las acciones para ejecutar actividades o efectos de tramitar determinados asuntos, aspectos que una organización lo define para alcanzar y obtener resultados de los propósitos a través de las valuaciones para contemplar el uso adecuado de los recursos que dispone y en todo momento coordinara aspectos como planeación, organización, recursos humanos, dirección y control.

Para Stoner, Freeman y Gilbert (2010), nos precisa que todo proceso es la manera como sistematizamos las acciones, que al margen de las aptitudes personales existen actividades administrativas que interactúan con el fin de lograr las metas preestablecidas y que dentro de este proceso está la planificación, organización, dirección y control interactuando la disponibilidad de recursos.

En esta misma dirección Beltrán (2008) nos manifiesta que administrar son los elementos que va a identificar a una organización o institución como es la planificación organización, dirección y control, que están orientado al logro de las metas, objetivos y fines para asegurar los servicios que brinda a los usuarios siendo procesos dinámicos considerando los antecedentes del pasado, lo que están haciendo en el presente y lo que buscan en el futuro para el logro, éxito y prosperidad esperada.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es tipo básico; por cuanto los resultados permitirán los cimientos y fundamentos para investigaciones a futuro y en donde los aspectos teóricos consideran las teorías científicas, principios y leyes. (Sánchez & Reyes, 1993, p. 13); la investigación es cuantitativa por ende aplicara técnicas y métodos para medir las unidades de análisis, la muestra, el tratamiento estadístico (Ñaupás, et al, 2013, p.73), con diseño No Experimental; toda vez que no se va manipular las variables (Hernández, 2014, p. 152) y también es transeccional; con lo cual en un solo momento se recaba los datos (Hernández, 2014, p.153); siendo a su vez es descriptivo-correlacional; debido a que describe y muestra las variables - dimensiones de estudio (Hernández, 2014, p.92) y en lo correlacionall, conocer la relación entre las variables. (Hernández, 2014, p.93). En el siguiente grafico se denota:

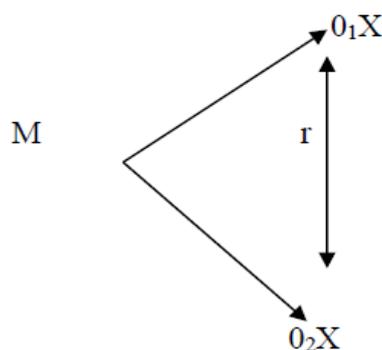
Dónde:

M, es la muestra de investigación

O<sub>1</sub>x, es la variable gestión educativa

O<sub>Y</sub>, es la variable calidad del servicio

r, es la correlación entre ambas variables



#### 3.2. Variables y operacionalización

Las variables son cuantitativas con una medición en escala numérica ordinaria y son:

### **Variable 1: Teletrabajo**

El teletrabajo tiene diferentes definiciones conceptuales, una de ellas considera que son labores sin la presencia física del trabajador en la empresa que tiene vínculo laboral a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos que ejercerán el control y la supervisión de las mismas; por lo que, coadyuva la provisión por el empleador de los medios físicos y métodos informáticos, la dependencia tecnológica y la propiedad de los resultados, entre otros. (Ley 30036, Ley que Regula el Teletrabajo, Art. 2).

### **Variable 2: Gestión Administrativa**

Consiste en orientar las actividades mediante la coordinación de esfuerzos de grupo de personas para alcanzar las metas u objetivos. (Chiavenato, 2014, p.70)

#### **3.2. Operacionalización de las variables, véase el Anexo 01**

#### **3.3. Población**

La población está constituida por los integrantes que forman parte de la Dirección de Informática – PNP que son los representantes de la población de estudio que tienen la misma característica. Arias F. (2006).

#### **Criterios de inclusión**

Todo el personal que son 50 que forman parte de la población censal.

#### **Criterios de exclusión**

Los participantes que no desean colaborar en el proceso de recojo de la información.

#### **Unidad de análisis**

La muestra está definida por 50 participantes que son parte de la población censal.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica y el instrumento para recabar los datos es la técnica: Entrevista y como instrumento: cuestionario que van atender los planteamientos de las hipótesis; así como la formulación del problema y objetivos de la investigación. (Ñaupis et al, 2013, p. 178).

#### **Instrumento de recolección de datos**

Para el recojo de la información (datos) se determinó aplicar la técnica de la Encuesta, considerando un Instrumento: cuestionario con 29 preguntas para el Teletrabajo y 32 preguntas para la gestión administrativa; ambas bajo el método Likert y se determinó la escala de valores: escala Ordinal y, se usó el formulario de Google, el cual, los datos se registraron en el Microsoft Excel.

#### **Validez y Confiabilidad de los Instrumentos**

##### **Validez de los Instrumentos**

Se contó con la participación de juicios de expertos. Hernández et al, (2014).

##### **Tabla 1**

##### ***Juicios de Expertos de la Validación***

| Validador           | Grado  | Aplicable |
|---------------------|--------|-----------|
| Raúl Delgado Arenas | Doctor | Aplicable |

Fuente: Matriz de validación del Instrumento (Anexo 10)

En la tabla, se observa la validez del instrumento indicándose que es aplicable.

## Confiabilidad de los Instrumentos

Con el software del SPSS se realizó la confiabilidad a la totalidad de la muestra censal, aplicándose el valor del alfa de Cronbach, cuyos resultados fueron:

**Tabla 2**

### ***Niveles de Medición de Coeficientes de Alfa de Cronbach.***

| <b>Valores</b>                 | <b>Criterios</b> |
|--------------------------------|------------------|
| Coeficiente alfa $>.9$ a $.95$ | Excelente        |
| Coeficiente alfa $>.8$         | Bueno            |
| Coeficiente alfa $>.7$         | Aceptable        |
| Coeficiente alfa $>.6$         | Cuestionable     |
| Coeficiente alfa $>.5$         | Pobre            |
| Coeficiente alfa $<.5$         | Inaceptable      |

**Tabla 3**

### ***Confiabilidad del Instrumento de Teletrabajo***

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,890                              | 29             |

En la tabla 3, muestran los resultados del software SSPS el Alfa de Cronbach es .890, determinándose que es bueno; por ende, el instrumento para el recojo de la información del teletrabajo tiene una confiabilidad buena.

**Tabla 4**

### ***Confiabilidad del Instrumento de la Gestión Administrativa***

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,986                              | 32             |

En la tabla 4, muestran los resultados del software SSPS el Alfa de Cronbach es .986, determinándose que es bueno; por ende, el instrumento para el recojo de la información de la gestión administrativa tiene una confiabilidad excelente.

### 3.5. Procedimientos

En esta etapa de la investigación se coordinó con la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo para la emisión de la respectiva carta de presentación dirigido al representa legal de la DIVINFOR, donde se realizó el estudio en relación al teletrabajo y la gestión administrativa. (véase Anexo N° 08)

### 3.6. Método de análisis de datos

Luego del acopio de la información (datos), se procedió a formular los análisis respectivos con la aplicación de software de Microsoft Excel y SPSS.

**Análisis descriptivos:** Se procedió al registro de la información (datos) en el Microsoft Excel y para el análisis el SPSS, se determinó los perceptibles, se elaboró las tablas de frecuencia, las tablas cruzadas y las respectivas figuras.

**Análisis inferencial:** Se preparó la formulación de la prueba de homogeneidad cuyos resultados es la prueba de Shapiro Wilk; por tanto, que la muestra es censal con 50 encuestados; los resultados indican que  $p = 0,00$  que es menor que  $0,05$ ; por tanto, para la contratación de la hipótesis planteada se aplicó la prueba de RHO SPERMAN.

### 3.7. Aspectos éticos

Asumo con responsabilidad en el desarrollo de la investigación aplicando la metodología para la obtención de los reales resultados sin violar el secreto profesional de los encuestados, ni la institución donde se realizó la investigación, en todo momento se informará los objetivos y el tipo de evaluación para la participación voluntaria; cabe señalar, los usuarios que requieren mayor información pueden comunicarse al correo [cvargas2000@gmail.com](mailto:cvargas2000@gmail.com).

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis Descriptivo

Tabla 5

##### *Distribución del Género de los Encuestados*

|        |           | GENERO     |            |                   |                      |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Genero | Femenino  | 13         | 26,0       | 26,0              | 26,0                 |
|        | Masculino | 37         | 74,0       | 74,0              | 100,0                |
|        | Total     | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

En la tabla 5, se evidencia, del total de encuestados 26% que representa a 13 encuestados son de género femenino y el 74% que representa a 37 encuestados son del género masculino, por tanto, se demuestra que es mayor el porcentaje de encuestados del género masculino.

Figura 1

##### *Distribución del género de los Encuestados*

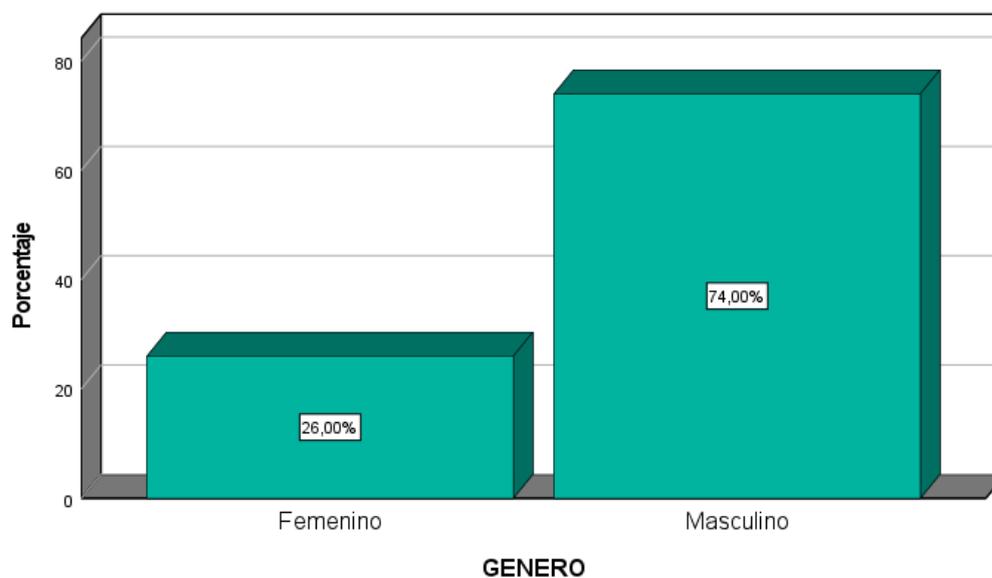


Tabla 6

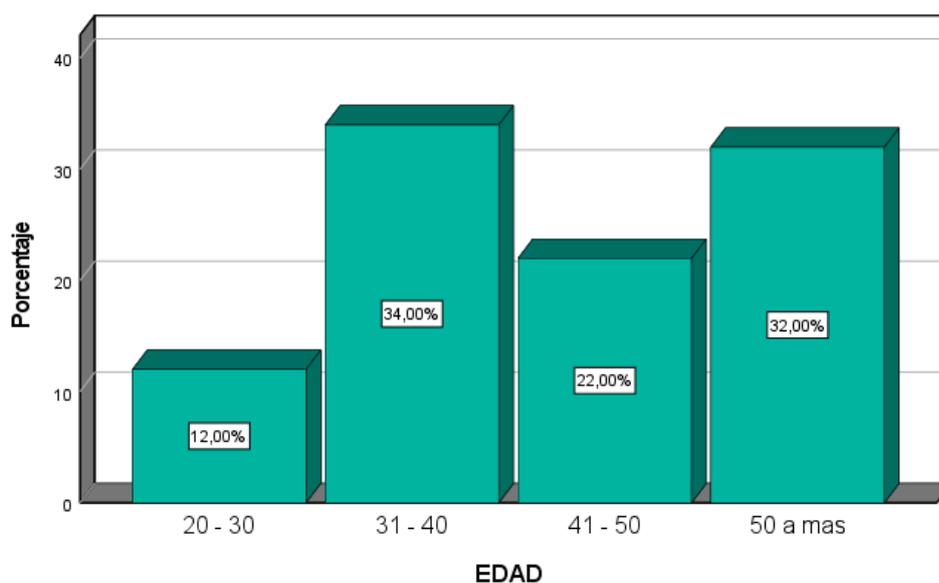
**Distribución del Edad de los Encuestados**

|      |          | <b>EDAD</b> |            |                   |                      |
|------|----------|-------------|------------|-------------------|----------------------|
|      |          | Frecuencia  | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Edad | 20 - 30  | 6           | 12,0       | 12,0              | 12,0                 |
|      | 31 - 40  | 17          | 34,0       | 34,0              | 46,0                 |
|      | 41 - 50  | 11          | 22,0       | 22,0              | 68,0                 |
|      | 50 a mas | 16          | 32,0       | 32,0              | 100,0                |
|      | Total    | 50          | 100,0      | 100,0             |                      |

En la tabla 6, se observa la distribución de las edades de los encuestados que, el 12% que representa a 6 encuestados tienen una edad promedio de 20 a 30 años; un 34% que representa a 17 encuestados tienen una edad promedio de 31 a 40 años; un 22% que representa a 11 encuestados tienen una edad promedio de 40 a 50 años; un 32% que representa a 16 encuestados tienen una edad promedio de 50 a más; lo que demuestra que es mayor el porcentaje de encuestados con un 34% que tienen entre 31 a 40 años.

Figura 2

**Distribución del Género de los Agentes Educativos**



## Análisis Descriptivos

Se estableció los perfiles. 25 y 75 para el procesamiento estadístico para las

## VARIABLES Y DIMENSIONES

Tabla 7

### Percentiles de Variables y Dimensiones

#### Estadísticos

|   |          | V1TELET<br>RAB. | V2GEST.<br>ADM | D1CULT.<br>ORG | D2HTAS.<br>TECN. | D3OPTI<br>M.<br>PROC. | D4CAPA<br>C. |
|---|----------|-----------------|----------------|----------------|------------------|-----------------------|--------------|
| N | Válido   | 50              | 50             | 50             | 50               | 50                    | 50           |
|   | Perdidos | 0               | 0              | 0              | 0                | 0                     | 0            |
|   | 25       | 115,00          | 100,00         | 52,75          | 25,75            | 19,00                 | 14,00        |
|   | 75       | 128,75          | 143,25         | 60,25          | 30,00            | 24,00                 | 17,25        |

Tabla 8

**Distribución del nivel del Teletrabajo**

**V1TELETRABAJO (Agrupada)**

|        |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Por Atender    | 13         | 26,0       | 26,0              | 26,0                 |
|        | Poco Eficiente | 25         | 50,0       | 50,0              | 76,0                 |
|        | Eficiente      | 12         | 24,0       | 24,0              | 100,0                |
|        | Total          | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

En la tabla 8, se observa la distribución del nivel del Teletrabajo que el 50% que representa a 25 encuestados señalan que el teletrabajo es poco eficiente, el 26% que representa a 13 encuestados indican que hay aspectos por atender y que solo 22,3% que representan a 12 encuestados señalan que es eficiente; lo que, evidencia que el teletrabajo es poco eficiente.

Figura 3

**Distribución del nivel del Teletrabajo**

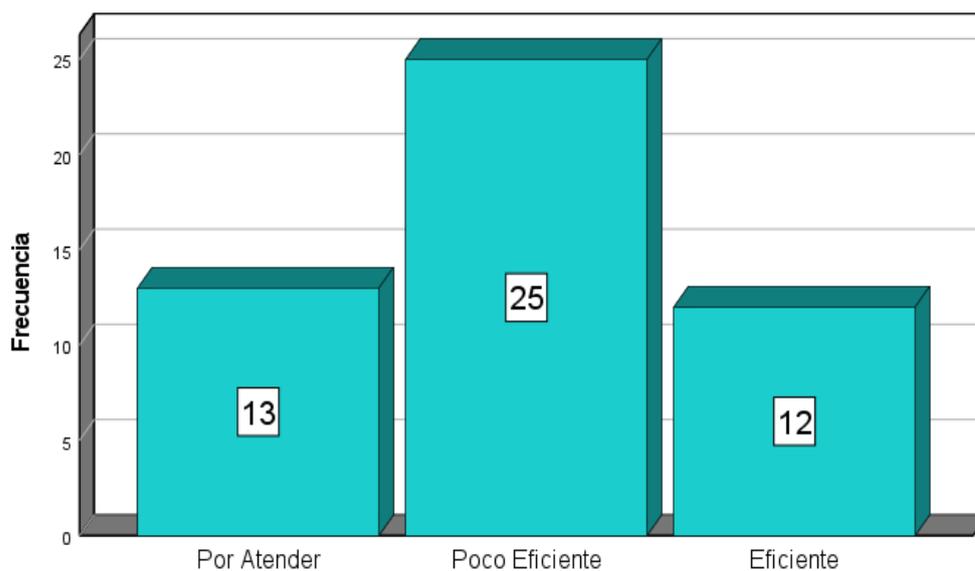


Tabla 8

**Distribución del nivel del Gestión Administrativa**

|        |                | <b>V2GESTIONADM (Agrupada)</b> |            |                   |                      |
|--------|----------------|--------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
|        |                | Frecuencia                     | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Por Atender    | 13                             | 26,0       | 26,0              | 26,0                 |
|        | Poco Eficiente | 25                             | 50,0       | 50,0              | 76,0                 |
|        | Eficiente      | 12                             | 24,0       | 24,0              | 100,0                |
|        | Total          | 50                             | 100,0      | 100,0             |                      |

En la tabla 8, se observa la distribución del nivel de la Gestión Administrativa que el 50% que representa a 25 encuestados señalan que es poco eficiente, el 26% que representa a 13 encuestados indican que hay aspectos por atender y que solo 24 % que representan a 12 encuestados señalan que es eficiente; lo que, evidencia que la gestión administrativa es poco eficiente.

