



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gobernabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona  
Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de  
Registros Públicos, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Arevalo Ramos, Liz Maria del Pilar (ORCID: 0000-0002-5269-8071)

**ASESOR:**

Dr. Rios Rios, Segundo Waldermar (ORCID: 0000-0003-1202-5523)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Reforma y modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A mis padres, Renata y Romel, por su apoyo incondicional y su rol de apoyo en cada meta personal; a mi hermana Lisseth, por la motivación en cualquier desarrollo profesional que me propongo.

## **Agradecimiento**

### **A mi mamá Renata**

Que con su apoyo incondicional, me ha llevado a siempre buscar en mí el equilibrio en mi vida de la mano de la filantropía.

### **A mi papá Romel**

Que desde que tengo uso de razón, me brindó los escenarios para ver la vida de forma práctica.

### **A mi hermana Lisseth**

Que pese a nuestras diferencias, ha sido mi primera compañera para aprender a trabajar en equipo.

### **A Sheyla Inga**

Que con su entereza y optimismo, ha contribuido con nuevos horizontes en mi camino.

## Índice de contenidos

|   | Página |
|---|--------|
| Dedicatoria .....   | ii     |
| Agradecimiento .....                                      | iii    |
| Índice de contenidos .....                                | iv     |
| Índice de tablas .....                                    | v      |
| Índice de gráficos y figuras.....                         | vi     |
| Resumen.....  | vii    |
| Abstract.....   | viii   |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                     | 9      |
| II. MARCO TEÓRICO.....                                    | 12     |
| III. METOLOGÍA.....                                       | 23     |
| 3.1. Tipo y diseño.....                                   | 23     |
| 3.2. Operacionalización y variables.....                  | 23     |
| 3.3. Población, muestra y muestreo.....                   | 25     |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 26     |
| 3.5. Procedimientos .....                                 | 27     |
| 3.6. Método de análisis de datos.....                     | 27     |
| 3.7. Aspectos éticos .....                                | 28     |
| IV. RESULTADOS.....                                       | 29     |
| V. DISCUSIÓN.....   | 36     |
| VI. CONCLUSIONES .....                                    | 38     |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                | 40     |
| REFERENCIAS.....  | 41     |
| ANEXOS .....  | 47     |

## Índice de tablas

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| Tabla 1. Resultados de la intersección: Gobernabilidad*Trabajo remoto | 29          |
| Tabla 2. Resultados de la intersección: Eficacia*Trabajo remoto       | 30          |
| Tabla 3. Resultados de la intersección: Legitimidad*Trabajo remoto    | 31          |
| Tabla 4. Resultados de la intersección: Estabilidad*Trabajo remoto    | 32          |
| Tabla 5. Rho de Spearman Hipótesis general                            | 29          |
| Tabla 6. Rho de Spearman Hipótesis específica 1                       | 30          |
| Tabla 7. Rho de Spearman Hipótesis específica 2                       | 31          |
| Tabla 8. Rho de Spearman Hipótesis específica 3                       | 32          |

## Índice de gráficos y figuras

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| Figura 1. Resultados de la intersección: Gobernabilidad*Trabajo remoto | 29          |
| Figura 2. Resultados de la intersección: Eficacia*Trabajo remoto       | 30          |
| Figura 3. Resultados de la intersección: Legitimidad*Trabajo remoto    | 31          |
| Figura 4. Resultados de la intersección: Estabilidad*Trabajo remoto    | 32          |

## Resumen

El presente trabajo de investigación titulado *Gobernabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021*, tuvo como objetivo explicar qué relación existe entre gobernabilidad y el trabajo remoto en trabajadores de la sede de estudio, por lo que la investigación se direccionó a un tipo no experimental de diseño correlacional, por lo que se estableció una población muestral de 86 trabajadores, quienes se les aplicó la encuesta como técnica de estudio y dos cuestionarios, uno para cada variable como instrumento evaluativo, concluyendo de esta manera que existe una relación directa y significativa entre gobernabilidad y trabajo remoto en trabajadores, tal como lo corroboran los resultados de la prueba Rho de Spearman; en ese sentido, el desarrollo del desempeño gubernamental a través del tiempo, ya sea que se trate de un gobierno o administración, o de varios sucesivos se ha ejecutado de manera efectiva, teniendo en cuenta también que se han cumplido con las expectativas a pesar del desarrollarse en contextos diferentes.

**Palabras clave:** *Gobernabilidad, trabajo remoto, gestión a distancia.*

## **Abstract**

The present research work entitled Governance and remote work in workers of the Registry Zone No. VI - Pucallpa Headquarters - National Superintendency of Public Registries, 2021, aimed to explain what relationship exists between governance and remote work in workers of the study site therefore, the research was directed to a non-experimental type of correlational design, for which a sample population of 86 workers was established, who were applied the survey as a study technique and two questionnaires, one for each variable as an evaluative instrument, thus concluding that there is a direct and significant relationship between governance and remote work in workers, as corroborated by the results of the Spearman Rho test; In this sense, the development of government performance over time, whether it is a government or administration, or several successive ones, has been executed effectively, also taking into account that expectations have been met despite the develop in different contexts.

**Keywords:** *Governance, remote work, remote management.*

## **I. INTRODUCCIÓN**

La realidad en la que el mundo se ha visto sumergido en el último año ha desnudado una serie de falencias que, administrativamente, se poseían en la gestión pública, sea que se hayan implementado coyunturalmente, se hayan desarrollado de modo deficiente y sin previsiones o que, simplemente, no hayan planificado, lo que ha causado dificultades en la gobernabilidad, vista como la posibilidad de buen gobierno de cada entidad, y en las formas de trabajo, que han pasado, casi absolutamente al sistema remoto, como se precisará a continuación.

Según la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios de las Naciones Unidas (2020), en Colombia, la problemática generada por la emergencia global de salud permitió evidenciar las grandes deficiencias de gobernabilidad por sectores existentes en salud, vivienda, educación, y los ámbitos productivos; esta situación se ha complementado, es decir, se ahondó más, con la vulnerabilidad física y fisiológica de los servidores públicos, por lo que el trabajo paso a ser remoto en muchas entidades, con las deficiencias que esto generó, sobre todo en términos de productividad, ante la ausencia de control y la tensión de la contracción de algún problema de salud, vinculado con la pandemia.