Figura 4

**Distribución del nivel del Gestión Administrativa**

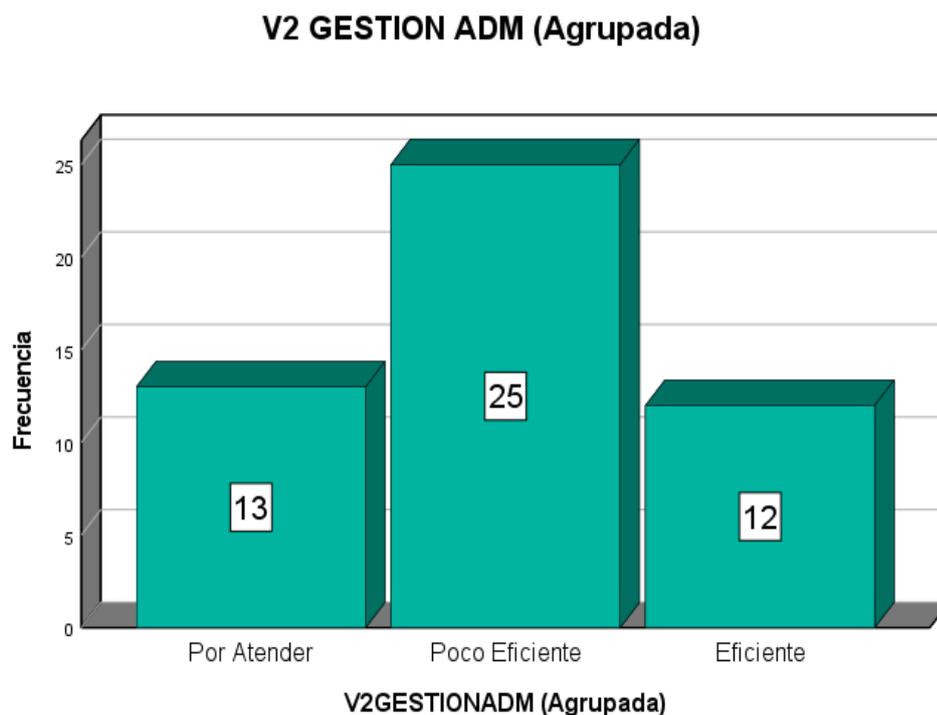


Tabla 10

**Distribución del nivel de la Cultura Organizacional**

**D1CULTURAORG (Agrupada)**

|        |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Por Atender    | 12         | 24,0       | 24,0              | 24,0                 |
|        | Poco Eficiente | 26         | 52,0       | 52,0              | 76,0                 |
|        | Eficiente      | 12         | 24,0       | 24,0              | 100,0                |
|        | Total          | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

En la tabla 10, se observa la distribución del nivel de la Cultura Organizacional que el 52% que representa a 26 encuestados señalan que es poco eficiente, el 24% que representa a 12 encuestados indican que hay aspectos por atender; así como es poco eficiente, por tanto, se evidencia que la cultura organizacional es poco eficiente.

Figura 5

**Distribución del nivel de la Cultura Organizacional**



Tabla 11

**Distribución del nivel de Herramientas Tecnológicas**

**D2HERRAMIENTASTECHN (Agrupada)**

|        |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Por Atender    | 12         | 24,0       | 24,0              | 24,0                 |
|        | Poco Eficiente | 38         | 76,0       | 76,0              | 100,0                |
|        | Total          | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

En la tabla 11, se observa la distribución de las Herramientas Tecnológicas que el 76% que representa a 38 encuestados señalan que es poco eficiente y el 24% que representa a 12 encuestados indican que hay aspectos por atender; lo que, evidencia que las herramientas tecnológicas son poco eficientes y no alcanza opiniones de eficiencia.

Figura 6

**Distribución del nivel de Herramientas Tecnológicas**



Tabla 12

**Distribución del nivel de Optimización de los Procesos**

**D3OPTIMIZACIONPROC (Agrupada)**

|        |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Por Atender    | 15         | 30,0       | 30,0              | 30,0                 |
|        | Poco Eficiente | 24         | 48,0       | 48,0              | 78,0                 |
|        | Eficiente      | 11         | 22,0       | 22,0              | 100,0                |
|        | Total          | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

En la tabla 12, se observa la distribución del nivel de la Optimización de los Procesos que el 48% que representa a 24 encuestados señalan que es poco eficiente, el 30% que representa a 15 encuestados indican que hay aspectos por atender y que solo 22,3% que representan a 11 encuestados señalan que es eficiente; lo que, evidencia que la optimización de los procesos es poco eficiente.

Figura 7:

**Distribución del nivel de Optimización de los Procesos**

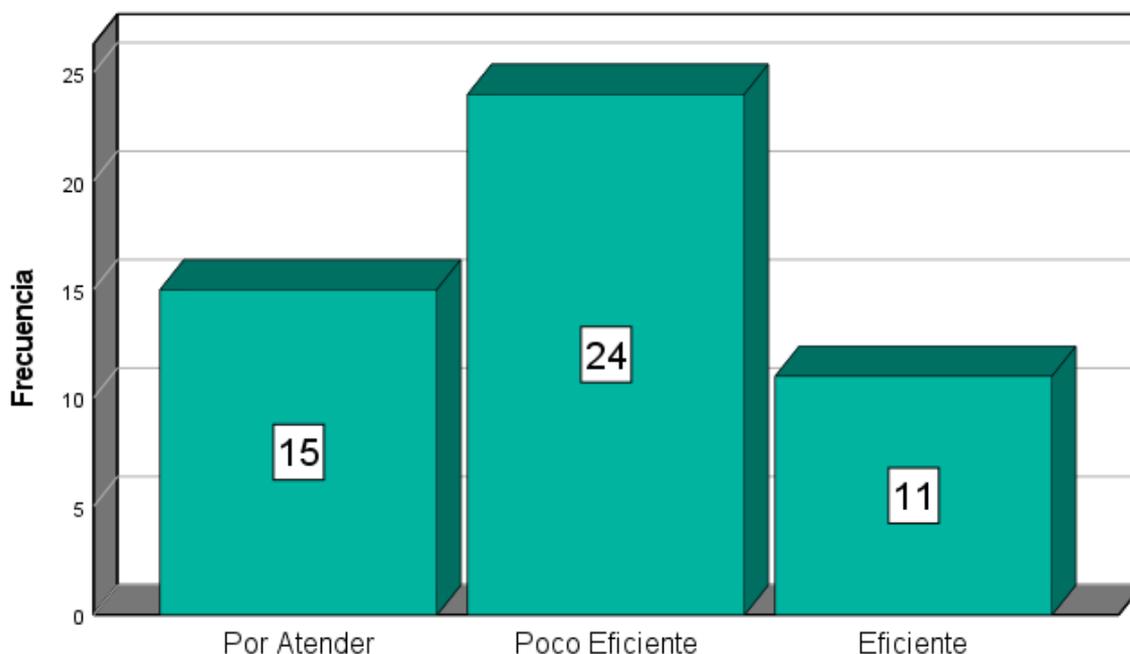


Tabla 13

**Distribución del nivel de la Capacitación**

**D4CAPACITACION (Agrupada)**

|                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Por Atender    | 16         | 32,0       | 32,0              | 32,0                 |
| Poco Eficiente | 22         | 44,0       | 44,0              | 76,0                 |
| Eficiente      | 12         | 24,0       | 24,0              | 100,0                |
| Total          | 50         | 100,0      | 100,0             |                      |

En la tabla13, se observa la distribución del nivel de a capacitación que el 44% que representa a 22 encuestados señalan que es poco eficiente, el 32% que representa a 16 encuestados indican que hay aspectos por atender y que solo el 24% que representan a 12 encuestados señalan que es eficiente; lo que, evidencia que la capacitación es poco eficiente.

Figura 8

**Distribución del nivel de la Capacitación**

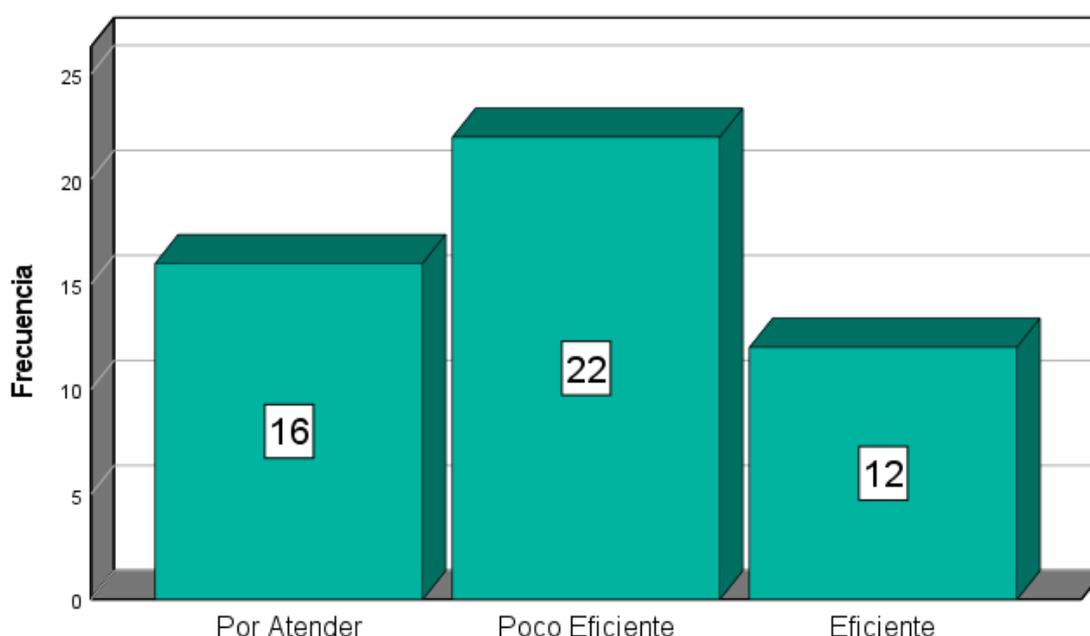


Tabla Cruzadas

Tabla 14

**El Teletrabajo en relación a la Gestión Administrativa**

**Tabla cruzada V1TELETRABAJO (Agrupada)\*V2GEST.ADM (Agrupada)**  
V2GESTIONADM (Agrupada)

|                          |                |             | Por Atender | Poco Eficiente | Eficiente | Tota   |
|--------------------------|----------------|-------------|-------------|----------------|-----------|--------|
| V1TELETRABAJO (Agrupada) | Por Atender    | Recuento    | 9           | 4              | 0         | 13     |
|                          |                | % del total | 18,0%       | 8,0%           | 0,0%      | 26,0%  |
|                          | Poco Eficiente | Recuento    | 4           | 15             | 6         | 25     |
|                          |                | % del total | 8,0%        | 30,0%          | 12,0%     | 50,0%  |
|                          | Eficiente      | Recuento    | 0           | 6              | 6         | 12     |
|                          |                | % del total | 0,0%        | 12,0%          | 12,0%     | 24,0%  |
| Total                    |                | Recuento    | 13          | 25             | 12        | 50     |
|                          |                | % del total | 26,0%       | 50,0%          | 24,0%     | 100,0% |

En la tabla 14, se observa el cruce entre el Teletrabajo y la Gestión Administrativa; se destaca que, un 30% señala que ambas son poco eficientes, mientras que, un 9% manifiesta que hay aspectos por atender tanto en el Teletrabajo y Gestión Administrativa y solo el 6% considera que es eficiente.

Figura 9

**El Teletrabajo en relación a la Gestión Administrativa**

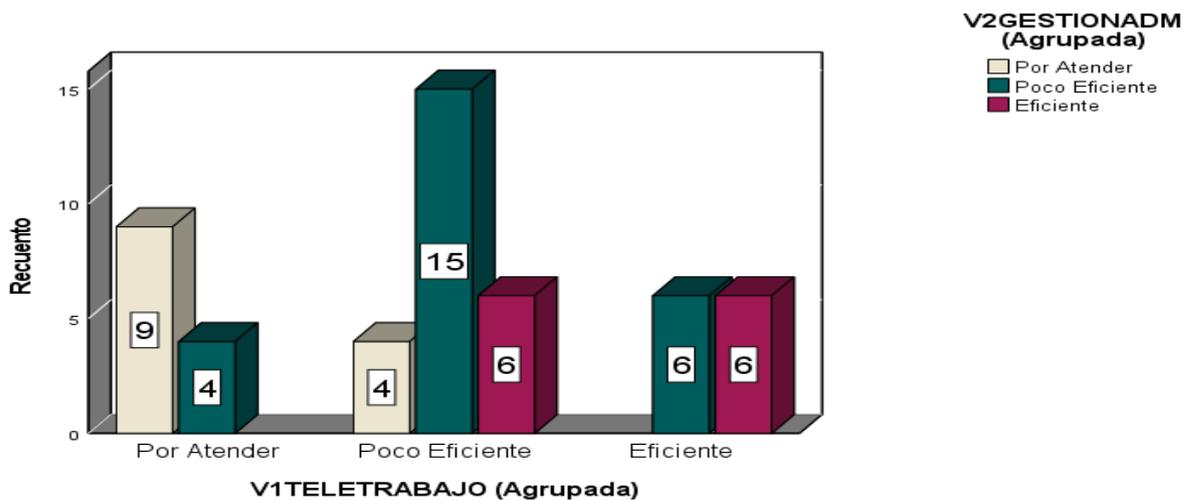


Tabla 15

***La Cultura Organizacional en relación a la Gestión Administrativa***

**Tabla cruzada D1CULTURAORG (Agrupada)\*V2GESTIONADM (Agrupada)**

|                         |           | V2GESTIONADM (Agrupada) |                |                   | Total     |        |
|-------------------------|-----------|-------------------------|----------------|-------------------|-----------|--------|
|                         |           |                         | Por<br>Atender | Poco<br>Eficiente | Eficiente |        |
| D1CULTURAORG (Agrupada) | Por       | Recuento                | 8              | 4                 | 0         | 12     |
|                         | Atender   | % del total             | 16,0%          | 8,0%              | 0,0%      | 24,0%  |
|                         | Poco      | Recuento                | 5              | 14                | 7         | 26     |
|                         | Eficiente | % del total             | 10,0%          | 28,0%             | 14,0%     | 52,0%  |
|                         | Eficiente | Recuento                | 0              | 7                 | 5         | 12     |
|                         |           | % del total             | 0,0%           | 14,0%             | 10,0%     | 24,0%  |
| Total                   |           | Recuento                | 13             | 25                | 12        | 50     |
|                         |           | % del total             | 26,0%          | 50,0%             | 24,0%     | 100,0% |

En la tabla 15, se observa el cruce entre la Cultura Organizacional y la Gestión Administrativa; se destaca que, un 28% señala que ambas son poco eficientes, mientras que, un 8% manifiestas que hay aspectos por atender tanto en la Cultura Organizacional y Gestión Administrativa y solo el 5% considera que es eficiente.

Figura 10

***La Cultura Organizacional en relación a la Gestión Administrativa***

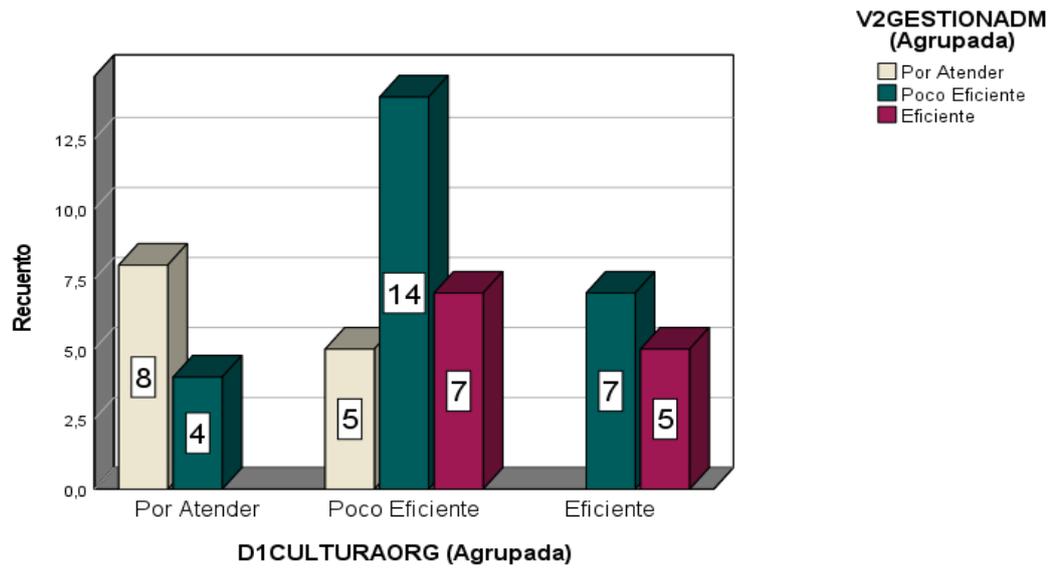


Tabla 16

**Herramientas Tecnológicas en relación a la Gestión Administrativa**

**Tabla cruzada D2HERRAM. TECN. (Agrupada)\*V2GEST. ADM (Agrupada)**

|                          |                | V2GESTIONADM (Agrupada) |                |           | I      |       |
|--------------------------|----------------|-------------------------|----------------|-----------|--------|-------|
|                          |                | Por Atender             | Poco Eficiente | Eficiente | Total  |       |
| D2HER.TECN<br>(Agrupada) | Por Atender    | Recuento                | 5              | 5         | 2      | 12    |
|                          |                | % del total             | 10,0%          | 10,0%     | 4,0%   | 24,0% |
|                          | Poco Eficiente | Recuento                | 8              | 20        | 10     | 38    |
|                          |                | % del total             | 16,0%          | 40,0%     | 20,0%  | 76,0% |
| Total                    | Recuento       | 13                      | 25             | 12        | 50     |       |
|                          | % del total    | 26,0%                   | 50,0%          | 24,0%     | 100,0% |       |

En la tabla 16, se observa el cruce entre las Herramientas Tecnológicas; se destaca que, un 40% señala que ambas son poco eficientes, mientras que, un 5% manifiestas que hay aspectos por atender tanto en las Herramientas Tecnológicas y del total de encuestados opinan que no hay eficiencia alguna en ambas dimensiones.

Figura 11

**Herramientas Tecnológicas en relación a la Gestión Administrativa**

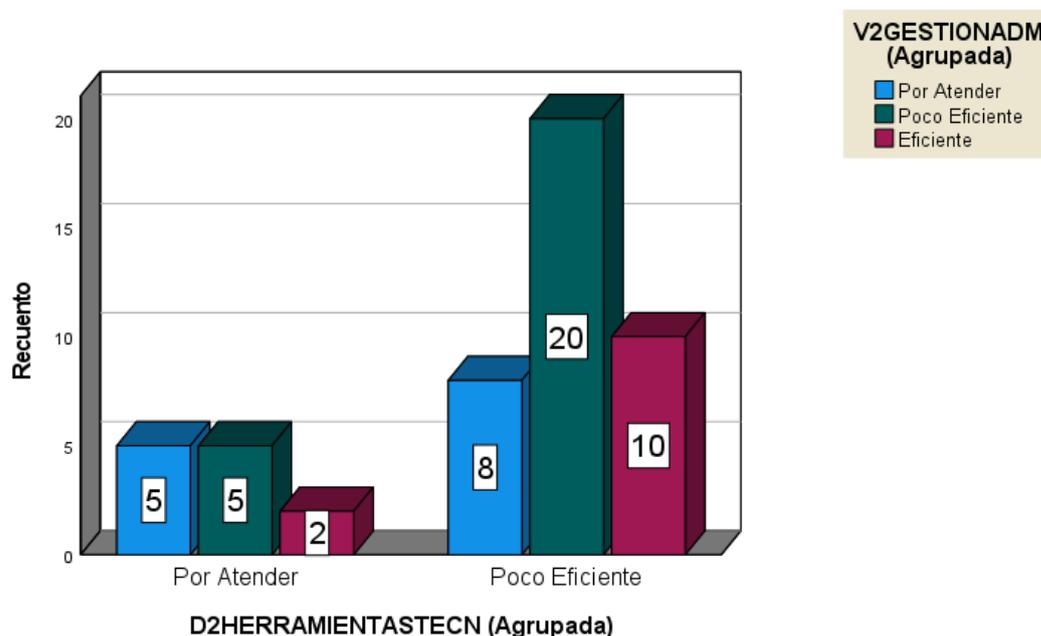


Tabla 17

**Optimización de los Procesos en relación a la Gestión Administrativa**

**Tabla cruzada D3OPTIM.PROC. (Agrupada)\*V2GEST.ADM (Agrupada)**

|              |             | V2GEST.ADM (Agrupada) |                |           | Total  |       |
|--------------|-------------|-----------------------|----------------|-----------|--------|-------|
|              |             | Por Atender           | Poco Eficiente | Eficiente |        |       |
| D3OPTIM.PROC | Por         | Recuento              | 9              | 6         | 0      | 15    |
|              | Atender     | % del total           | 18,0%          | 12,0%     | 0,0%   | 30,0% |
|              | Poco        | Recuento              | 4              | 13        | 7      | 24    |
|              | Eficiente   | % del total           | 8,0%           | 26,0%     | 14,0%  | 48,0% |
|              | Eficiente   | Recuento              | 0              | 6         | 5      | 11    |
|              |             | % del total           | 0,0%           | 12,0%     | 10,0%  | 22,0% |
| Total        | Recuento    | 13                    | 25             | 12        | 50     |       |
|              | % del total | 26,0%                 | 50,0%          | 24,0%     | 100,0% |       |

En la tabla 17, se observa el cruce entre la Optimización de los Procesos y la Gestión Administrativa; se destaca que, un 26% señala que ambas son poco eficientes, mientras que, un 9% manifiestas que hay aspectos por atender tanto en la Optimización de los Procesos y Gestión Administrativa; solo el 5% considera que es eficiente.

Figura 12:

**Optimización de los Procesos en relación a la Gestión Administrativa**

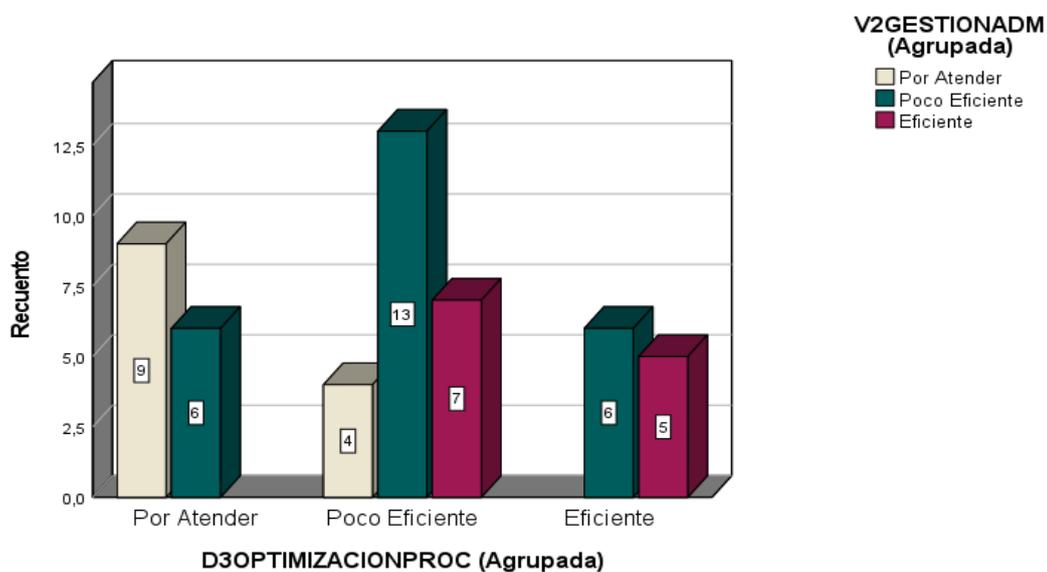


Tabla 18

**Capacitación en relación a la Gestión Administrativa**

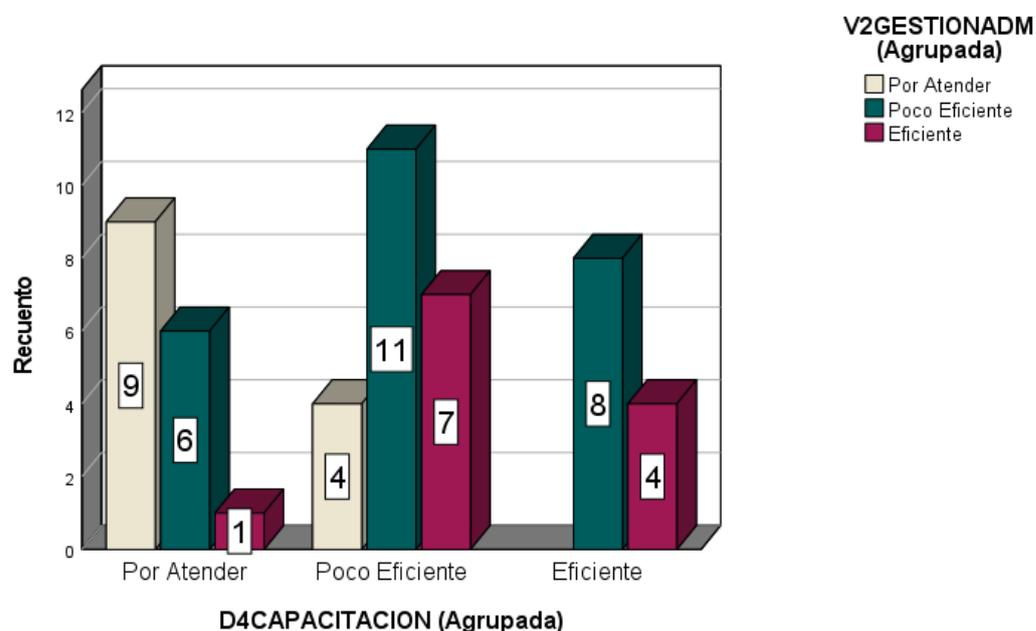
**Tabla cruzada D4CAPACITACION (Agrupada)\*V2GEST.ADM (Agrupada)**

|                          |                |             | V2GEST.ADM (Agrupada) |                |           | Total |
|--------------------------|----------------|-------------|-----------------------|----------------|-----------|-------|
|                          |                |             | Por Atender           | Poco Eficiente | Eficiente |       |
| D4CAPACIT.<br>(Agrupada) | Por Atender    | Recuento    | 9                     | 6              | 1         | 16    |
|                          |                | % del total | 18,0%                 | 12,0%          | 2,0%      | 32,0% |
|                          | Poco Eficiente | Recuento    | 4                     | 11             | 7         | 22    |
|                          |                | % del total | 8,0%                  | 22,0%          | 14,0%     | 44,0% |
|                          | Eficiente      | Recuento    | 0                     | 8              | 4         | 12    |
|                          |                | % del total | 0,0%                  | 16,0%          | 8,0%      | 24,0% |
| Total                    | Recuento       | 13          | 25                    | 12             | 50        |       |
|                          | % del total    | 26,0%       | 50,0%                 | 24,0%          | 100,0%    |       |

En la tabla 18, se observa el cruce entre la Capacitación y la Gestión Administrativa; se destaca que, un 11% señala que ambas son poco eficientes, mientras que, un 9% manifiestas que hay aspectos por atender tanto en la Capacitación y Gestión Administrativa; solo el 4% considera que es eficiente.

Figura 13

**Capacitación en relación a la Gestión Administrativa**



## ANALISIS INFERENCIAL

Se aplicó la prueba de normalidad para la contrastación de las hipótesis planteando en el estudio, considerándose los niveles de significancia:

SIG = p valor < 0,05 entonces se rechaza la H0

SIG = p valor > 0.05 entonces se acepta la H0

### Contrastación de la Hipótesis

H0: El Teletrabajo no se relaciona significativamente con la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021

Gestión Administrativa de la Dirección de Informática de la PNP, San Isidro, 2021

HG: El Teletrabajo se relaciona significativamente con la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021

**Tabla 19**

#### ***Prueba de Normalidad***

|                                   | Estadístico | Shapiro-Wilk<br>gl | Sig. |
|-----------------------------------|-------------|--------------------|------|
| V1TELETRABAJO<br>(Agrupada)       | ,808        | 50                 | ,000 |
| V2GESTIONADM<br>(Agrupada)        | ,808        | 50                 | ,000 |
| D1CULTURAORG<br>(Agrupada)        | ,806        | 50                 | ,000 |
| D2HERRAMIENTASTECHN<br>(Agrupada) | ,530        | 50                 | ,000 |
| D3OPTIMIZACIONPROC<br>(Agrupada)  | ,807        | 50                 | ,000 |
| D4CAPACITACION<br>(Agrupada)      | ,808        | 50                 | ,000 |

En la tabla 15, los resultados del análisis estadístico de la prueba de normalidad aplicándose la prueba Shapiro Wilk por ser una muestra censal, se observa que el grado de significancia es ,000 es menor 0,05; por ende, los datos de la muestra

no provienen de una distribución normal; en tal sentido, se utilizó la prueba de hipótesis estadística no paramétrica Rho de Spearman.

### **Contrastación de las Hipótesis**

Para la contratación de las hipótesis se consideró los niveles de significancia y el grado de relación según coeficiente de correlación.

#### **Niveles de significación:**

SIG = p valor < 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula (HO)

SIG = p valor > 0.05 entonces se acepta la hipótesis alternativa (HG – HE)

**Tabla 20**

**Grado de relación según coeficiente de correlacional.**

| Rango         | Relación   |
|---------------|--|
| -0,91 a -1,00 | Correlación negativa perfecta                    |
| -0,75 a -0,90 | Correlación negativa muy fuerte                  |
| -0,51 a -0,75 | Correlación negativa moderada                    |
| -0,26 a -0,50 | Correlación negativa media                       |
| -0,11 a -0,25 | Correlación negativa débil                       |
| -0,01 a -0,10 | Correlación negativa muy débil                   |
| 0,00          | No existe Correlación alguna entre las variables |
| +0,01 a +0,10 | Correlación positiva muy débil                   |
| +0,01 a +0,25 | Correlación positiva débil                       |
| +0,26 a 0,50  | Correlación positiva media                       |
| +0,51 a 0,75  | Correlación positiva moderada                    |
| +0,76 a 0,90  | Correlación positiva muy fuerte                  |
| +0,91 a 100   | Correlación positiva perfecta                    |

Fuente: Hernández Sampieri & Fernández Collado (2014, p.305)

## Hipótesis General

- H0: El Teletrabajo no se relaciona significativamente con la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021
- HG: El Teletrabajo se relaciona significativamente con la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021

**Tabla 21**

### ***Correlación entre el Teletrabajo y la Gestión Administrativa***

|                 |                             | <b>Correlaciones</b>       |                                 |                              |
|-----------------|-----------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------------------------|
|                 |                             |                            | V1TELE<br>TRABAJO<br>(Agrupada) | V2GEST.A<br>DM<br>(Agrupada) |
| Rho de Spearman | V1TELETRABAJO<br>(Agrupada) | Coeficiente de correlación | 1,000                           | ,602**                       |
|                 |                             | Sig. (bilateral)           | .                               | ,000                         |
|                 |                             | N                          | 50                              | 50                           |
|                 | V2GEST.ADM<br>(Agrupada)    | Coeficiente de correlación | ,602**                          | 1,000                        |
|                 |                             | Sig. (bilateral)           | ,000                            | .                            |
|                 |                             | N                          | 50                              | 50                           |

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

En la tabla 16, los resultados estadísticos de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, señalando que el nivel de significancia entre las variables de estudio es  $p = ,000$ , siendo  $p$  menor a  $0,05$ ; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; asimismo, el grado de asociación entre las variables es  $r = ,602$ ; por consiguiente se concluye que; ambas variables se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación positiva moderada entre el Teletrabajo y la Gestión Administrativa.