En Perú, como lo manifiestan Llerena y Sánchez (2020), en los diversos sectores de la gestión pública, ha sido necesario legislar, pero de manera coyuntural o contingencial, pudiendo segmentarse en dos grupos grandes: los sectores que hacían, necesariamente, trabajo presencial y los que hacían trabajo remoto.

Respecto de los primeros, fue evidente la ineficacia de la gobernabilidad, pues, además de no existir materiales y recursos de trabajo, tampoco se gestionó estos apropiadamente, tanto los que existían como los que estaban por conseguir; en esta situación estaban los sectores de salud y de las fuerzas policiales y armadas, así como los trabajadores que tenían a su cargo la carga salarial de las entidades. En cuanto a los sectores que realizaban trabajo remoto, hubo un sentido problema, ya que muchos de los empleados no conocían las formas de trabajo y hubo deficiencias de capacitación, además de incumplimiento de productos, lo que se constituye en falencias, tanto de gobernabilidad como de trabajo remoto.

Es tal sentido, los problemas de investigación se formularon en los términos siguientes:

El problema general formulado fue ¿Qué relación existe entre gobernabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021?

Asimismo, los problemas específicos se formularon de la siguiente manera:

¿Qué relación existe entre la eficacia y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021?

¿Qué relación existe entre la estabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021?

¿Qué relación existe entre la legitimidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021?

El objetivo general fue: Explicar qué relación existe entre gobernabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.

Mientras que los objetivos específicos fueron:

Determinar qué relación existe entre la eficacia y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.

Establecer qué relación existe entre la estabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.

Precisar qué relación existe entre la legitimidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.

La hipótesis general formulada para esta investigación fue: Existe una relación directa y significativa entre gobernabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.

Así también, las hipótesis específicas fueron:

Existe una relación directa y significativa entre la eficacia y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.

Existe una relación directa y significativa entre la estabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.

Existe una relación directa y significativa entre la legitimidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.

Esta investigación se justifica, en cuanto a su pertinencia, en que responde a las necesidades y satisfacción de falencias precisadas en la descripción de la problemática, no solo nacional, sino, específicamente, de las entidades públicas de la ciudad de Pucallpa. Es así que, considerando la percepción del trabajo remoto poco efectivo por y deficiencias en la gobernabilidad institucional, debido a la no presencialidad laboral, es importante que esta realidad se evidencie mediante esta investigación.

En lo teórico, el estudio será parte del conjunto de tratados y conocimientos que, respecto de las variables que se estudiarán, existen en el mundo; es decir, la contribución que como investigación se realiza es el nutrir el corpus de estudios existentes acerca de la temática que se ha desarrollado, pero, además, se ha actualizado información teórica y estudios previos, de modo que cobre vigencia y validez.

En lo metodológico, se contribuye con esta investigación como antecedente de futuras investigaciones, con los procedimientos que se desarrollarán para la obtención de resultados y con los instrumentos que se aplicarán, los cuales se validaron no solo a través de su uso, sino mediante los procesos de juicio de expertos y de análisis de fiabilidad correspondientes.

En lo práctico, concluido el estudio y socializado, posee funcionalidad para la toma de decisiones en las entidades públicas de Pucallpa en específico, en la sede de estudio- y del Perú, en cuanto a las mejoras que puedan implementarse, respecto de las variables que se abordan en esta investigación; es decir, al conocerse el comportamiento de las variables relacionadas, permite la pertinencia en la toma de decisiones.

## II. MARCO TEÓRICO

### Variable X: Gobernabilidad

En cuanto al desarrollo teórico de la variable gobernabilidad, para Flisfisch (citado por Camou, 2016), gobernabilidad se define como la acción y proceso a través de los cuales se direcciona o lidera en un tiempo prudente los diferentes ámbitos de un sistema de manera unidireccional, desde quienes ejercen este poder, pero con la consideración de los aportes de quienes son los gobernados, de modo que se adquiera las características de aceptación social y pertinencia en las decisiones que se tomen.

Camou (2020), en una publicación en la vincula la gobernabilidad con la democracia, define gobernabilidad como un atributo que consiste en dirigir las políticas y acciones para satisfacer las demandas de los diferentes actores sociales, considerando la equidad, la pertinencia, la justicia y el equilibrio como pilares en el ejercicio de la toma de decisiones, de modo que estas sean aceptadas por los gobernados.

Para Aguilar (citado por Céspedes, 2020) en un artículo sobre la gobernabilidad en los órganos intermedios de la gestión en educación, gobernabilidad es la capacidad que posee el Estado y sus organismos de gobernar de propia institucionalidad todos los procesos, actos y decisiones que permiten canalizar, en el marco de la responsabilidad y del respeto por la vida, la vida democrática, implicando, esto, la reducción o restricción de la participación social o de cualquier otra organización exógena, cuyas propuestas no son de carácter vinculante; es decir, la condición de gobernabilidad es de quienes son dotados de poder, haciéndose responsables de manera directa de sus decisiones, respecto de todos sus actos de gobierno.

En ese sentido, Ramos (2020), en su estudio acerca de cómo, progresivamente se iba consolidando lo democrático y la gobernabilidad en el Perú, en donde es definida como la ruta que se establece en una sociedad y desde quienes tiene el poder que dirige las decisiones hacia la mejora de la situación de un pueblo en diferentes aspectos y la maduración de su institucionalidad de manera responsable e intergral.

Castro, Matienzo y Maúrtua (2018), en su tesis acerca de la gobernabilidad en el Perú con miras a los doscientos años de independencia, puede identificar en la gobernabilidad que tiene ciertas falencias que debilita su desempeño, citando los

problemas evidentes en cada poder del Estado, como el judicial, las acciones entorpecedoras de los partidos políticos y el afán de preminencia entre los diferentes poderes del Estado.

Pinho (2018), en su artículo sobre la gobernabilidad y el rol que esta desempeña en un auténtico liderazgo de tipo político, concordantemente define la variable gobernabilidad como “la capacidad y calidad del desempeño del gobierno, así como la necesidad que tiene los gobiernos para lograr una combinación de eficiencia administrativa, y económica y de elementos democráticos que permitan ofrecer estabilidad y legitimidad” (p. 408).

Para el desarrollo de esta investigación se asumirá, básicamente, la definición de gobernabilidad propuesta por Flisfisch, quien precisa los ámbitos de la gobernabilidad, así como sus manifestaciones.