Hipótesis Específicas 01:

- HO: La Cultura Organizacional no se relaciona significativamente con la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021.
- HE1: La Cultura Organizacional se relaciona significativamente con la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021.

**Tabla 22**

***Correlación entre la Cultura Organizacional y la Gestión Administrativa***

|                 |                             | <b>Correlaciones</b>       |                              |                              |
|-----------------|-----------------------------|----------------------------|------------------------------|------------------------------|
|                 |                             |                            | D1CULT<br>.ORG<br>(Agrupada) | V2GEST<br>.ADM<br>(Agrupada) |
| Rho de Spearman | D1CULT.ORG<br>(Agrupada)    | Coeficiente de correlación | 1,000                        | ,532**                       |
|                 |                             | Sig. (bilateral)           | .                            | ,000                         |
|                 |                             | N                          | 50                           | 50                           |
|                 | V2GESTIONA<br>DM (Agrupada) | Coeficiente de correlación | ,532**                       | 1,000                        |
|                 |                             | Sig. (bilateral)           | ,000                         | .                            |
|                 |                             | N                          | 50                           | 50                           |

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

En la tabla 17, los resultados estadísticos de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, señalando que el nivel de significancia entre las variables de estudio es  $p = ,000$ , siendo  $p$  menor a  $0,05$ ; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; asimismo, el grado de asociación entre las variables es  $r = ,532$ ; por consiguiente se concluye que; ambas variables se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación positiva moderada entre la cultura organizacional y la Gestión Administrativa.

**Hipótesis Específicas 02:**

- HO: Las Herramientas Tecnológicas no se relaciona significativamente con la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021.
- HE2: Las Herramientas Tecnológicas se relaciona significativamente con la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021.

**Tabla 23**

**Correlación entre las Herramientas Tecnológicas y la Gestión Administrativa**

|                 |            |                            | <b>Correlaciones</b>                  |                                |
|-----------------|------------|----------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|
|                 |            |                            | D2HERRAMI<br>ENTASTECHN<br>(Agrupada) | V2GESTIO<br>NADM<br>(Agrupada) |
| Rho de Spearman | D2HERRA    | Coeficiente de correlación | 1,000                                 | ,184                           |
|                 | M.TECN     | Sig. (bilateral)           | .                                     | ,202                           |
|                 | (Agrupada) | N                          | 50                                    | 50                             |
|                 | V2GEST.A   | Coeficiente de correlación | ,184                                  | 1,000                          |
|                 | DM         | Sig. (bilateral)           | ,202                                  | .                              |
|                 | (Agrupada) | N                          | 50                                    | 50                             |

En la tabla 18, los resultados estadísticos de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, señalando que el nivel de significancia entre las variables de estudio es  $p = ,202$ , siendo  $p$  mayor a  $0,05$ ; por tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa; asimismo, el grado de asociación entre las variables es  $r = ,184$ ; por consiguiente se concluye que; ambas variables no se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación positiva baja entre Herramientas Tecnológicas y la Gestión Administrativa

### Hipótesis Específicas 03:

- HO: La Optimización de los Procesos no se relaciona significativamente con la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021.
- HE3: La Optimización de los Procesos se relaciona significativamente con la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021.

**Tabla 24**

*Correlación entre Optimización de los Procesos y la Gestión Administrativa*

|                 |                    |                             | <b>Correlaciones</b>                 |                                |
|-----------------|--------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|
|                 |                    |                             | D3OPTIMIZA<br>CIONPROC<br>(Agrupada) | V2GESTIONA<br>DM<br>(Agrupada) |
| Rho de Spearman | D3OPTIMIZACIONPROC | Coefficiente de correlación | 1,000                                | ,555**                         |
|                 | (Agrupada)         | Sig. (bilateral)            | .                                    | ,000                           |
|                 |                    | N                           | 50                                   | 50                             |
|                 | V2GESTIONADM       | Coefficiente de correlación | ,555**                               | 1,000                          |
|                 | (Agrupada)         | Sig. (bilateral)            | ,000                                 | .                              |
|                 |                    | N                           | 50                                   | 50                             |

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

En la tabla 19, los resultados estadísticos de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, señalando que el nivel de significancia entre las variables de estudio es  $p = ,000$ , siendo  $p$  menor a  $0,05$ ; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; asimismo, el grado de asociación entre las variables es  $r = ,555$  por consiguiente se concluye que; ambas variables se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación positiva moderada entre la optimización de los procesos y la Gestión Administrativa

Hipótesis Específicas 04:

- HO: La Capacitación no se relaciona significativamente con la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021.
- HE4: La Capacitación se relaciona significativamente con la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021.

**Tabla 25**

***Correlación entre la Capacitación y la Gestión Administrativa***

| <b>Correlaciones</b> |                              |                            |                              |                            |
|----------------------|------------------------------|----------------------------|------------------------------|----------------------------|
|                      |                              |                            | D4CAPACITACION<br>(Agrupada) | V2GESTIONADM<br>(Agrupada) |
| Rho de Spearman      | D4CAPACITACION<br>(Agrupada) | Coeficiente de correlación | 1,000                        | ,461**                     |
|                      |                              | Sig. (bilateral)           | .                            | ,001                       |
|                      |                              | N                          | 50                           | 50                         |
|                      | V2GESTIONADM<br>(Agrupada)   | Coeficiente de correlación | ,461**                       | 1,000                      |
|                      |                              | Sig. (bilateral)           | ,001                         | .                          |
|                      |                              | N                          | 50                           | 50                         |

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

En la tabla 20, se evidencia los resultados estadísticos de la prueba no paramétrica Rho de Spearman, señalando que el nivel de significancia entre las variables de estudio es  $p = ,001$ , siendo  $p$  menor a  $0,05$ ; por tanto, se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alternativa; asimismo, el grado de asociación entre las variables es  $r = ,461$ ; por consiguiente se concluye que; ambas variables se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación positiva moderada entre la Capacitación se relaciona significativamente con la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021.

#### IV. DISCUSIÓN

Los resultados del proceso estadístico muestra que la asociación entre el teletrabajo y la gestión administrativo en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021; tiene relación significativa con un grado de correlación positiva moderado, puesto que,  $p = ,000$ , es menor que  $0,05$ ; por tanto, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; y que  $r = ,602$ ; lo que se evidencia que hay aspectos por atender para alcanzar la eficiencia del teletrabajo en relación a la gestión administrativa; en tanto, Soto (2019), indica que, la implementación del teletrabajo en las organizaciones, es favorable por el ahorro en gasto en los costos de infraestructura (oficina), mano de obra, incremento de productividad, mejores condiciones laborales, familiares, personales y que en el sector público debe considerar limitaciones, dificultades, desafíos y retos en cuanto a los entornos organizativos que se desean implementar: por ende, el teletrabajo es diseñado cuidadosamente para reducir aspectos negativos determinados el rol que cumplirán los directivos públicos; así como las modalidades del teletrabajo esto permitirá incrementar la cultura digital; en cuanto a los resultados del análisis estadístico señala que el impacto del teletrabajo en la productividad es positivo y tiene un 87% de significancia en el área de fono y call center, a diferencia de patentes que negativo y significativo; en cuanto al factor conciliación familiar, se obtuvo un incremento favorable en el uso del tiempo con un 90% en las patentes y 95% en las marcas; finalmente, la investigación muestra los criterios/estándares en la calidad del teletrabajo y de sus niveles para su futura implementación en el sector público considerando la integración de gestión para administrar las nuevas implementaciones de organizaciones, por ende, la implementación del teletrabajo en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAP) es primordial como innovación en el sector público. Y, para Peñafiel (2019), nos muestra qué aspectos del teletrabajo contribuyen a minimizar problemas de desplazamiento y como a nivel de Lima las empresas pueden implementar esta forma de trabajo permitiendo la equidad entre la familia y carga laboral, puesto que, valoran el tiempo con la familia debido a que se

acorta el desplazamiento en físico de casa al trabajo, esto permite ahorro de pasajes, gastos de comida, mayor seguridad quedándose en casa, evitar robos o accidentes y siente bienestar en cuanto a su salud porque comen en casa. Otro aspecto, el hecho de trabajar en el hogar no siente presión pueden trabajar bajo su ritmo sin necesidad de supervisiones el rendimiento de su trabajo es mejor y sienten que es valorado, puesto que el trabajar en la oficina de manera presencial eran simples trabajadores monótonas sin ningún reconocimiento; en cuanto, al trabajo con personas con características especiales a un no se tiene experiencias en el sector público, esto resultaría beneficioso incluso; concluyendo, que existen aspectos de desigualdad entre la carga o espacio familiar y la carga laboral y resalta también, así como trae beneficios, puede correrse el riesgo de distracción porque la familia está cerca, lo que se perdería en ocasiones espacio y privacidad laboral; por ello, es importante delimitar horarios de trabajo, horarios con la familia y no perder el norte del desempeño de las funciones organizando su trabajo con valores íntegros.

En cuanto a la asociación entre la Cultura Organizacional y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021; los resultados muestran que es  $p = ,000$ , siendo menor a  $0,05$ ; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; por ende, existe una relación significativa y en la asociación entre las variables es  $r = ,532$ ; por consiguiente se concluye que; ambas variables se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación positiva moderada; estos resultados evidencia que hay aspectos por atender en relación a la cultura organizacional para una buena implementación con el teletrabajo; tal como lo manifiesta, Ardiles (2015), señalando que en el teletrabajo en relación a la gestión administrativa, deben aplicar análisis psicológico especializado al personal que trabaje en esta modalidad y brindar charlas o encuestas que permitan el mejoramiento de los participantes involucrados, esto repercute en resultados óptimos con la productividad de los trabajos en las organizaciones; en este aspecto, Rodríguez et al (2015), analizó la perspectiva del personal en relación al teletrabajo evidenciándose en los resultados estadísticos la percepción de los trabajadores que para el éxito del teletrabajo debe haber seguimiento como lo manifiestan un 42%, el 21% señala

que debe haber capacitación, 17% designar sus funciones de manera clara, 17% que se debe evaluar los resultados y el 4% considerar la confianza, otro de los aspectos fue saber que tanto conocen de esta modalidad, lo que el 89% manifestó que sí conocen; en cuanto a los beneficios señalaron un 24% ha mejorado la calidad de vida, 30% optimiza su tiempo, 24% bajaron los costos de desplazamiento, 22% tiempo para la familia y que en el aspecto si detectaron alguna dificultad, un 33% no identifico frente al 40% que si identificó algunas dificultades y que su implementación es buena porque un 65% manifiesto que la planificación ha permitido esta modalidad; concluyendo que los empleados requieren administrar sus actividades y tiempos que les permitan desarrollar la asignación de metas y que el teletrabajo minimiza costo, tiempo de desplazamiento; lo que accedan a estar con la familia; también señala que esta modalidad, responde mejor a la productividad laboral, al acceso y proceso de la información, opciones de comunicación y sus respectivos canales, pero que se tiene que hacer un monitoreo y seguimiento a la disminución de la interrelación social sobre todo en los trabajadores solteros; por ende, los empleados, trabajadores o colaboradores perciben mejores condiciones de vida y equiparan sus funciones labores

Otro aspecto, son las Herramientas Tecnológicas en relación a la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021, que de acuerdo a los resultados no tiene una relación significativa; puesto que, los  $p = ,202$ , siendo mayor a 0,05; por tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa; asimismo, el grado de asociación entre las variables es  $r = ,184$ ; por consiguiente se concluye que; ambas variables no se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación positiva baja; al respecto, Sime (2020), señala que el teletrabajo se relaciona con la gestión pública de acuerdo a los resultados, donde se evidencia que existe relación entre espacio físico de la variable teletrabajo y gestión pública con una correlación positiva moderada al 0,584; la relación entre la dimensión de organización de la variable teletrabajo y gestión pública con una correlación positiva baja al 0,334; la relación entre la dimensión de las TICs de la variable de teletrabajo y gestión pública con una correlación positiva moderada al 0,630; la investigación concluye que existe

correlación positiva entre las variables Teletrabajo y Gestión Pública aceptándose la hipótesis general de la investigación, al respecto, Polamaza (2017) puntualiza que en el desempeño laboral se relaciona con la gestión administrativa, toda vez que el resultado de su investigación indica que el 75.8% de la variable desempeño laboral está expuesta por la gestión; por ende, existe directa relación entre ambas.

Entorno a la optimización de los procesos y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021, tiene una relación significativa; puesto que, los resultados evidencia que es  $p = ,000$ , siendo  $p$  menor a  $0,05$ ; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; asimismo, el grado de asociación entre las variables es  $r = ,555$  por consiguiente se concluye que; ambas variables se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación positiva moderada; en este sentido, Vicente (2020) refiere que la gestión administrativa se relaciona con el trabajo remoto con una correlación directa media con  $0,693$ ; la dimensión de trabajo remoto y la planificación en una correlación directa media con  $0,693$ ; la relación del trabajo remoto y la dirección tiene una correlación directa media con  $0,546$ ; la relación del trabajo remoto y el control con una correlación directa débil con un  $0,445$ ; la investigación concluye que existe correlación positiva entre las variables Trabajo Remoto y Gestión Pública aceptándose la hipótesis general de la investigación; dentro de este aspecto; Manar & Quijano (2015), nos indica que el Teletrabajo como una de las formas laborales para dinamizar los recursos en gestiones administrativas, busca impulsar la descentralización en las empresas que están sujetas a espacios, horarios y lugares que impacta en la productividad de los recursos humanos; esta manera de trabajo tradicional contrarrestar la expansión geográfica y la responsabilidad en los aspectos e inserción laboral de los trabajadores, dentro estas consideraciones, plantea los objetivos determinando la reducción de costos para las empresas, beneficios para los teletrabajadores y sobre todo la empleabilidad laboral con la inclusión en los sectores económicos del país de Ecuador; por ende, establece estrategias para lograr la optimización de los recursos que permite mejorar en las áreas de comercialización; en cuanto a los aspectos metodológico está orientado a una tipo de diseño cuantitativo y

descriptivo aplicándose la técnica de encuesta con un instrumento cuestionario a una muestra de 130 empresas, dentro de sus conclusiones, indica que las PYMES Ecuatorianas no emplean las herramientas adecuadas, desconocen la finalidad y sus modalidades del teletrabajo; así como considerar los aspectos del cuidado del medio ambiente; por lo que, la implementación del teletrabajo y sus modalidades reducirían los costos de infraestructura como los costos operativos, por ende, beneficiaran en grande escala a las PYMES del Ecuador, a los trabajadores, a las personas con características especiales de esta manera se inserten en el mundo laboral no considerando la ubicación geográfica.

En lo concerniente a la capacitación y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021, tiene una relación significativa; puesto que, los resultados evidencia que  $p = ,001$ , siendo  $p$  menor a  $0,05$ ; por tanto, se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alternativa; asimismo, el grado de asociación entre las variables es  $r = ,461$ ; por consiguiente se concluye que; ambas variables se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación positiva moderada; por lo que refiere, Suarez V. (2020), señala que la relación de la calidad del servicio en la implementación del teletrabajo tendrá una asociación significativa y una correlación positiva considerable, a pesar de los cambios inesperado, a esto contribuye la organización y la capacidad de respuesta para lograr los objetivo a través de la calidad del servicio, en la productividad y atención en los servicios es primordial contar con una cultura organizacional; que contribuirá la mejora en la implementación del teletrabajo; Anaya et al. (2017), nos señala que para la continuidad en la mejora con la implementación del teletrabajo se formule un diagnóstico del perfil profesional de los trabajadores para conocer el dominio de las herramientas tecnológicas, la responsabilidad en sus compromisos, la administración del tiempo, un trabajo proactivo y en cuanto a los directivos que tengan liderazgo, comunicación, esto determinara las capacitaciones necesarias y que respondan al resultado del proceso estadístico en el aspecto de capacitación, donde un 70% de trabajadores manifiestan ser capacitados en esta modalidad de trabajo, 35% son capacitados en aspectos laborales para el cumplimiento de sus funciones, un 16% frecuentemente han recibido capacitación en gestión del tiempo, un 75%

manifiestan que es viable el teletrabajo, mientras el 58% siempre hay una comunicación efectiva; todo ello, beneficiara mayor espacio con la familia y ahorro de tiempo en el desplazamiento.