Además, Méndez (2017), califica que para el desarrollo de esta variable es necesario comprender que la parte sustancial de la marcha de una entidad o del Estado en sí son los actos de gobierno, y de estos dependen las acciones de todas las demás partes de una institución y todo lo necesario para una buena marcha institucional.

Las dimensiones de la gobernabilidad, según Camou (2016), son eficacia, estabilidad y legitimidad; aun cuando se refuerce las definiciones de cada dimensión con las propuestas de diferentes autores acerca de cada una de ellas, en esta investigación se asume lo precisado por el autor que se ha señalado en este acápite.

#### Dimensión X1: Eficacia

La dimensión eficacia es la capacidad de lograr objetivos prefijados en el tiempo previsto y con bajos costos, considerando la coherencia de tipo moral entre el manejo de los medios para alcanzar los fines; sin embargo, esta dimensión se materializa en la medida que existe un alto grado de gobernabilidad, lo que puede derivar en un bajo nivel de aceptación social; ahora bien, una alternativa que contribuye con este aspecto es el consenso es decir, la medida que las tomas de decisiones se realicen con el compromiso social, pues aquí se puede evidenciar la afectación o el beneficio que la implementación involucra en todos los sectores.

Para Saltos y Muñoz (2018), en su artículo en el que analiza la gobernanza y la gobernabilidad a través de un abordaje comparativo, en relación con la administración pública, eficacia es el conjunto de logros que se obtiene y que se

corresponden con los objetivos previamente trazados por una entidad, los que, consecuentemente deviene en una actuación eficiente y en el marco de la economía.

Eficacia, en el marco de la gobernabilidad, es para Urriza et al. (2017), en un acerca de la gobernabilidad y su eficiencia en diferentes entidades, se define como la obtención de logros con referencia a los objetivos institucionales propuestos, considerando el menor gasto y el corto tiempo, los que están en concordancia con el gasto y el tiempo previstos y las estrategias y acciones que coadyuvaron a la concreción de resultados esperados para la entidad.

#### Dimensión X2: Estabilidad

La dimensión estabilidad, es la medida en que la gobernabilidad posea las cualidades de adaptación, flexibilidad institucional y estrategia para la implementación de políticas institucionales, lo que implica la asunción eficaz de las innovaciones y desafíos que la gestión pública exige, es decir, la dinámica de gobernabilidad contribuye esencialmente con la estabilidad, ya que es la medida más incisiva en la determinación de una buena gobernabilidad.

Estabilidad también se concibe como la cualidad de la gobernabilidad que permite la implementación de una serie de políticas y acciones que se adaptan a los requerimientos que la gestión exige, de modo que se le otorgue solidez, pues la estabilidad deviene en el buen desempeño de gobierno, pero, a la vez, es producto de cierto nivel de control (Delgado, Bautista y Ruelas, 2019).

Para Bednar, Raikes y McBean (2018), en su artículo sobre gobernanza y cambio en instituciones de Canadá, se comprende que la definición de estabilidad, además de considerar la concreción de políticas y estrategias que permiten un perceptible nivel de respuesta favorable a la satisfacción de necesidades e intereses de cierta población, refiere que están los niveles de coordinación y consenso entre las instituciones como poder de decisión para viabilizar las respuestas en pro del bienestar de los colectivos de una jurisdicción.

#### Dimensión X3: Legitimidad

La dimensión legitimidad es el proceso a través del cual la gobernabilidad se ejerce con ajuste, no solo a la normativa jurídica, sino a la normativa moral, siendo esencial el ejercicio en el marco de los valores de la razón, la justicia y el orden; en este sentido, es importante que la gobernabilidad recoja y considere en sus acciones las demandas sociales.

Para la Comisión Interamericana de Derecho Humanos (2019), en un libro en el que abordan la problemática de la corrupción y su lesiva relación con los derechos humanos, sostiene que legitimidad en el marco de la gobernabilidad se define como el ejercicio democrático del gobierno en función de aspectos que le otorguen el reconocimiento de los gobernados, pues se logra satisfacer las exigencias de estos en cuanto a transparencia, seguridad, participatividad, pero sobre todo, no corrupción; además, se considera la concurrencia de los elementos siguientes: legalidad, fin legítimo, idoneidad, necesidad y proporcionalidad, lo que da cuenta que la no corrupción es el aspecto sustancia y base de la legitimidad.

Para Williams y Haacke (citados por Deiyán, 2019), la legitimidad es una característica de la gobernabilidad que consiste en que se ejerce el gobierno de manera transparente y con un ejercicio de la libertad de control por parte de diferentes organismos y entidades de una nación, entre los que se encuentra la prensa, lo que brinda un balance de poder, basado en la vigilancia.

Variable Y: Trabajo remoto

En cuanto al desarrollo teórico de la variable trabajo remoto, para la Autoridad Nacional del Servicio Civil (2020), trabajo remoto es brindar un servicio o realizar labores considerando la presencia del trabajador en el lugar de su domicilio y empleando algún medio o recursos que viabilice el cumplimiento de responsabilidades con la entidad en un espacio diferente de su centro de trabajo y en función que las características del trabajo que se realiza así lo ameriten.

Herrera (2021) en su tesis acerca del trabajo remoto en la coyuntura de las medidas de emergencia que se han establecido en una escuela de Perú, cita a Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Gobierno del Perú, quien define el trabajo remoto como la dación del servicio al usuario que un trabajador realiza desde el sitio de su domicilio, empleando diferentes recursos tecnológicos que contribuyan con la concreción de las labores de manera adecuada y correspondan a lo que la entidad y los usuarios requieren.

Baldeon (2020) en su investigación acerca del desarrollo del trabajo remoto vinculado al desempeño de personal administrativo de una entidad peruana, cita a Humphreys, quien sostiene que el trabajo remoto es un mecanismo laboral que impide la paralización de labores, de modo que fluya desde lugares distintos del centro de trabajo y a través del uso de la tecnología.

Arpine (2020) en su investigación sobre cómo se desarrolla el trabajo remoto en un tiempo de crisis generado por la pandemia COVID-19, define trabajo remoto como “la práctica de trabajar fuera de la oficina tradicional. Esto puede ser trabajar desde casa o trabajar desde cualquier lugar. La diferencia práctica entre estos dos es la distancia de la oficina corporativa. Trabajar desde casa se define como dentro de un rango de 50 millas desde la oficina y trabajar desde cualquier lugar se define como trabajar fuera de ese rango de 50 millas.” (pág. 9)

Silva, Carrasco y Vega (2018), en su tesis acerca de cómo se ha implementado el teletrabajo y la percepción que se posee de esta modalidad laboral en un banco peruano, sostiene que el poder trabajar a distancia o de manera remota de manera efectiva tiene que ser desarrolladora de una relación laboral, identificación de distancias, y la utilización de TIC que permiten la agilización de comunicación adoptando un mejor modelo organizacional.

Como dimensiones de esta variable se asumen los tres factores claves que propone la Autoridad Nacional del Servicio Civil: las oficinas de recursos humanos, los jefes y los servidores (p. 9), siendo estas las dimensiones que se asumirán en esta investigación, sin embargo, se complementará la información con definiciones de diferentes autores.

#### Dimensión Y1: Oficinas de recursos humanos

La dimensión oficinas de recursos humanos, son los entes que aseguran la productividad de la entidad, considerando una labor de organización de las labores, la calidad de lo producido y el bienestar de los trabajadores, ya que, siendo una modalidad de trabajo extraordinaria, se asume que causa un impacto de determinado tipo en el empleado, pero debe cuidarse la productividad para la entidad pública.

Para Molina-Azorín et al. (2021), en su artículo sobre la gestión de recursos humanos relacionado a la gestión del ambiente, definen la oficina de recursos humanos como la parte de una organización que, además de velar por el desarrollo de las labores o actividades que se le delega a un trabajador, previa planificación, cuida del bienestar de estos, con el fin de la concreción de objetivos institucionales y evitar inversiones sorpresivas e innecesarias a la entidad.

Para Medsker (citado por Ma, Xu y Wu, 2018), la oficina de recursos humanos es aquella que cuida el comportamiento del personal, organiza las acciones

debidamente planificadas, capacita, pero también estimula o motiva al personal, de modo que se garantice los objetivos de la institución.

#### Dimensión Y2: Los jefes

La dimensión los jefes, que son el ente que desempeña el trabajo esencial de brindar los estímulos favorables necesarios y organizacionales como la delegación, implementación, monitoreo y evaluación que se desarrollan en el marco del trabajo según el sistema remoto; como puede comprenderse, entonces la labor en este aspecto es la de acompañar y despertar motivación por el trabajo, además de supervisar, por lo que queda excluido el carácter punitivo de esta dimensión.

Niebauer (2018), en su trabajo respecto de la naturaleza ideal del desempeño de un jefe de personal, cita a Parris, define al jefe, en este caso quien dirige al personal en el marco del trabajo remoto, como la persona que contribuye con la toma de decisiones, el análisis situacional, así como con la dirección de un proyecto en una entidad, ejerciendo la función de acompañante o entrenador y persona transformadora.

Para Cohen y Walcott (2021), en un artículo sobre cuál es el desempeño del jefe en la oficina de recursos humanos, específicamente, en cuanto al monitoreo y organización del personal, es la persona que asume los roles de gerencia y asesoría, en tanto selecciona el talento humano, estructura la productividad de modo planificado y organizado, controla el cumplimiento de actividades y logro de objetivos institucionales y gestiona el flujo de datos; además, protege a la entidad en cuanto a su imagen y contribuye en las acciones de crecimiento.

#### Dimensión Y3: Servidores

La dimensión servidores, que es el ente que asume la función sustancial de desarrollar acciones productivas en favor de las entidades y de los usuarios, en función de las diferentes y nuevas formas de labores, pero en el marco de una productividad y actuar responsables, es decir, siendo el elemento productivo, la realización de sus labores significan el sostén de la entidad, por lo que el compromiso y la responsabilidad son valores que deben cultivar.

Para la International Labour Organization (2020), en un estudio sobre el impacto que ha causado la COVID-19 en el mundo laboral, los servidores o trabajadores son el conjunto de personas que realizan la labor directa de la productividad en una entidad, llámese, según se comprende, bienes o servicios.

Además, se colige de lo precisado por Gaitens et al. (2021), en un artículo acerca de impacto de la COVID-19 en los trabajadores de una entidad y cómo afecta su desempeño, sostiene que el servidor o trabajador de una entidad es la persona que se encarga de encaminar de manera operativa la consecución de los objetivos institucionales, en función de su desempeño y su productividad, inclusive, con la exposición de su salud, con los consecuentes efectos morales.

#### Antecedentes

En lo correspondiente al ámbito internacional, se ha considerado los estudios previos siguientes:

Peralta (2021), en su trabajo de investigación en el que recoge y comunica información acerca de los cargos, en una entidad pública, que mejor se adaptaron a las formas de desempeño laboral que exigía el contexto COVID-19, estudio descriptivo que tuvo como objetivo explicar cuáles fueron los cargos que mejor se adaptaron a la coyuntura de la pandemia generada por la COVID-19, estudio en el que se aplicó como instrumento el cuestionario, aplicado a 85 trabajadores, concluyó que en esta entidad sí hubo una adaptación apropiada al teletrabajo, más aún se contó con la parte motivación la, además, por su naturaleza, fue el área de sistemas informáticos la que más rápidamente se adaptó, y las actividades legal, de innovación y de personal las que mayor dificultad tuvieron.

King (2020), en su investigación acerca de la gobernabilidad en ciertas universidades de la región de América Latina, con el objetivo de determinar si los atributos propios de la estructura de gobierno son determinantes en el rendimiento del universitario, estudio descriptivo, con una muestra de 131 estudiantes, a quienes se les aplicaron enfoques de regresión, concluyendo que la gobernanza cumple un rol importante en las instituciones, ya que es un aporte vital para el desarrollo sostenible de la misma, además se puede evidenciar diferentes métodos de gobierno que han generado calidad y competitividad, diferenciándolos de otras instituciones por sus métodos efectivos.

Soto (2019), en un estudio acerca de cómo se desarrolla el teletrabajo en una institución pública, cuyo objetivo fue evaluar el teletrabajo en una entidad chilena, investigación cuantitativa y cualitativa, de tipo exploratorio y descriptivo, cuya muestra fue de 48 unidades, concluyó que la implementación del teletrabajo en la sede del estudio es exitosa, pues se denota compromiso de los trabajadores y se

ha podido identificar las cualidades de cada empleado, asumiendo, los directivos, un rol de acompañamiento; además, este sistema de trabajo mejoró el clima laboral, la vida personal y la vida familiar en los colaboradores.