## V. CONCLUSIONES

Primera: Existe vinculación significativa entre el Teletrabajo y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021; asimismo, tienen un grado de correlación positiva moderada; puesto que, los resultados de  $p = ,000$ , siendo  $p$  menor a  $0,05$ ; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; asimismo, el grado de asociación entre las variables es  $r = ,602$ .

Segundo: La asociación entre la Cultura Organizacional y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021, tiene una relación significativa; puesto que, los resultados evidencia que es  $p = ,000$ , siendo  $p$  menor a  $0,05$ ; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; asimismo, el grado de asociación entre las variables es  $r = ,532$ ; por consiguiente se concluye que; ambas variables se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación positiva moderada.

Tercero : La asociación entre las Herramientas Tecnológicas y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021, no tiene una relación significativa; puesto que, los resultados evidencia que es  $p = ,202$ , siendo  $p$  mayor a  $0,05$ ; por tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa; asimismo, el grado de asociación entre las variables es  $r = ,184$ ; por consiguiente se concluye que; ambas variables no se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación positiva baja.

Cuarto : La asociación entre la optimización de los procesos y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021, tiene una relación significativa; puesto que, los resultados evidencia que es  $p = ,000$ , siendo  $p$  menor a  $0,05$ ; por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; asimismo, el grado de asociación

entre las variables es  $r = ,555$  por consiguiente se concluye que; ambas variables se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación positiva moderada.

Quinto: La asociación entre la capacitación y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021, tiene una relación significativa; puesto que, los resultados evidencian que  $p = ,001$ , siendo  $p$  menor a  $0,05$ ; por tanto, se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alternativa; asimismo, el grado de asociación entre las variables es  $r = ,461$ ; por consiguiente, se concluye que; ambas variables se vinculan significativamente y tienen un grado de correlación positiva moderada.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Primero: De acuerdo a los resultados de la investigación, se recomienda que la DIVINFOR PNP considere aspectos como cultura organizacional, las herramientas tecnológicas, optimización del 100% en sus procesos y sobre todo capacitación al personal con el propósito que el teletrabajo que se está realizando en el ámbito de la gestión administrativa alcance los niveles significativos y lograr las metas de la organización.
- Segundo: Se recomienda a la DIVINFOR-PNP, realizar periódicamente un diagnóstico sobre la cultura organizacional para conocer las expectativas del personal con esta nueva modalidad de trabajo en cuanto a la adaptación, motivación, aportes y responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones con el propósito de incrementar la productividad del trabajo.
- Tercero: Se recomienda a la DIVINFOR-PNP, coordinar con el personal para determinar las herramientas tecnológicas que garanticen la comunicación y el cumplimiento con sus actividades en el desempeño de sus funciones y conocer el acceso de la conectividad de internet en sus domicilios y las horas de tráfico que lograr una comunicación fluida.
- Cuarto: Se recomienda a la DIVINFOR-PNP, monitorear, acompañar y evaluar el cumplimiento de las actividades para modificar, reajustar y actualizar los procedimientos que permitan optimizar los procesos en la gestión administrativa con el propósito de especificar, precisar o recomendar procedimientos, pautas, responsabilidades y la seguridad de la información en esta modalidad del teletrabajo; de

esta manera supervisar la cantidad, calidad, tiempo, ritmo del trabajo.

Quinto: Se recomienda a la DIVINFOR-PNP, programar capacitaciones para todos los colaboradores de acuerdo a las expectativas, especialidades, servicios, operaciones que se relacionan con el teletrabajo dentro de la gestión administrativa.

## VII. REFERENCIAS

- Agudo Moreno, M.J. (2014). El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. Cuadernos de Gestión de Información 4, ISSN 2253-8429. 172-187
- Alles, M.A. (1999) Empleo. Discriminación, teletrabajo y otras temáticas. Ediciones Macchi. Buenos Aires – Argentina.
- Anaya Saladén, L. C., & Valbuena Castillo, S. R. (2017). Análisis situacional y propuesta para el fortalecimiento del modelo de teletrabajo orientado a la mejora continua en la Universidad EAN. Universidad EAN, Facultad de Estudios ambientales virtuales, Bogotá - Colombia
- Ardila O, (2015). Análisis de Impacto del Teletrabajo en los Resultados de Gestión de las Organizaciones. Estudio de caso en un área de una Organización Financiera en Bogotá. Universidad Militar Nueva. Bogotá.
- Arredondo Rodríguez, D.M. & Granda García, A.M. (2015). Teletrabajo: asertividad como estrategia de comunicación en el mundo laboral. Revista Reflexiones y Saberes. Recuperado de:  
<https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/view/731/1258>
- Beltrán, C. (2008). Gestión Administrativa. (6ª ed.). Madrid: Morata.
- Career Partners Perú (2020). Career Partners Perú: La principal acción que toman hoy las empresas es digitalizar el negocio. Recuperado de:<https://proactivo.com.pe/career-partners-peru-la-principal-accion-que-toman-hoy-las-empresas-es-digitalizar-el-negocio/>
- Carlessi, S. & Reyes M. (2005). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Editorial. San Cristóbal.
- Chiavenato, Idalberto (2004). Introducción a la teoría general de la administración 7º edición. Editorial Mc. Graw Hill. México.
- Deal, TE y Kennedy, AA (1982). Culturas corporativas, los ritos y rituales de la vida corporativa. Massachusetts: Addison-Wesley.

Delgado Sánchez (2019) . Gestión administrativa y sistema de control interno en la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo. Cajamarca – Perú. Universidad Cesar Vallejo.

Decreto de Urgencia N° 038-2020 de fecha 21 abril de 2020.

CIDEC. (2000). Perspectiva internacional del trabajo: Nuevas formas de trabajo en la sociedad de la información. Recuperado junio, 20, 2014, de <http://www.cidec.net>.

Escalante, Z., Cendrós, J. y Urdaneta, E. (2006). El teletrabajo y sus implicaciones legales en el estado Zulia. En Revista Gaceta Laboral. Vol. 12. Universidad del Zulia. Venezuela. Recuperado junio, 20, 2014, de <http://www.scielo.org.ve/scielo>

Eurofund, 2016, «Recent developments in temporary employment: Employment growth, wages and transitions». Recuperado de: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/executivesummary/2016/labour-market/recent-developments-in-temporary-employment-employment-growthwages-and-transitions-executi>

Fundación Másfamilia y otros. (2012). El libro blanco del teletrabajo en España. Del trabajo a domicilio a los e-workers. Un recorrido por la flexibilidad espacial, la movilidad y el trabajo en remoto. Recuperado junio, 21, 2014, de <http://w110.bcn.cat/fitxers/webempreses/ellibroblancodelteletrabajo.134.pd>

Gontier G. (1995), Le télétravail, vague de fond ou engouement passager, Paris.

Gray M. Hodson, N. Gordon G. y otros. (1995). El Teletrabajo. Ed. BT. Telecomunicaciones. ECTF y Fundación Universidad Empresas. Madrid – España.

Hellrisgel Slocum, John Slocum, Richard Woodman (1999). Comportamiento Organizacional. Octava edición. Editorial Thopson. México

Hernández, C.C & Baptista L. P. (2014). Metodología Investigación. Editorial. Mc. Graw. Hill. México.

Hernández, S., Pulido, A. (2011). Fundamentos de la Gestión Empresarial Enfoque Basado en Competencias. México. Editoriales F.T.S.A de C.V.

INEI (2020) Encuesta Nacional de Hogares (ENAH). Recuperado

- de:<https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/poblacion-ocupada-aumento-en-356-mil-600-personas-en-todo-el-pais-durante-el-ano-2019-12064/>
- Instituto Peruano de Economía (IPE) (2020) BOLETÍN IPE: ¿TRABAJO REMOTO O TELETRABAJO? Recuperado de:  
<https://www.ipe.org.pe/portal/boletin-ipe-trabajo-a-distancia/>
- Jones, G. (2008). Teoría Organizacional, Diseño y Cambio en las Organizaciones. 5ta Edición. México: Pearson Education.
- Koontz et al (2012). Administración: Una perspectiva global y empresarial. Editorial Mc Graw Hill.México.
- Ley 30036, Ley que Regula el Teletrabajo.
- Manar & Quijano (2015). Oficina Virtuales y el Teletrabajo como Modalidad Laboral para Optimizar Recursos en Gestiones Administrativas en Áreas de Comercialización. Universidad de Politécnica Salesiana. Guayaquil – Ecuador.
- Martínez Sánchez, R. 2012. “El teletrabajo como tendencia del mercado laboral”, en: Retos II (4), julio-diciembre, pp. 143-156. Quito: Editorial Abya-Yala/UPS.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo (2021). Gobierno prorroga trabajo remoto hasta el 31 de julio de 2021 y establece derecho de trabajadores a la desconexión digital. Recuperado de:<https://www.gob.pe/institucion/mtpe/noticias/311996-gobierno-prorroga-trabajo-remoto-hasta-el-31-de-julio-de-2021-y-establece-derecho-de-trabajadores-a-la-desconexion-digital>.
- Munch L. (2010). Administración: Gestión Organizacional, Enfoques y Procesos Administrativos. México.
- Noticias ONU (2020). El desempleo juvenil es alarmante en América Latina. Recuperado de: <https://news.un.org/es/story/2020/01/1468672>
- Ñaupas P. et al (2013) Metodología de la Investigación científica y Elaboración de Tesis. Editorial UNMSM. Perú
- OIT (2020), América Latina es la región con más empleos perdidos por cuenta de la pandemia
- Ortiz Chaparro, F. (1996). El Teletrabajo, una nueva sociedad laboral en la era de la tecnología. Mc Gras-Hill de Management. España.

- Osio, L. (2010). El teletrabajo: Una opción en la era digital. En Observatorio Laboral Revista Venezolana.
- Parada, O. (2009, enero-junio). Un enfoque multicriterio para la toma de decisiones en la gestión de inventarios. Cuadernos de administración, 22 (38), 169-187. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v22n38/v22n38a09.pdf> (Consulta: julio 01 de 2010).
- Peñafiel (2019), en su estudio titulado: Teletrabajo en el Sector Público como Alternativa de Desplazamiento, para obtener el grado de maestro en gestión pública en la Universidad César Vallejo, Lima-Perú.
- Polamaza (2017). Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral en la Institución Educativa N° 37001 de Huancavelica – 2017. Educación Universidad Peruana Los Andes. Huancayo – Perú.
- Rafael B.A. (2004) Metodología de la Investigación Educativa. Editorial La Muralla S.A. Madrid-España.
- Real Academia de la Lengua Española (2011)
- Rodríguez C. D., Rojas Daza, I., Sarmiento, J., Muleth Restrepo, L., & Parra Lozano, L. (2015). Percepción sobre la implementación del Teletrabajo en Helados Gourmet Popsy. Informe de Tesis, Universidad Piloto de Colombia., Facultad de Ciencias Humanas, Bogotá D.C. – Colombia.
- Santos Alcivar M.R. (2016). Implementación del Teletrabajo en Pyme Sector Producción Audiovisual y Estación Televisiva de Guayaquil. Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas. Ecuador .  
Recuperado de:<https://docplayer.es/90714167-Universidad-de-guayaquil-facultad-de-ciencias-administrativas-maestria-en-administracion-de-empresas.html>.
- Sime (2020). Teletrabajo y Gestión Pública desde la perspectiva del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores, 2020. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú.
- Soto (2019). Evaluación y Análisis Cuantitativo y Cualitativo del Sistema de Teletrabajo Implementado en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI). Universidad de Chile Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas. Chile.
- Suarez Vásquez, L.M. (2020). Implementación del Teletrabajo y Calidad de

Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo – Perú.

Stone, J.A.F., Freeman, R.E. y Gilbert, Jr. D.D. (201). Administración. Edición 8°. Editorial Pearson Prentice Hall. México.

Téllez, Julio y Jane Tate. “Teletrabajo”. s. f. (Obra que forma parte del acervo de la Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigación de la Universidad Nacional Autónoma de México).

<http://bibliohistorico.juridicas.unam.mx/libros/5/2458/43.pdf>.

Thibault, A. (2001). El Teletrabajo en España: Perspectiva Jurídico Laboral. España: Ministerio de Asuntos Sociales

Tomás Andrés Maximiliano Soto Jara (2019). Universidad de Chile Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas Departamento de Ingeniería Industrial – Chile.

Vásquez (2020). Implementación de Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú.

ANEXOS

### Anexo 01: Operacionalización de las Variables

| OPERALIZACIÓN DE VARIABLES |   |  |  |                                   |          |   |   |
|----------------------------|---|--|--|-----------------------------------|----------|---|---|
| VARIABLES                  | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES  | INDICADORES                       | ÍTEM     | Escala de Valores   | ESCALA DE MEDICIÓN  |
| Teletrabajo                | El teletrabajo son labores sin la presencia física del trabajador en la empresa que tiene vínculo laboral a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, por medio ejercerán el control y la supervisión de las labores; por lo que, coadyuva la provisión por el empleador de los medios físicos y métodos informáticos, la dependencia tecnológica y la propiedad de los resultados, entre otros. (Ley 30036, Ley que Regula el Teletrabajo, Art. 2). | dimensiones que reforzaran en el teletrabajo: Cultura de la empresa u organización, que abarcar compromiso, comunicación, desempeño y conocimiento; el uso de las TICS con la aplicación del uso de equipos informativos, internet, herramientas de comunicación y videoconferencias; la implementación de los procesos administrativos (planificación, organización, coordinación, monitoreo y evaluación ) y finalmente las capacitaciones para fortalecer las competencias de todos los integrantes de una empresa u organización (Agudo, 2014) | Cultura Organizacional, son sistemas de creencias, expectativas y valores mutuos que se establecen dentro de una organización que orientan la conducta de sus miembros. (Chiavenato,2010)        | Compromiso                        | 1 al 14  | Ordinal:<br>El inventario está compuesto por 29 reactivos de opción múltiple:<br><br>Nunca, (1)<br>Casi Nunca (2)<br>A Veces (3)<br>Casi Siempre (4)<br>Siempre (5) | Eficiente (70-100)<br><br>Poco Eficiente (50-78)<br><br>Por atender (21-49) |
|                            |   |  |  | Comunicación                      |          |   |   |
|                            |   |  |  | Desempeño                         |          |   |   |
|                            |   |  |  | Conocimiento                      |          |   |   |
|                            |   |  | Herramientas Tecnológicas, son instrumentos que apoyan al manejo, búsqueda e intercambio de información en los diversos que haceres (Cordero, 2014).   | Equipos Informáticos              | 15 al 20 |   |   |
|                            |   |  |  | Internet                          |          |   |   |
|                            |   |  |  | Herramientas de Comunicación      |          |   |   |
|                            |   |  |  | Herramientas de Video Conferencia |          |   |   |
|                            |   |  | Optimización de Procesos, conjunto de funciones de negocios que se incorpora en los productos o servicios de una organización, (Sánchez, 2013)   | Planificación                     | 21 al 25 |   |   |
|                            |   |  |  | Coordinación                      |          |   |   |
|                            |   |  |  | Monitoreo                         |          |   |   |
|                            |   |  |  | Evaluación                        |          |   |   |
|                            |   |  | Capacitación, es el procedimiento sistemático y organizado a corto plazo, donde las personas adquieren conocimientos, habilidades y competencias en función a sus desempeños. (Chiavenato, 2007) | Participantes                     | 26 al 29 |   |   |
|                            |   |  |  | Tiempo                            |          |   |   |
|                            |   |  |  | Satisfacción                      |          |   |   |
|                            | Asistencia  |  |  |                                   |          |   |   |