Dos Santos (2018), en un estudio en el que analiza casos sobre cómo se manifiesta la gobernabilidad en entidades de ciertos sectores de Brasil una investigación cualitativa, cuyo objetivo fue explicar cómo se concretaba la gobernanza y su incidencia en la gestión para resultados en Brasil, estudio descriptivo y de análisis de casos, concluyó que existe discordancia entre las prácticas de gobernanza que se realizan en los ámbitos internacionales con el nacional, pero sí se puede evidenciar cuáles son las prácticas realizadas, por lo que es posible identificar yerros para superarlos; además, casi es una constante que no se atiende lo referido a la gestión por resultados y se presenten deficiencias en la gobernanza, en función de los estándares internacionales.

Fierro (2018), en un estudio en el que comunica cómo se percibe la gobernabilidad en el sector turismo en la localidad de Nariño, Colombia, estudio cuyo objetivo fue determinar el modelo de gobernanza que se implementa en la sede donde se desarrolló la investigación, siguió el enfoque cualitativo con diseño hermenéutico y concluyó que el modelo de gobernanza que se sigue en Nariño considera la concertación interinstitucional entre entidades de los sectores público y privado, sin embargo no ha logrado consolidar esta participatividad ni, tampoco, la presencia del poblador común y corriente, debido, más allá de la norma, a la carencia de interés por la participación ciudadana y la nula implementación de mecanismos interactivos que viabilicen esta participación; en síntesis, en esta jurisdicción se cogestiona el turismo, pero desde las entidades y con poca o nula participación social.

Villarreal (2018), en su trabajo acerca de la gobernanza en una entidad que administra la situación medioambiental en México, una investigación cualitativa de tipo analítica acerca de la gobernanza y los sistemas de gobernanza en México, concluyó que existe un alto nivel de participación ciudadana en lo referido a la gobernanza, los mismos que están considerados en la normativa mexicana vigente; sin embargo, en cuanto a la implementación de políticas públicas sí se desarrolla, pero de manera sectorizada, lo que puede devenir en sesgos, tanto en el diseño como en la implementación de estas.

En lo concerniente al ámbito nacional se ha considerado los antecedentes de investigación siguientes:

Rojas (2021), en una investigación en la que vincula el trabajo remoto a la situación del desempeño de los trabajadores de una entidad, estudio descriptivo correlacional, en cuya ejecución se aplicó dos cuestionarios a un muestra de 60 personas y que tuvo como objetivo demostrar la relación entre las variables enunciadas en el título de la tesis, concluyó que, en efecto, sí existe una relación altamente significativa entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la sede donde se desarrolló la investigación, lo que permite afirmar que este sistema de trabajo, adoptado como consecuencia del alcance de la pandemia generada por la COVID-19, ha condicionado el rendimiento laboral de los trabajadores, pues la gestión es percibida en un nivel regular y el desempeño en un nivel eficiente, y solo una cuarta parte ve su propio desempeño como muy eficiente en el contexto actual.

Herrera (2021), en una investigación sobre cómo se percibe el desarrollo del trabajo remoto en los maestros de una provincia peruana de la sierra, estudio que tuvo como objetivo determinar el impacto ocupacional del trabajo remoto en docentes durante la emergencia sanitaria, por lo que el estudio fue no experimental, descriptivo y transversal, con una muestra de 28 trabajadores a quienes se les aplicó una entrevista, concluyendo que el desarrollo y cumplimiento de finalidades institucionales depende de adecuarse a los diferentes tipos de contextos y prevenirlos, considerando diferentes tipos de gestión para cada caso, lo que conlleva a un buen desempeño laboral, esta adecuación permite el cumplimiento de indicadores institucionales a base de una trabajo remoto.

Chávez (2020), en su tesis, donde aborda el tema de la influencia del teletrabajo las labores que realizan las personas en una entidad pública de Loreto investigación descriptiva y cuantitativa, cuya muestra fue de 26 unidades, y cuyo objetivo fue explicar el impacto del teletrabajo en diferentes aspectos laborales, personales y familiares de los empleados de una entidad pública de Loreto, Perú, concluyó que, en lo tecnológico, la mayoría de trabajadores poseen computadoras, pero solo un medio tiene conectividad a internet; además, se indica que en la semana, la carga laboral es mayor que cuando se trabaja de manera presencial, pero sí cumplen con lo encomendado; asimismo, la mayoría ha mejorado su

productividad, no se ha identificado sensación de aislamiento y, finalmente, en lo familiar, consideran que se ha mejorado sus relaciones.

Edquen (2020), en su estudio, en el que desarrolla cómo se vincula el trabajo remoto al desempeño de los trabajadores en una provincia de la sierra peruana, investigación con el objetivo de determinar como el trabajo remoto afecta el desempeño laboral, por lo que se consideró una metodología de tipo cuantitativa con un diseño descriptivo simple, con una muestra de 10 profesionales, a quienes se les aplicó la encuesta como instrumento evaluativo, concluyendo que si bien es cierto que un mejoramiento de la organización institucional permite la ejecución de labores, éstas no se desarrollan de manera completa, ya que existen restricciones con equipos, procesos, y labores que dentro de las actividades diarias pueden tener dificultades, por lo que al ser remoto no se asegura su solución.

Mondragón (2020), en su investigación sobre la gobernabilidad y el impacto de esta en las transformaciones favorables en una entidad pública, una investigación cualitativa, con un diseño de triangulación concurrente, en la que el objetivo fue analizar la variable toma de decisiones en la gestión de riesgo de desastres en función de las variaciones climáticas con la participación de nueve expertos, en Perú, concluyó que el impacto del cambio climático en el mundo es profundo y afecta la economía, lo demográfico, la productividad, la biodiversidad y se presenta como un riesgo en salud, como el caso de la COVID-19; además, en Perú, aun cuando hay un plan nacional de gestión de riesgos, este no es efectivo, porque las diferentes autoridades no poseen recursos ni conocimientos para hacerlo, lo que significa, en este punto, una deficiencia en la gobernabilidad.

Prado (2020), en un estudio en el que analiza los elementos gráficos que se vinculan al trabajo remoto, investigación que tuvo como objetivo identificar los elementos gráficos del diseño ambiental que intervienen en la productividad aplicada al trabajo remoto, estudio de tipo transversal descriptivo concluyendo que la identificación del diseño real ambiental interviene en la productividad, conociendo que las herramientas visuales optimizan el desarrollo laboral, cumpliendo así con expectativas.

Del Águila (2019), en una investigación realizada en la sede del Gobierno Regional de La Libertad, en Perú, y en la que el objetivo fue explicar la relación entre las variables gobierno abierto y gestión del cambio, estudio correlacional, cuya muestra fue de 108 unidades y empleó como instrumento dos cuestionarios,

concluyó que hay una influencia significativa del gobierno abierto en la gestión del cambio, pues los resultados indican que ambas variables son percibidas en el nivel medio bajo y la prueba de hipótesis indicó que la correlación es muy fuerte.

Espinoza (2017), en una investigación descriptiva y correlacional, cuyo objetivo fue explicar la relación entre las variables aludidas, y en el que se aplicó dos cuestionarios a una muestra de 103 personas, concluyó que sí existe una relación directa entre gobernabilidad y la variable desarrollo local, así como con las dimensiones de esta variable: modernización institucional, competitividad y crecimiento económico, desarrollo social, medioambiente y fortalecimiento urbano y seguridad ciudadana, pues la percepción que se obtuvo de estas variables fue que están en un nivel regular o moderado.

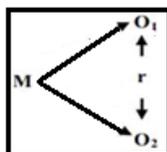
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño

Esta investigación se fundamenta en el paradigma positivista, además sigue el método deductivo, por cuanto se obtendrá conclusiones como respuesta a las preguntas de investigación, objetivos e hipótesis, así como de los resultados del estudio, y sigue el enfoque cuantitativo, ya que los datos que se recolectes acerca de las variables en estudio se codificarán numéricamente, para establecer categorías que permitirán la medición de las dimensiones y de las variables en sí.

Así mismo, descriptivo, ya que se representaron la situación de las variables gobernabilidad y trabajo remoto de manera independiente y, de tipo no experimental, porque se recogerá información de la variable sin intervenir en modo alguno para variar el comportamiento de estas luego, en asociación.

El diseño de investigación es correlacional y transeccional, porque se obtuvo la información del comportamiento de las variables en vínculo o relación a partir de la aplicación de instrumentos en un solo momento, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño que se precisa representa las relaciones entre las variables en un instante preciso y en función de lo estrictamente correlacional. A veces, únicamente en términos correlacionales.” (p. 157). El esquema referido por estos autores se muestra a continuación:



Donde:

M = Muestra seleccionada.

O<sub>1</sub> = Variable independiente: Gobernabilidad.

O<sub>2</sub> = Variable dependiente: Trabajo remoto.

r = Relación.

#### 3.2. Operacionalización y variables

Variable X: Gobernabilidad

Definición conceptual: Para Flisfisch (citado por Camou, 2016), gobernabilidad es gobernabilidad se define como la acción y proceso a través de los cuales se

direcciona o lidera en un tiempo prudente los diferentes ámbitos de un sistema de manera unidireccional, desde quienes ejercen este poder, pero con la consideración de los aportes de quienes son los gobernados, de modo que se adquiriera las características de aceptación social y pertinencia en las decisiones que se tomen.

Definición operacional: Las dimensiones de la gobernabilidad, según Camou (2016), son eficacia, estabilidad y legitimidad; aun cuando se refuerce las definiciones de cada dimensión con las propuestas de diferentes autores acerca de cada una de ellas, en esta investigación se asume lo precisado por el autor que se ha señalado en este acápite. La variable gobernabilidad será medida a través de las dimensiones:

Dimensión X1. Eficacia, en el marco de la gobernabilidad, para Urriza et al. (2017), en un artículo define esta dimensión como la obtención de logros con referencia a los objetivos institucionales propuestos, considerando el menor gasto y el corto tiempo, los que están en concordancia con el gasto y el tiempo previstos y las estrategias y acciones que coadyuvaron a la concreción de resultados esperados para la entidad.

Dimensión X2. Estabilidad, Estabilidad también se concibe como la cualidad de la gobernabilidad que permite el desarrollo de un conjunto de estrategias y actividades debidamente planificadas que se adaptan a los requerimientos que la gestión exige, de modo que se le otorgue solidez, pues la estabilidad deviene en el buen desempeño de gobierno, pero, a la vez, es producto de cierto nivel de control (Delgado, Bautista y Ruelas, 2019).

Dimensión X3. Legitimidad, Para la Comisión Interamericana de Derecho Humanos (2019), se define como el ejercicio democrático del gobierno en función de aspectos que le otorguen el reconocimiento de los gobernados, pues se logra satisfacer las exigencias de estos en cuanto a transparencia, seguridad, participatividad, pero sobre todo, no corrupción; además, se considera la concurrencia de los elementos siguientes: legalidad, fin legítimo, idoneidad, necesidad y proporcionalidad, lo que da cuenta que la no corrupción es el aspecto sustancia y base de la legitimidad.

Variable Y: Trabajo remoto

Definición conceptual: Para la Autoridad Nacional del Servicio Civil (2020), trabajo remoto es brindar un servicio o realizar labores considerando la presencia del trabajador en el lugar de su domicilio y empleando algún medio o recursos que viabilice el cumplimiento de responsabilidades con la entidad en un espacio diferente de su centro de trabajo y en función que las características del trabajo que se realiza así lo ameriten.

Definición operacional: Como dimensiones de esta variable se asumen los tres factores claves que propone la Autoridad Nacional del Servicio Civil: las oficinas de recursos humanos, los jefes y los servidores (p. 9), siendo estas las dimensiones que se asumirán en esta investigación, sin embargo, se complementará la información con definiciones de diferentes autores. La variable trabajo remoto será medida a través de las dimensiones:

Dimensión Y1. Oficinas de recursos humanos, para Molina-Azorín et al. (2021), es la parte de una organización que, además de velar por el cumplimiento de tareas o actividades asignadas a los trabajadores, previa planificación, cuida del bienestar de estos, con el fin de la concreción de objetivo institucionales y evitar inversiones sorpresivas e innecesarias a la entidad.

Dimensión Y2. Jefes, Niebauer (2018), citan a Parris, quien define al jefe, en este caso quien dirige al personal en el marco del trabajo remoto, como la persona que contribuye con la toma de decisiones, el análisis situacional, así como con la dirección de un proyecto en una entidad, ejerciendo la función de acompañante o entrenador y persona transformadora.