Fuente del instrumento Cuestionario del autor: Suarez Vásquez (2020)

| OPERALIZACIÓN DE VARIABLES      |   |  |  |                            |        |  |   |
|---------------------------------|---|--|--|----------------------------|--------|--|---|
| VARIABLES                       | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES  | INDICADORES                | ÍTEM   | Escala de Valores  | ESCALA DE MEDICIÓN  |
| Gestión Administrativa          | Consiste en orientar las actividades mediante la coordinación de esfuerzos de grupo de personas para alcanzar las metas u objetivos. (Chiavenato, 2014, p.70) | Para desarrollar las actividades propias de una organización se requiere esencialmente de la planeación, organización, dirección y control. (Chiavenato, 2014, p.70) | Planificación, comprende determinar metas y medios dirigen el sentido de dirección, concretan esfuerzos, guían decisiones – planes, y evalúan avances que van a guiar las actividades de una organización. (Stone at el, 2010. P. 305).                        | Planes                     | 1-9    | Ordinal:<br>El inventario está compuesto por 32 reactivos de opción múltiple:              | Eficiente (70-100)<br><br>Poco Eficiente (50-78)<br><br>Por atender (21-49) |
|                                 |   |  |  | Metas                      |        |  |   |
|                                 |   |  |  | Acciones                   |        |  |   |
|                                 |   |  |  | Procedimientos             |        |  |   |
|                                 |   |  |  | Toma de Decisión           |        |  |   |
|                                 |   |  | Organización, implica proceso para establecer de forma oportuna la división y coordinaciones de actividades en relación con las metas y plan estratégico de la organización. (Stone at el, 2010. P. 370).  | Estructura Organizacional  | 10-18  | Nunca, (1)<br>ocasionalmente (2)<br>Algunas veces (3)<br>Frecuentemente (4)<br>Siempre (5) |   |
|                                 |   |  |  | Niveles Jerárquicos        |        |  |   |
|                                 |   |  |  | Presupuesto asignado       |        |  |   |
|                                 |   |  |  | Recursos Humanos           |        |  |   |
|                                 |   |  |  | División de tareas         |        |  |   |
|                                 |   |  | Dirección, consiste en conducir los planes a la práctica y que se trabaje dentro de su estructura focalizando las metas de la organización; por ello, se debe potenciar la voluntad y apoyar a los integrantes de una institución. (Stone at el, 2010. P. 487) | Liderazgo                  | 19-24  |  |   |
|                                 |   |  |  | Motivación                 |        |  |   |
|                                 |   |  |  | Comunicación y negociación |        |  |   |
|                                 |   |  |  | Trabajo en equipo          |        |  |   |
|                                 |   |  |  | Clima laboral              |        |  |   |
|                                 |   |  | Control, es la acción que permite monitorear la eficiencia de lo programado y tomar las acciones correctivas conforme se van presentando y necesitando. (Stone at el, 2010. P. 608).   | Evaluación de Desempeño    | 25 -32 |  |   |
| Medición de los objetivos       |   |  |  |                            |        |  |   |
| Verificación de las actividades |   |  |  |                            |        |  |   |
| Sistema de información          |   |  |  |                            |        |  |   |

Fuente del instrumento Cuestionario del autor: Delgado Sánchez (2019)

## Anexo 02: Matriz de Consistencia

| MATRIZ DE CONSISTENCIA   |  |                               |                           |  |          |   |   |   |
|--|--|-------------------------------|---------------------------|--|----------|---|---|---|
| TITULO: <b>El Teletrabajo y la Gestión Administrativas en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021</b> - AUTOR: Br. Celso Rene Vargas Pareja   |  |                               |                           |  |          |   |   |   |
| IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA  | OBJETIVOS  | VARIABLE                      | DIMENSIONES               | INDICADORES  | ITEM     | Escala de Valores   | ESCALA DE MEDICION  | DISEÑO METODOLÓGICO   |
| ¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y la gestión administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021?   | Establecer la relación entre el Teletrabajo y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021.   | <b>Teletrabajo</b>            | Cultura Organizacional    | Compromiso, Comunicación Desempeño, Conocimiento.  | 1 al 14  | Ordinal:<br>El inventario está compuesto por 29 reactivos<br>Opción múltiple:<br>Nunca, (1)<br>Casi Nunca (2)<br>A Veces (3)<br>Casi Siempre (4)<br>Siempre (5)             | Eficiente (70-100)<br><br>Poco Eficiente (50-78)<br><br>Por atender (21-49) | Población: 50<br>Muestra: 50<br>Tipo de Investigación: Básica<br><br>Enfoque: <b>Cuantitativo</b><br><br>Nivel de Investigación: No Experimental<br><br>Diseño: Descriptivo Correlacional |
|  |  |                               | Herramientas Tecnológicas | Equipos Informáticos Internet, Herramientas de Comunicación, Herramientas de Video, Conferencia                                | 15 al 20 |   |   |   |
| Optimización de Procesos   | Planificación Coordinación Monitoreo Evaluación  |                               | 21 al 25                  |  |          |   |   |   |
| Capacitación   | Participantes Tiempo Satisfacción Asistencia   |                               | 26 al 29                  |  |          |   |   |   |
| ¿Cómo se relaciona la Cultura Organizacional y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021?<br>¿Cómo se relaciona las Herramientas Tecnológicas y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021?<br>¿Cómo se relaciona la Optimización de Procesos y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021?<br>¿Cómo se relaciona la Capacitación y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021? | Determinar la relación entre la Cultura Organizacional y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021.<br>Determinar la relación entre las Herramientas Tecnológicas y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021.<br>Determinar la relación entre la Optimización de Procesos y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021.<br>Determinar la relación entre la Capacitación y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021. | <b>Gestión Administrativa</b> | Planificación             | Planes Metas Acciones Procedimientos Toma de Decisión  | 1 al 9   | Ordinal:<br>El inventario está compuesto por 32 reactivos<br>Opción múltiple:<br>Nunca, (1)<br>ocasionalmente (2)<br>Algunas veces (3)<br>Frecuentemente (4)<br>Siempre (5) |   |   |
|  |  |                               | Organización              | Estructura Organizacional Niveles Jerárquicos Presupuesto asignado Recursos Humanos División de tareas Competencia profesional | 10 al 18 |   |   |   |
|  |  |                               | Dirección                 | Liderazgo Motivación Comunicación y negociación Trabajo en equipo Clima laboral  | 19 al 24 |   |   |   |
|  |  |                               | Control                   | Evaluación de Desempeño Medición de los objetivos Verificación de las actividades Sistema de información                       | 25 al 32 |   |   |   |

### Anexo 03: Registro de Datos

|    |        |      | VARIABLE TELETRABAJO      |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |                           |    |    |    |    |    |                              |    |    |    |    |              |    |    |    |    |    |   |   |   |    |
|----|--------|------|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|---------------------------|----|----|----|----|----|------------------------------|----|----|----|----|--------------|----|----|----|----|----|---|---|---|----|
|    |        |      | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    | HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS |    |    |    |    |    | OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS |    |    |    |    | CAPACITACIÓN |    |    |    |    |    |   |   |   |    |
|    | Genero | Edad | 1                         | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13                        | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19                           | 20 | 21 | 22 | 23 | 24           | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |   |   |   |    |
| 1  | 2      | 1    | 4                         | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3  | 4  | 4  | 4                         | 4  | 55 | 4  | 4  | 4  | 4                            | 5  | 5  | 26 | 5  | 5            | 5  | 5  | 5  | 25 | 5  | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 2  | 2      | 3    | 4                         | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5                         | 3  | 62 | 4  | 5  | 4  | 4                            | 5  | 5  | 27 | 5  | 5            | 5  | 5  | 5  | 25 | 5  | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 3  | 2      | 4    | 4                         | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4  | 3  | 5  | 5                         | 4  | 57 | 3  | 5  | 5  | 5                            | 5  | 5  | 28 | 3  | 4            | 3  | 4  | 3  | 17 | 5  | 3 | 3 | 3 | 14 |
| 4  | 2      | 3    | 3                         | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3  | 3  | 4  | 4                         | 3  | 48 | 5  | 5  | 3  | 4                            | 3  | 4  | 24 | 4  | 3            | 4  | 4  | 4  | 19 | 4  | 3 | 3 | 4 | 14 |
| 5  | 2      | 2    | 4                         | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 3  | 4  | 4  | 4                         | 4  | 52 | 5  | 3  | 5  | 5                            | 3  | 4  | 25 | 4  | 5            | 3  | 4  | 2  | 18 | 4  | 3 | 3 | 5 | 15 |
| 6  | 2      | 3    | 5                         | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3  | 4  | 5  | 5                         | 4  | 61 | 5  | 5  | 5  | 5                            | 5  | 5  | 30 | 5  | 5            | 5  | 5  | 5  | 25 | 5  | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 7  | 1      | 2    | 3                         | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5  | 5  | 5  | 5                         | 5  | 66 | 5  | 5  | 5  | 5                            | 5  | 5  | 30 | 5  | 5            | 5  | 5  | 5  | 25 | 5  | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 8  | 2      | 1    | 4                         | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5  | 5  | 5  | 5                         | 3  | 63 | 5  | 5  | 5  | 5                            | 5  | 5  | 30 | 5  | 5            | 5  | 5  | 5  | 25 | 5  | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 9  | 2      | 1    | 4                         | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3  | 4  | 4  | 4                         | 4  | 55 | 4  | 4  | 4  | 4                            | 5  | 5  | 26 | 5  | 5            | 5  | 5  | 5  | 25 | 5  | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 10 | 2      | 4    | 4                         | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4  | 4  | 5  | 5                         | 5  | 56 | 5  | 5  | 5  | 5                            | 5  | 5  | 30 | 4  | 4            | 3  | 3  | 4  | 18 | 4  | 3 | 3 | 4 | 14 |
| 11 | 2      | 4    | 3                         | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4  | 3  | 5  | 5                         | 5  | 60 | 5  | 5  | 5  | 5                            | 5  | 5  | 30 | 5  | 4            | 5  | 5  | 5  | 24 | 4  | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 12 | 2      | 3    | 4                         | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4  | 2  | 5  | 4                         | 3  | 51 | 5  | 5  | 5  | 5                            | 5  | 5  | 30 | 5  | 5            | 5  | 5  | 5  | 25 | 5  | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 13 | 1      | 2    | 4                         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4  | 5  | 5  | 5                         | 3  | 59 | 5  | 5  | 5  | 5                            | 5  | 5  | 30 | 5  | 4            | 5  | 5  | 5  | 24 | 3  | 3 | 4 | 3 | 13 |
| 14 | 2      | 4    | 4                         | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2  | 2  | 5  | 4                         | 4  | 42 | 5  | 5  | 4  | 3                            | 4  | 4  | 25 | 3  | 2            | 3  | 3  | 2  | 13 | 3  | 3 | 3 | 5 | 14 |
| 15 | 2      | 3    | 4                         | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 5  | 5                         | 3  | 58 | 4  | 5  | 5  | 5                            | 5  | 5  | 29 | 5  | 5            | 5  | 5  | 5  | 25 | 1  | 3 | 3 | 4 | 11 |
| 16 | 2      | 2    | 5                         | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5  | 5  | 4  | 5                         | 4  | 63 | 5  | 5  | 4  | 3                            | 4  | 5  | 26 | 5  | 4            | 4  | 5  | 5  | 23 | 5  | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 17 | 2      | 3    | 5                         | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3  | 3  | 5  | 5                         | 4  | 56 | 5  | 5  | 5  | 5                            | 5  | 5  | 30 | 3  | 4            | 4  | 3  | 4  | 18 | 3  | 1 | 1 | 4 | 9  |
| 18 | 2      | 2    | 5                         | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5  | 3  | 4  | 5                         | 3  | 60 | 5  | 5  | 5  | 5                            | 5  | 5  | 30 | 4  | 3            | 3  | 5  | 3  | 18 | 4  | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 19 | 2      | 2    | 3                         | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2  | 4  | 5  | 4                         | 4  | 48 | 4  | 4  | 4  | 4                            | 4  | 3  | 23 | 4  | 4            | 3  | 4  | 4  | 19 | 4  | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 20 | 2      | 2    | 4                         | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 5  | 5                         | 5  | 59 | 5  | 5  | 5  | 5                            | 5  | 5  | 30 | 5  | 5            | 4  | 4  | 4  | 22 | 4  | 4 | 3 | 3 | 14 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|
| 21 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 55 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 28 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| 22 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 65 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 5 | 4 | 3 | 5 | 17 |
| 23 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 54 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 24 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 53 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 27 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 18 | 3 | 2 | 2 | 5 | 12 |
| 25 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 68 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 3 | 3 | 5 | 16 |
| 26 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 61 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 27 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 69 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 28 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 47 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 21 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 29 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 60 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 30 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 60 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 |
| 31 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 5 | 3 | 5 | 16 |
| 32 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 55 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 24 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6  |
| 33 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 58 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 25 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 18 | 2 | 4 | 5 | 3 | 14 |
| 34 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 60 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 23 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 24 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 35 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 50 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 28 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 22 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 36 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| 37 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 38 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 61 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 25 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 21 | 4 | 3 | 5 | 3 | 15 |
| 39 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 57 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 28 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 3 | 3 | 5 | 15 |
| 40 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 51 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| 41 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 58 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 | 5 | 3 | 3 | 5 | 16 |
| 42 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 65 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 43 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 65 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |



|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 39 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 28 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 37 |
| 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 29 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 26 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 13 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 17 |
| 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 36 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 27 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 38 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 26 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 15 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 23 |
| 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 21 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 20 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 24 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 23 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 28 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 19 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 25 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 28 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 24 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 29 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 34 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 20 | 3 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 25 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 29 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 24 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 17 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 17 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 40 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 27 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 37 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 22 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 25 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 22 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 18 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 39 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 37 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 26 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 33 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 17 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 8  | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 18 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 24 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 25 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 18 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 29 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 43 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 41 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 29 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 38 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 26 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 19 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 24 |



## Anexo 04: Ficha Técnica de Teletrabajo

### FICHA TECNICA

- A. Nombre: Cuestionario referente el teletrabajo
- B. Objetivo: Establecer el nivel de relación del teletrabajo
- C. Autor: Suarez Vásquez (2010)
- D. Lugar de Aplicación: San Miguel
- E. Modalidad de Aplicación: Directa
- F. Tiempo de la Aplicación: 20 Minutos
- G. Indicaciones del Instrumento: Lo conforma cuatro dimensiones con 29 ítems.
- H. Sujetos de Aplicación: Personal Administrativo
- I. Técnica: Encuesta
- J. Puntuación y escala de calificación  
Se estableció 05 alternativas tipo Likert:
  - Nunca, (1)
  - Casi Nunca (2)
  - A Veces (3)
  - Casi Siempre (4)
  - Siempre (5)
- K. Escala de Medición
  - Eficiente (76-100)
  - Poco Eficiente (50-75)
  - Por atender (25-49)

| VARIABLES     | DIMENSIONES               | INDICADORES                  | ÍTEM  | Escala de Valores             | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---------------|---------------------------|------------------------------|-------|-------------------------------|--------------------|
| Teletrabajo   | Cultura                   | Compromiso                   | 1 al  | Ordinal:                      |                    |
|               | Organizacional            | Comunicación                 | 14    | El inventario está compuesto  | Eficiente (70-100) |
|               |                           | Desempeño                    |       |                               |                    |
|               |                           | Conocimiento                 |       |                               |                    |
|               | Herramientas Tecnológicas | Equipos                      | 15 al | por 29                        | Poco               |
|               |                           | Informáticos                 | 20    | reactivos de opción múltiple: | Eficiente (50-78)  |
|               |                           | Internet                     |       |                               |                    |
|               |                           | Herramientas de Comunicación |       |                               | Por                |
|               |                           | Herramientas de Video        |       | Nunca, (1)                    | atender (21-49)    |
|               |                           | Conferencia                  |       | Casi Nunca (2)                |                    |
|               | Optimización de Procesos  | Planificación                | 21 al | A Veces (3)                   |                    |
|               |                           | Coordinación                 | 25    | Casi Siempre (4)              |                    |
|               |                           | Monitoreo                    |       | Siempre (5)                   |                    |
|               |                           | Evaluación                   |       |                               |                    |
| Capacitación, | Participantes             | 26 al                        |       |                               |                    |
|               | Tiempo                    | 29                           |       |                               |                    |
|               | Satisfacción              |                              |       |                               |                    |
|               | Asistencia                |                              |       |                               |                    |

## Anexo 05: Ficha Técnica de Gestión Administrativa

### FICHA TÉCNICA

- L. Nombre: Cuestionario referente a la Gestión Administrativa
- M. Objetivo: Establecer el nivel de relación de la Gestión Administrativa
- N. Autor: Delgado Sánchez (2019)
- O. Lugar de Aplicación: San Miguel
- P. Modalidad de Aplicación: Directa
- Q. Tiempo de la Aplicación: 20 Minutos
- R. Indicaciones del Instrumento: Lo conforma cuatro dimensiones con 32 ítems.
- S. Sujetos de Aplicación: Personal Administrativo
- T. Técnica: Encuesta
- U. Puntuación y escala de calificación  
Se estableció 05 alternativas tipo Likert:  
Nunca, (1)  
ocasionalmente (2)  
Algunas veces (3)  
Frecuentemente (4)  
Siempre (5)
- V. Escala de Medición  
Eficiente (76-100)  
Poco Eficiente (50-75)  
Por atender (25-49)

| VARIABLES                 | DIMENSIONES                     | INDICADORES                | ÍTEM    | Escala de Valores  | ESCALA DE MEDICIÓN     |
|---------------------------|---------------------------------|----------------------------|---------|--|------------------------|
| Gestión Administrativa    | Planificación                   | Planes                     | 1-9     | Ordinal:<br>El inventario está compuesto por 32 reactivos de opción múltiple:              | Eficiente (70-100)     |
|                           |                                 | Metas                      |         |  |                        |
|                           |                                 | Acciones                   |         |  |                        |
|                           |                                 | Procedimientos             |         |  |                        |
|                           | Organización                    | Toma de Decisión           | 10-18   | Nunca, (1)<br>ocasionalmente (2)<br>Algunas veces (3)<br>Frecuentemente (4)<br>Siempre (5) | Poco Eficiente (50-78) |
|                           |                                 | Estructura Organizacional  |         |  |                        |
|                           |                                 | Niveles Jerárquicos        |         |  |                        |
|                           |                                 | Presupuesto asignado       |         |  |                        |
|                           |                                 | Recursos Humanos           |         |  |                        |
|                           |                                 | División de tareas         |         |  |                        |
|                           | Dirección                       | Competencia profesional    | 19-24   |  |                        |
|                           |                                 | Liderazgo                  |         |  |                        |
|                           |                                 | Motivación                 |         |  |                        |
|                           |                                 | Comunicación y negociación |         |  |                        |
|                           | Control                         | Trabajo en equipo          | 25 - 32 |  |                        |
| Clima laboral             |                                 |                            |         |  |                        |
| Evaluación de Desempeño   |                                 |                            |         |  |                        |
| Medición de los objetivos |                                 |                            |         |  |                        |
|                           | Verificación de las actividades |                            |         |  |                        |
|                           | Sistema de información          |                            |         |  |                        |

## Anexo 06: Cuestionario para el Teletrabajo

Instrumento: Cuestionario de la Variable Teletrabajo

Teniendo en cuenta que se trata de un trabajo académico de investigación, manifiesto que la información brindada en la presente encuesta, es de carácter voluntario y su uso es privado.