Dimensión Y3. Servidores, para la International Labour Organization (2020), los servidores o trabajadores son el conjunto de personas que realizan la labor directa de la productividad en una entidad, llámese, según se comprende, bienes o servicios.

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

La población estuvo conformada por el total de los 86 trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos SUNARP- de Ucayali -61 nombrados y 26 trabajadores por contrato administrativo de servicios, debido a que es la cantidad total de trabajadores también esta cantidad será la muestra. El

criterio de inclusión fue que el trabajador no está de licencia ni permiso por motivo alguno; además, debe ser de planilla estable. Los criterios de exclusión fueron que el trabajador esté con licencia o permiso, se encuentre usufructuando sus vacaciones, labore por contrato administrativo de servicios o que no haya contestado apropiadamente los cuestionarios; dentro del primer criterio estuvo un trabajador y en este último criterio estuvieron 9 trabajadores.

Considerando lo referido por López-Roldán y Facheli (2015), el tipo de muestreo que se asume es el no probabilístico, dadas las restricciones para trabajar con una muestra aleatoria, y por conveniencia, debido a que la elección de la muestra es no aleatoria y en función del grado de accesibilidad y sencillez para la localización o ubicación que se pueda tener, respecto de cada unidad muestral.

### **Unidad de análisis**

La conforman los 51 trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali que reúnen las mismas características de ser nombrados o parte de la planilla estable de la entidad al 31 de mayo del 2021.

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

Por ser una investigación cuantitativa se aplicó la técnica de encuesta, esta permitió señalar y elegir el instrumento para contactar directamente al sujeto muestral. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Como se sabe esta técnica es muy utilizada en el área de investigación, ya que permite recoger información sobre diversos temas. Por tal motivo en esta investigación se utilizó para poder conseguir información, la cual permita medir manera rápida y eficaz el nivel de relación que existe entre las variables de la investigación que son gobernabilidad y trabajo remoto.

Asimismo, los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios, el uso de estos dos instrumentos permitieron recoger la información de medición y la forma protocolaria de realizar las preguntas en cuadro de registro; todo esto se le brindará a la población o una muestra extensa mediante una encuesta considerando el anonimato de los participantes. Los dos cuestionarios tuvieron las mismas instrucciones para todos los sujetos muestrales, el cuestionario para la variable gobernabilidad cuenta con tres dimensiones; para la segunda variable trabajo remoto el cuestionario tendrá en consideración tres dimensiones.

Estos dos cuestionarios fueron validados mediante juicio de expertos, expertos que dieron información, certeza, juicios y apreciaciones para verificar la fiabilidad de los dos instrumentos. Luego de la validez no fue necesario el procedimiento de confiabilidad, puesto que se emplearon instrumentos ya aplicados en estudios previos.

### **3.5. Procedimientos**

Se realizaron los procedimientos siguientes:

- a) Se procedió a coordinar documentariamente con las autoridades de la SUNARP para que se autoricen la aplicación de instrumentos y la recolección de datos.
- b) Se aplicaron los instrumentos.
- c) Se solicitó y obtuvo una constancia de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.
- d) Se obtuvo la información sin manipular, en absoluto, lo registrado por las unidades poblacionales.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Siguiendo los procedimientos propios del método cuantitativo, se realizó lo siguiente:

Procesamiento y análisis de datos a nivel descriptivo

- Elaboración de la base de datos que registra las respuestas por reactivo de cada unidad poblacional, así como las categorías por dimensión y variable, debidamente codificadas.
- Elaboración de tablas de frecuencias relativas y relativas porcentuales unidimensionales y de contingencia, con sus respectivas figuras.

Procesamiento y análisis de datos a nivel inferencial

- Se aplicó una prueba la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, puesto que el tamaño de la muestra que es mayor a 50 participantes, asimismo se podrá obtener el tipo de distribución de los datos recolectados –normal o no normal- y viabilizar la decisión de la prueba de hipótesis a desarrollar.
- Se aplicó la prueba de hipótesis Rho de Spearman, según el resultado de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.

### **3.7. Aspectos éticos**

Esta investigación se basa en el código de ética de la Universidad César Vallejo (2017), el que precisa como principio el respeto de las personas en su integridad y autonomía, así como del trabajo de investigación, en cuanto a su rigor científico y la responsabilidad de la investigadora para desarrollar con probidad todos los procesos de investigación.

Respecto de las fuentes de información, se tiene que las respectivas autorías se respetarán y se utilizarán de modo honesto, considerando que el irrogarse la autoría de las ideas de alguien deviene en delito de plagio.

Así mismo, la tesis incluirá datos confiables, lo que no se modificarán con intencionalidades subrepticias, por lo que serán reales y exactos.

Finalmente, en lo posible, siguiendo los pasos del método científico, se abordará el estudio a cabalidad e integralidad y en función de sus objetivos, para evitar algunos vacíos o sesgos.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