**Instrucciones:** A continuación, va visualizar un cuestionario donde la opción de respuesta está en una escala del 1 al 5, marque con una “X” el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las afirmaciones.

| N°                            | Ítems  | OPCIÓN DE RESPUESTA |            |         |              |         |
|-------------------------------|--|---------------------|------------|---------|--------------|---------|
|                               |  | Nunca               | Casi Nunca | Algunas | Casi Siempre | Siempre |
|                               |  | 1                   | 2          | 3       | 4            | 5       |
| <b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b> |  |                     |            |         |              |         |
| 1                             | Siente que esta nueva modalidad de trabajo, le ha permitido fácilmente adaptarse a ella.                                 |                     |            |         |              |         |
| 2                             | Siente que es importante su trabajo, como parte del equipo que labora a distancia.                                       |                     |            |         |              |         |
| 3                             | Se siente motivado para aportar o mejorar actividades que están más allá de las responsabilidades formales de su puesto. |                     |            |         |              |         |
| 4                             | Es capaz de controlar, organizar y planificar de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo.                    |                     |            |         |              |         |
| 5                             | Es capaz de controlar, organizar y planificar de manera autónoma el tiempo y ritmo de dedicación a su trabajo.           |                     |            |         |              |         |
| 6                             | Considera que la comunicación existente en todos los niveles de la Institución es buena.                                 |                     |            |         |              |         |
| 7                             | Permiten participar en la Institución con opiniones o sugerencias.   |                     |            |         |              |         |
| 8                             | Recibe la orientación necesaria que permita mejorar la ejecución de tareas.  |                     |            |         |              |         |
| 9                             | Se siente motivado a dar todo lo mejor de usted en las actividades de su trabajo.  |                     |            |         |              |         |
| 10                            | Siente que la institución valora el trabajo desarrollado por su persona.   |                     |            |         |              |         |

|                                  |  |  |  |  |  |  |
|----------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 1                                | Recibe la retroalimentación / feedback necesaria y         |  |  |  |  |  |
| 1                                | continúa sobre la manera en la que se desempeña.           |  |  |  |  |  |
| 1                                | Tiene dominio en el manejo y uso de las herramientas       |  |  |  |  |  |
| 2                                | telemáticas tales como: correo electrónico, navegación     |  |  |  |  |  |
|                                  | Web, entre otros.  |  |  |  |  |  |
| 1                                | Mantiene comunicación a través de mensajería de grupo,     |  |  |  |  |  |
| 3                                | telefónicamente, videoconferencia, Skype, entre otros.     |  |  |  |  |  |
| 1                                | Ha sido necesario el autoaprendizaje para el uso y manejo  |  |  |  |  |  |
| 4                                | de aplicativos informáticos.                               |  |  |  |  |  |
| <b>HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS</b> |  |  |  |  |  |  |
| 1                                | Cuenta con recursos o equipos tecnológicos como laptop,    |  |  |  |  |  |
| 5                                | computadora de escritorio, impresora entre otros para el   |  |  |  |  |  |
|                                  | desarrollo de sus actividades de forma eficiente.          |  |  |  |  |  |
| 1                                | Cuenta con acceso a internet.                              |  |  |  |  |  |
| 6                                |  |  |  |  |  |  |
| 1                                | Puede acceder desde cualquier lugar a su información       |  |  |  |  |  |
| 7                                | que guarda en su computador de trabajo a través de         |  |  |  |  |  |
|                                  | acceso remoto.   |  |  |  |  |  |
| 1                                | Utiliza la telefonía celular, para comunicarse y para      |  |  |  |  |  |
| 8                                | cumplir con sus actividades de trabajo.                    |  |  |  |  |  |
| 1                                | Utiliza el WhatsApp y correo electrónico, para enviar y    |  |  |  |  |  |
| 9                                | recibir información, de su trabajo.                        |  |  |  |  |  |
| 2                                | Utiliza aplicaciones como Zoom, Webex Cisco, Skype,        |  |  |  |  |  |
| 0                                | entre otros para video conferencias de reuniones y         |  |  |  |  |  |
|                                  | capacitaciones.  |  |  |  |  |  |
| <b>OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS</b>  |  |  |  |  |  |  |
| 2                                | Planifica sus actividades con la finalidad de poder        |  |  |  |  |  |
| 1                                | desarrollarlas con esta nueva modalidad de trabajo.        |  |  |  |  |  |
| 2                                | Coordina con los funcionarios responsables lo relativo al  |  |  |  |  |  |
| 2                                | mejoramiento de los procesos que realizan en la            |  |  |  |  |  |
|                                  | DIVINFOR-PNP.  |  |  |  |  |  |
| 23                               | Se ha especificado los procedimientos o pautas para el     |  |  |  |  |  |
|                                  | cumplimiento de sus funciones.                             |  |  |  |  |  |
| 24                               | Los jefes de áreas monitorean el cumplimiento de           |  |  |  |  |  |
|                                  | actividades.   |  |  |  |  |  |
| 25                               | Los jefes de áreas evalúan el cumplimiento de actividades. |  |  |  |  |  |
| <b>CAPACITACIÓN</b>              |  |  |  |  |  |  |
| 26                               | Se preocupan que las capacitaciones que se desarrollan     |  |  |  |  |  |
|                                  | sean con la participación de todos los colaboradores.      |  |  |  |  |  |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 27 | Considera que tiempo del desarrollo de la capacitación es lo suficiente |  |  |  |  |  |
| 28 | Los temas de capacitaciones brindadas satisfacen sus expectativas       |  |  |  |  |  |
| 29 | Siempre participa en las capacitaciones                                 |  |  |  |  |  |

Anexo 07: Cuestionario para la Gestión Administrativa

**Cuestionario de la Variable Gestión Administrativa**

Estimado(a) señor(a), el presente cuestionario tiene como finalidad recoger su opinión sobre la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, durante el año 2021, le agradezco su valiosa colaboración. Recuerde que la recolección de esta información es confidencial y con fines académicos. Es carácter anónimo.

**Instrucciones:** Lea cada pregunta y luego responda con veracidad y honestidad, cada una presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente, la escala de valoración es de tipo Likert y la valoración es de uno a cinco como sigue: N=Nunca (1), O=Ocasionalmente (2), AV=Algunas veces (3), F=Frecuentemente (4) y S=Siempre (5).

| N°                   | Ítems  | OPCIÓN DE RESPUESTA |                |               |                |         |
|----------------------|--|---------------------|----------------|---------------|----------------|---------|
|                      |  | Nunca               | Ocasionalmente | Algunas Veces | Frecuentemente | Siempre |
|                      |  | 1                   | 2              | 3             | 4              | 5       |
| <b>PLANIFICACIÓN</b> |  |                     |                |               |                |         |
| 1                    | Considera usted que la visión y misión de la entidad se encuentran claramente definidos en el Plan Operativo Institucional.                              |                     |                |               |                |         |
| 2                    | Considera usted que los planes y proyectos de la entidad son difundidos a todo el personal oportunamente por parte del director o Departamento o Sesión. |                     |                |               |                |         |
| 3                    | Considera usted que el Plan Operativo Institucional de la entidad establece cuantitativamente las metas a alcanzar durante el año                        |                     |                |               |                |         |
| 4                    | Considera usted que las acciones establecidas ayudan al cumplimiento de las metas físicas del Plan Operativo Institucional.                              |                     |                |               |                |         |
| 5                    | Considera usted que los procedimientos elegidos son los adecuados e idóneos para el desarrollo de las acciones del Plan Operativo Institucional.         |                     |                |               |                |         |
| 6                    | Considera usted que los planes de la entidad son elaborados de manera articulada a los planes regionales y nacionales.                                   |                     |                |               |                |         |
| 7                    | Considera usted que los planes son actualizados en el marco de la modernización del Estado y la gestión por resultados.                                  |                     |                |               |                |         |
| 8                    | Considera usted que los planes fueron evaluados y analizados oportunamente por el Titular de la Entidad antes de su aprobación.                          |                     |                |               |                |         |

|                     |   |  |  |  |  |  |
|---------------------|---|--|--|--|--|--|
| 9                   | Considera usted que los planes aprobados y vigentes son los idóneos para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.  |  |  |  |  |  |
| <b>ORGANIZACIÓN</b> |   |  |  |  |  |  |
| 10                  | Considera usted que la estructura organizacional de la entidad es difundida y conocida por todos los trabajadores que permita identificarse al órgano u área de dependencia.  |  |  |  |  |  |
| 11                  | Considera usted que los trabajadores conocen los niveles jerárquicos de la entidad y realizan coordinaciones con quien le corresponda para desarrollo de sus funciones.   |  |  |  |  |  |
| 12                  | Considera usted que el presupuesto asignado a la entidad permite cumplir con las necesidades básicas y los planes y actividades de las distintas unidades y dependencias, según el Plan Anual de Contrataciones y el Plan Operativo Institucional.        |  |  |  |  |  |
| 13                  | Considera usted que el presupuesto de la entidad permite mejorar los logros de aprendizajes de los alumnos de las instituciones educativas de la jurisdicción.  |  |  |  |  |  |
| 14                  | Considera usted que la alta dirección realiza la difusión en los canales de comunicación vigentes de la entidad, de manera adecuada y oportuna del Reglamento Interno, MOF, ROF, de tal manera que el personal conozca sus funciones, deberes y derechos. |  |  |  |  |  |
| 15                  | Considera usted que el personal cuenta con el perfil de acuerdo al cargo a desempeñar y conoce sus funciones para el cumplimiento de las metas de la institución.   |  |  |  |  |  |
| 16                  | Considera usted que existe preocupación e interés por parte del equipo directivo o alta dirección en la elaboración del Plan de Desarrollo de Personas de la entidad.   |  |  |  |  |  |
| 17                  | Considera usted que dentro del trabajo se realiza adelegación de tareas de acuerdo a las funciones establecidas en Manual de Organización y Funciones.  |  |  |  |  |  |
| 18                  | Considera usted que la entidad en los procesos de contratación de personal selecciona quien tenga las competencias profesionales al perfil del cargo ofertado.  |  |  |  |  |  |
| <b>DIRECCION</b>    |   |  |  |  |  |  |
| 19                  | Considera usted que el Titular de la entidad y jefes de área hacen conocer los objetivos y metas institucionales a todos los trabajadores.  |  |  |  |  |  |
| 20                  | Considera usted que el Titular motiva al personal y genera confianza para que los trabajadores se   |  |  |  |  |  |

|                |  |  |  |  |  |  |
|----------------|--|--|--|--|--|--|
|                | involucren en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.  |  |  |  |  |  |
| 21             | Considera usted que el titular y jefes de área de manera oportuna y clara comunican al personal para realizar tareas y estos son remunerados de acuerdo al nivel y funciones encomendadas.                                     |  |  |  |  |  |
| 22             | Considera usted que en todas las áreas de la entidad se realiza y promueve el trabajo en equipo en el desarrollo de acciones para el cumplimiento de los objetivos   |  |  |  |  |  |
| 23             | Considera usted que se reconoce y felicita a los trabajadores por el desempeño que realizan dentro de la entidad.  |  |  |  |  |  |
| 24             | Considera usted que los trabajadores son escuchados oportunamente sus inquietudes relacionadas al trabajo por parte del Titular y jefes de área para fomentar el buen clima laboral.   |  |  |  |  |  |
| <b>CONTROL</b> |  |  |  |  |  |  |
| 25             | Considera usted que el titular y jefes de área de la entidad establecen compromisos desempeño laboral a los trabajadores para ser evaluados.   |  |  |  |  |  |
| 26             | Considera usted que el titular y jefes de área realizan mensualmente medición de avance de cumplimiento de las metas físicas de Plan Operativo Institucional.  |  |  |  |  |  |
| 27             | Considera usted que el titular, jefes de área y trabajadores realizan el seguimiento y evaluación de las actividades planificadas en el Plan Operativo Institucional para detectar los riesgos que dificultan su cumplimiento. |  |  |  |  |  |
| 28             | Considera usted que se comunica a todos los trabajadores el avance y actividades pendientes por ejecutar del Plan Operativo Institucional.   |  |  |  |  |  |
| 29             | Considera usted que se toman acciones correctivas de las dificultades detectadas para el desarrollo de las actividades y logro de metas establecidas en el Plan Operativo Institucional.                                       |  |  |  |  |  |
| 30             | Considera usted que las acciones correctivas tomadas por el titular y jefes de áreas aportan mejoras a la gestión administrativa de la entidad para lograr los objetivos.  |  |  |  |  |  |
| 31             | Considera usted que los sistemas de información son utilizados correctamente y administra información de calidad que ayude a la toma de decisiones del equipo directivo de la entidad.   |  |  |  |  |  |
| 32             | Considera usted que se da un seguimiento adecuado al cumplimiento de las metas físicas y ejecución del presupuesto de acuerdo al Plan Operativo Institucional.   |  |  |  |  |  |

Anexo 08: Carta de Presentación

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

" Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia "

Lima SJL, 14 de abril del 2021

N°Carta P.036 – 2021 EPG – UCV LE

Señor  
Cmte PNP Pedro CRUZ OSORIO  
Director de la DIVINFOR-PNP

Presente.-

**Asunto:** Carta de Presentación del estudiante CELSO RENE VARGAS PAREJA

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CELSO RENE VARGAS PAREJA, identificada con DNI N° 09291179 y código de matrícula N° 6000138374; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Tesis :

El Teletrabajo y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro – 2021.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestra estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,

  
Dr. Raúl Delgado Arenas  
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO  
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

Cc. Interesado,  
Administrativo (DFHO)

  
SGA - 20550627  
MOIS ARTEMIO TORANZO ROMERO  
SO.BING.PNP



LIMA NORTE Av. Alfredo Mendivila 8022 San Carlos, Tel. (+511) 202 4342 Fax: (+511) 202 4343  
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.: (+511) 200 9030 Anx. 2510.  
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 300 9030 Anx.: 8184  
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.: (+511) 202 4342 Anx.: 2690.

ANEXO 09: CERTIFICADO DE VALIDEZ

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Teletrabajo**

| N<br>o | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |   |   |        | Relevancia <sup>2</sup> |   |   |        | Claridad <sup>3</sup> |   |   |        | Sugerencias |
|--------|--|--------------------------|---|---|--------|-------------------------|---|---|--------|-----------------------|---|---|--------|-------------|
|        |  | M<br>D                   | D | A | M<br>A | M<br>D                  | D | A | M<br>A | M<br>D                | D | A | M<br>A |             |
|        | <b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>  |                          |   |   |        |                         |   |   |        |                       |   |   |        |             |
| 1      | Siente que esta nueva modalidad de trabajo, le ha permitido fácilmente adaptarse a ella.                                 |                          |   |   | X      |                         |   |   | X      |                       |   |   | X      |             |
| 2      | Siente que es importante su trabajo, como parte del equipo que labora a distancia.                                       |                          |   |   | X      |                         |   |   | X      |                       |   |   | X      |             |
| 3      | Se siente motivado para aportar o mejorar actividades que están más allá de las responsabilidades formales de su puesto. |                          |   |   | X      |                         |   |   | X      |                       |   |   | X      |             |
| 4      | Es capaz de controlar, organizar y planificar de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo.                    |                          |   |   | X      |                         |   |   | X      |                       |   |   | X      |             |
| 5      | Es capaz de controlar, organizar y planificar de manera autónoma el tiempo y ritmo de dedicación a su trabajo.           |                          |   |   | X      |                         |   |   | X      |                       |   |   | X      |             |
| 6      | Considera que la comunicación existente en todos los niveles de la Institución es buena.                                 |                          |   |   | X      |                         |   |   | X      |                       |   |   | X      |             |
| 7      | Permiten participar en la Institución con opiniones o sugerencias.   |                          |   |   | X      |                         |   |   | X      |                       |   |   | X      |             |
| 8      | Recibe la orientación necesaria que permita mejorar la ejecución de tareas.  |                          |   |   | X      |                         |   |   | X      |                       |   |   | X      |             |
| 9      | Se siente motivado a dar todo lo mejor de usted en las actividades de su trabajo.  |                          |   |   | X      |                         |   |   | X      |                       |   |   | X      |             |
| 10     | Siente que la institución valora el trabajo desarrollado por su persona.   |                          |   |   | X      |                         |   |   | X      |                       |   |   | X      |             |
| 11     | Recibe la retroalimentación / feedback necesaria y continua sobre la manera en la que se desempeña.                      |                          |   |   | X      |                         |   |   | X      |                       |   |   | X      |             |

|                                  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |
|----------------------------------|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| 1<br>2                           | Tiene dominio en el manejo y uso de las herramientas telemáticas tales como: correo electrónico, navegación Web, entre otros.                                      |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 1<br>3                           | Mantiene comunicación a través de mensajería de grupo, telefónicamente, videoconferencia, Skype, entre otros.  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 1<br>4                           | Ha sido necesario el autoaprendizaje para el uso y manejo de aplicativos informáticos.   |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| <b>HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS</b> |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |
| 1<br>5                           | Cuenta con recursos o equipos tecnológicos como laptop, computadora de escritorio, impresora entre otros para el desarrollo de sus actividades de forma eficiente. |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 1<br>6                           | Cuenta con acceso a internet.  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 1<br>7                           | Puede acceder desde cualquier lugar a su información que guarda en su computador de trabajo a través de acceso remoto  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 1<br>8                           | Utiliza la telefonía celular, para comunicarse y para cumplir con sus actividades de trabajo.  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 1<br>9                           | Utiliza el WhatsApp y correo electrónico, para enviar y recibir información, de su trabajo.  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 2<br>0                           | Utiliza aplicaciones como Zoom, Webex Cisco, Skype, entre otros para video conferencias de reuniones y capacitaciones.   |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| <b>OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS</b>  |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |
| 2<br>1                           | Planifica sus actividades con la finalidad de poder desarrollarlas con esta nueva modalidad de trabajo.  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 2<br>2                           | Coordina con los funcionarios responsables lo relativo al mejoramiento de los procesos que realizan en la DIVINFOR-PNP.  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 2<br>3                           | Se ha especificado los procedimientos o pautas para el cumplimiento de sus funciones.  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |

|                     |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |
|---------------------|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| 2<br>4              | Los jefes de áreas monitorean el cumplimiento de actividades.  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 2<br>5              | Los jefes de áreas evalúan el cumplimiento de actividades.   |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| <b>CAPACITACIÓN</b> |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |
| 2<br>6              | Se preocupan que las capacitaciones que se desarrollan sean con la participación de todos los colaboradores. |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 2<br>7              | Considera que tiempo del desarrollo de la capacitación es lo suficiente                                      |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 2<br>8              | Los temas de capacitaciones brindadas satisfacen sus expectativas  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| 2<br>9              | Siempre participa en las capacitaciones  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |

**Observaciones: Cumple con el criterio de suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Raúl Delgado Arenas**

**DNI: 10366449**

**Especialidad del validador: : PhD en Métodos de Evaluación e Investigación.**

24 de mayo de 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o



**Dr. Raúl Delgado Arenas**  
**Jefe de la UPG - Campus**  
**SJL**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión Administrativa**

| Nº                   | DIMENSIONES / ítems  | Pertinencia <sup>1</sup> |   |   |        | Relevancia <sup>2</sup> |   |   |        | Claridad <sup>3</sup> |   |   |        | Sugerencias |
|----------------------|--|--------------------------|---|---|--------|-------------------------|---|---|--------|-----------------------|---|---|--------|-------------|
|                      |  | M<br>D                   | D | A | M<br>A | M<br>D                  | D | A | M<br>A | M<br>D                | D | A | M<br>A |             |
| <b>PLANIFICACION</b> |  |                          |   |   |        |                         |   |   |        |                       |   |   |        |             |
| 1                    | Considera usted que la visión y misión de la entidad se encuentran claramente definidos en el Plan Operativo Institucional.                              |                          |   |   | X      |                         |   |   | X      |                       |   |   | X      |             |
| 2                    | Considera usted que los planes y proyectos de la entidad son difundidos a todo el personal oportunamente por parte del director o Departamento o Sesión. |                          |   |   | X      |                         |   |   | X      |                       |   |   | X      |             |
| 3                    | Considera usted que el Plan Operativo Institucional de la entidad establece cuantitativamente las metas a alcanzar durante el año                        |                          |   |   | X      |                         |   |   | X      |                       |   |   | X      |             |
| 4                    | Considera usted que las acciones establecidas ayudan al cumplimiento de las metas físicas del Plan Operativo Institucional.                              |                          |   |   | X      |                         |   |   | X      |                       |   |   | X      |             |
| 5                    | Considera usted que los procedimientos elegidos son los adecuados e idóneos para el desarrollo de las acciones del Plan Operativo Institucional.         |                          |   |   | X      |                         |   |   | X      |                       |   |   | X      |             |
| 6                    | Considera usted que los planes de la entidad son elaborados de manera articulada a los planes regionales y nacionales.                                   |                          |   |   | X      |                         |   |   | X      |                       |   |   | X      |             |
| 7                    | Considera usted que los planes son actualizados en el marco de la modernización del Estado y la gestión por resultados.                                  |                          |   |   | X      |                         |   |   | X      |                       |   |   | X      |             |

|                     |   |  |  |  |   |  |  |  |  |   |  |  |  |  |   |  |
|---------------------|---|--|--|--|---|--|--|--|--|---|--|--|--|--|---|--|
| 8                   | Considera usted que los planes fueron evaluados y analizados oportunamente por el Titular de la Entidad antes de su aprobación.   |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |
| 9                   | Considera usted que los planes aprobados y vigentes son los idóneos para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.  |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |
| <b>ORGANIZACION</b> |   |  |  |  |   |  |  |  |  |   |  |  |  |  |   |  |
| 10                  | Considera usted que la estructura organizacional de la entidad es difundida y conocida por todos los trabajadores que permita identificarse al órgano u área de dependencia.  |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |
| 11                  | Considera usted que los trabajadores conocen los niveles jerárquicos de la entidad y realizan coordinaciones con quien le corresponda para desarrollo de sus funciones.   |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |
| 12                  | Considera usted que el presupuesto asignado a la entidad permite cumplir con las necesidades básicas y los planes y actividades de las distintas unidades y dependencias, según el Plan Anual de Contrataciones y el Plan Operativo Institucional.        |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |
| 13                  | Considera usted que el presupuesto de la entidad permite mejorar los logros de aprendizajes de los alumnos de las instituciones educativas de la jurisdicción.  |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |
| 14                  | Considera usted que la alta dirección realiza la difusión en los canales de comunicación vigentes de la entidad, de manera adecuada y oportuna del Reglamento Interno, MOF, ROF, de tal manera que el personal conozca sus funciones, deberes y derechos. |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |
| 15                  | Considera usted que el personal cuenta con el perfil de acuerdo al cargo a desempeñar y conoce sus funciones para el cumplimiento de las metas de la institución.   |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |
| 16                  | Considera usted que existe preocupación e interés por parte   |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |  |  |  | X |  |



| <b>CONTROL</b> |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |
|----------------|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|
| <b>25</b>      | Considera usted que el titular y jefes de área de la entidad establecen compromisos desempeño laboral a los trabajadores para ser evaluados.   |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| <b>26</b>      | Considera usted que el titular y jefes de área realizan mensualmente medición de avance de cumplimiento de las metas físicas de Plan Operativo Institucional.  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| <b>27</b>      | Considera usted que el titular, jefes de área y trabajadores realizan el seguimiento y evaluación de las actividades planificadas en el Plan Operativo Institucional para detectar los riesgos que dificultan su cumplimiento. |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| <b>28</b>      | Considera usted que se comunica a todos los trabajadores el avance y actividades pendientes por ejecutar del Plan Operativo Institucional.   |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| <b>29</b>      | Considera usted que se toman acciones correctivas de las dificultades detectadas para el desarrollo de las actividades y logro de metas establecidas en el Plan Operativo Institucional.                                       |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| <b>30</b>      | Considera usted que las acciones correctivas tomadas por el titular y jefes de áreas aportan mejoras a la gestión administrativa de la entidad para lograr los objetivos.  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| <b>31</b>      | Considera usted que los sistemas de información son utilizados correctamente y administra información de calidad que ayude a la toma de decisiones del equipo directivo de la entidad.   |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |
| <b>32</b>      | Considera usted que se da un seguimiento adecuado al cumplimiento de las metas físicas y ejecución del presupuesto de acuerdo al Plan Operativo Institucional.   |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |

**Observaciones:**

---

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Raúl Delgado Arenas**

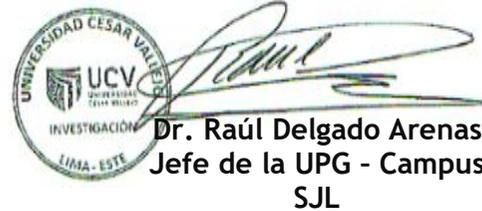
**DNI: 10366449**

Especialidad del validador: **PhD en Métodos de Evaluación e Investigación.**

24 de mayo de 2021

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al

concepto teórico formulado.

  
**Dr. Raúl Delgado Arenas**  
Jefe de la UPG - Campus  
SJL

## ANEXO 10: FORMULARIO GOOGLEFROM

Preguntas Respuestas **50** Total de puntos: 0



### Cuestionario de Investigación

Saludos cordiales, el siguiente cuestionario es parte de una investigación orientada al estudio del Teletrabajo y la Gestión Administrativa; por lo que, agradecemos su valiosa colaboración. Cabe señalar que es anónimo, es decir no se requiere conocer sus nombres o DNI.

El presente cuestionario tiene tres partes, la Parte I orientada a la recolección de datos Generales, Parte II al Teletrabajo y la parte III a la Gestión Administrativa.

Descripción (opcional)

Marque su genero respectivo

Femenino

Masculino

Navigation icons: +, ↵, T, 🖼️, ▶, ☰

Marque la edad promedio

- 21 a 30
- 31 a 40
- 41 a 50
- 51 a mas

### CULTURA ORGANIZACIONAL

Siente que esta nueva modalidad de trabajo, le ha permitido fácilmente adaptarse a ella.

- Nunca
- Casi Nunca
- Algunas Veces
- Casi Siempre
- Siempre

Siente que es importante su trabajo, como parte del equipo que labora a distancia.

- Nunca
- Casi Nunca





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**

Yo, VARGAS PAREJA CELSO RENE identificado con DNI N° 09291179, (respectivamente) estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO y del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, autorizo (  ), no autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi Tesis: "El Teletrabajo y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

|  |
|--|
|  |
|--|

SAN JUAN DE LURIGANCHO, 01 de Julio del 2021

| <b>Apellidos y Nombres del Autor</b>   | <b>Firma</b>  |
|--|---|
| VARGAS PAREJA CELSO RENE<br><b>DNI:</b> 09291179<br><b>ORCID</b> 0000-0002-9304-0436 | Firmado digitalmente por:<br>CVARGAS8 el 01-07-2021<br>19:25:24 |

Código documento Trilce: INV - 0243511

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **Delgado Arenas, Raúl**, docente de la Escuela de postgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Sede en San Juan de Lurigancho, asesor de la Tesis titulada: **El Teletrabajo y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021** del autor **Celso Rene Vargas Pareja**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22 % 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 el trabajo de investigación / 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.

Lugar y fecha,

|  |   |
|--|---|
| Apellidos y Nombres del Asesor:<br><b>Delgado Arenas, Raúl</b> |   |
| DNI<br><b>10366449</b>   | <br>Firma |
| ORCID:<br><b>0000-0003-4941-4717</b>                           |   |



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VARGAS PAREJA CELSO RENE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "El Teletrabajo y la Gestión Administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| <b>Nombres y Apellidos</b>   | <b>Firma</b>  |
|--|---|
| VARGAS PAREJA CELSO RENE<br><b>DNI:</b> 09291179<br><b>ORCID</b> 0000-0002-9304-0436 | Firmado digitalmente por:<br>CVARGAS8 el 01-07-2021<br>19:25:24 |

Código documento Trilce: INV - 0243507

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°765 2021-UCV – LE – EPG

Lima-San Juan de Lurigancho, MIÉRCOLES 26 MAYO 2021

**VISTO:**

El expediente presentado por **VARGAS PAREJA, CELSO RENE** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **EL TELETRABAJO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIVINFOR PNP, SAN ISIDRO 2021** y

**CONSIDERANDO:**

Que el (la) bachiller **VARGAS PAREJA, CELSO RENE** ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis del programa académico de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA;**

Que, el proceso para optar el Grado de Maestro(a) está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *“Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de Campus Lima Este en coordinación con el Jefe de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis”;*

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE:**

**Art. 1°.- AUTORIZAR**, la sustentación de la Tesis titulada: **EL TELETRABAJO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA DIVINFOR PNP, SAN ISIDRO 2021** presentada por **VARGAS PAREJA, CELSO RENE** .

**Art. 2°.- DESIGNAR**, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

Presidente : Dra. Noemi Teresa Julca Vera

Secretario : Dr. Miguel Angel Perez Perez

Vocal (Asesor): Dr. Raul Delgado Arenas

**Art. 3°.- SEÑALAR**, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar : AULA VIRTUAL

Día : 28 DE MAYO DEL 2021

Hora : 3.45PM

Regístrese, comuníquese y archívese.



**Dr. Raúl Delgado Arenas**  
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO  
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

Cc. Jurados, Interessado, Administrativo (DFHO)

## Acta de Sustentación del Trabajo de Investigación / Tesis (\*)

Lima-San Juan de Lurigancho, 28 DE MAYO DEL 2021

Siendo las **3.45PM** horas del día **28 DE MAYO DEL 2021**, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación del Trabajo de Investigación / Tesis titulado:

**"\_EL TELETRABAJO Y LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA DIVINFOR PNP, SAN ISIDRO 2021"**

Presentado por el / los autor(es) **VARGAS PAREJA, CELSO RENE** egresado de la Escuela Profesional / Programa Académico de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Concluido el acto de exposición y defensa del Trabajo de Investigación / Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

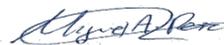
| Autor                            | Dictamen (**)                |
|----------------------------------|------------------------------|
| <b>VARGAS PAREJA, CELSO RENE</b> | Aprobado por unanimidad (17) |

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado:



Dra. Noemi Teresa Julca Vera

PRESIDENTE



Dr. Miguel Angel Perez Perez

SECRETARIO



Dr. Raul Delgado Arenas

VOCAL (ASESOR)

\* Elaborado de manera individual.

\*\* Aprobar por Excelencia (18 a 20) / Unanimidad (15 a 17) / Mayoría (11 a 14) / Desaprobar (0 a 10).

**El número de firmas dependerá del trabajo de investigación o tesis.**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**