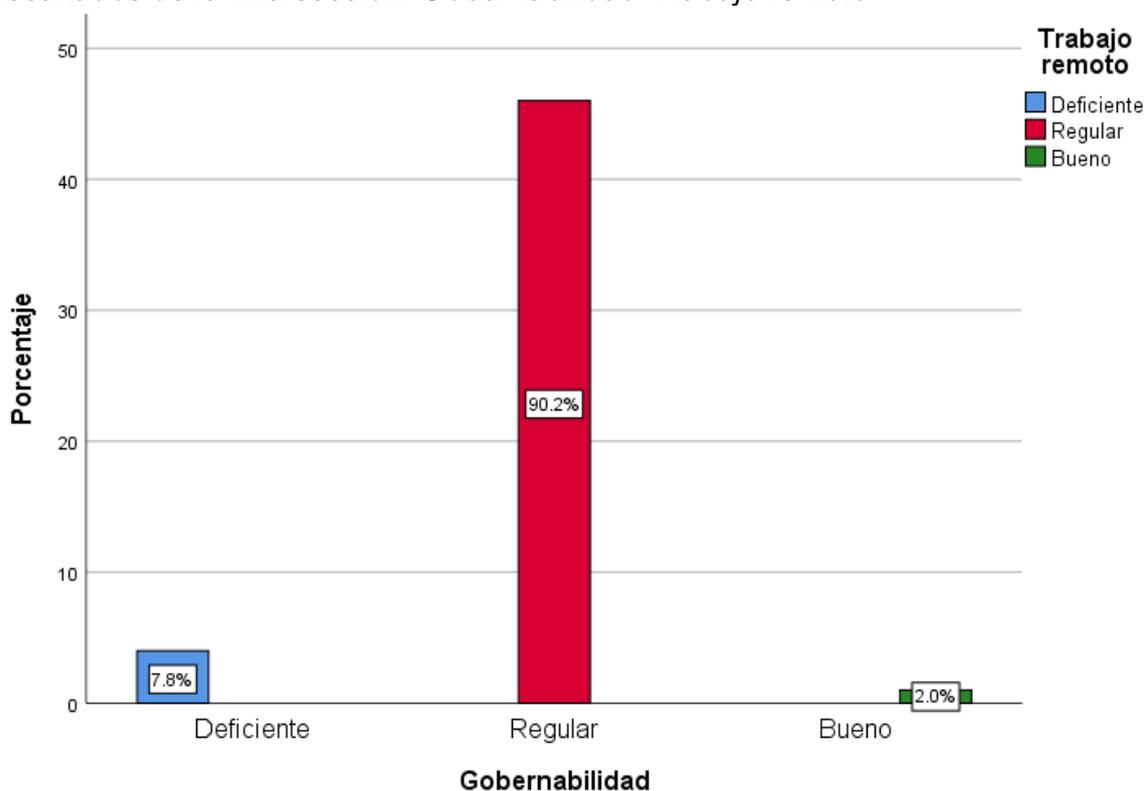
*Resultados de la intersección: Gobernabilidad\*Trabajo remoto*

|                |            | Trabajo remoto |         |       | Total |        |
|----------------|------------|----------------|---------|-------|-------|--------|
|                |            | Deficiente     | Regular | Bueno |       |        |
| Gobernabilidad | Deficiente | Recuento       | 4       | 0     | 0     | 4      |
|                |            | % del total    | 7.8%    | 0.0%  | 0.0%  | 7.8%   |
|                | Regular    | Recuento       | 0       | 46    | 0     | 46     |
|                |            | % del total    | 0.0%    | 90.2% | 0.0%  | 90.2%  |
|                | Bueno      | Recuento       | 0       | 0     | 1     | 1      |
|                |            | % del total    | 0.0%    | 0.0%  | 2.0%  | 2.0%   |
| Total          |            | Recuento       | 4       | 46    | 1     | 51     |
|                |            | % del total    | 7.8%    | 90.2% | 2.0%  | 100.0% |

*Nota:* Esta tabla presenta la distribución de frecuencias en función del cuestionario aplicado a trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali.

**Figura 1**

*Resultados de la intersección: Gobernabilidad\*Trabajo remoto*



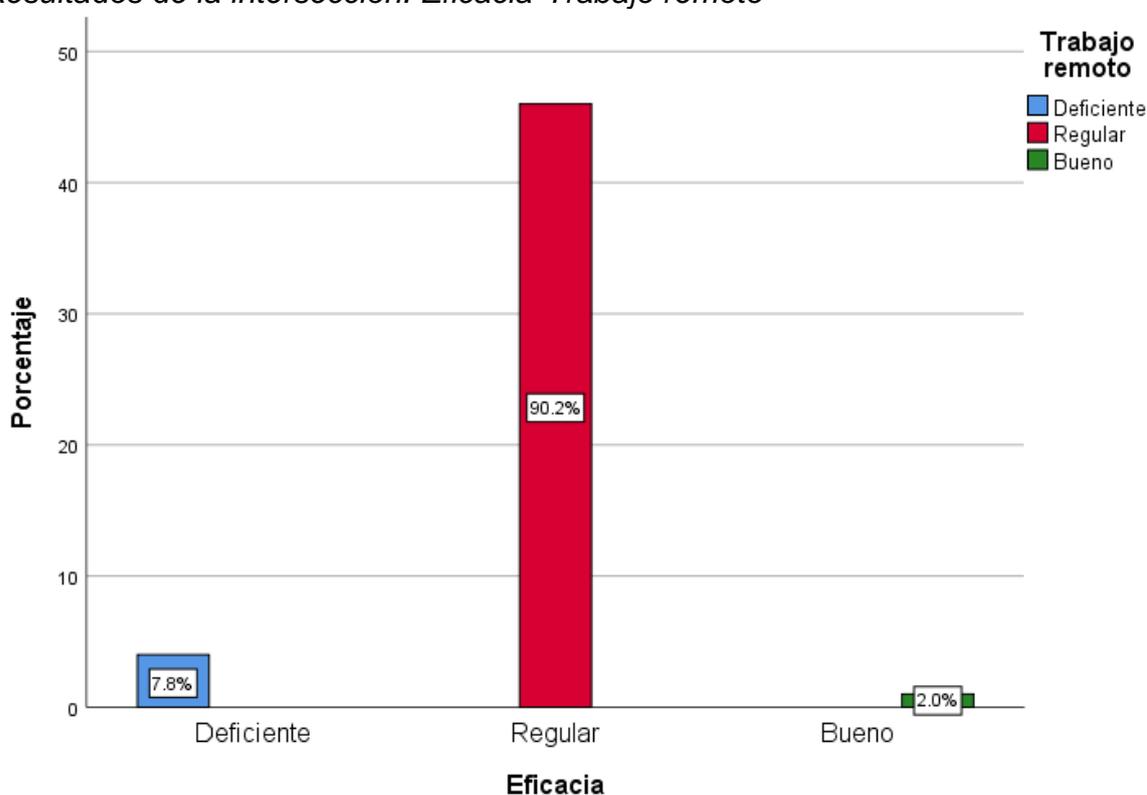
*Nota:* Esta tabla presenta la distribución de los resultados de la intersección: Gobernabilidad\*Trabajo remoto.

Descripción: La tabla y su figura muestran que, el mayor porcentaje de la muestra (90.2%) percibe la variable gobernabilidad en el nivel regular y, a su vez, la variable trabajo remoto en el mismo nivel.

**Tabla 2***Resultados de la intersección: Eficacia\*Trabajo remoto*

|          |            | Trabajo remoto |         |       | Total |        |
|----------|------------|----------------|---------|-------|-------|--------|
|          |            | Deficiente     | Regular | Bueno |       |        |
| Eficacia | Deficiente | Recuento       | 4       | 0     | 0     | 4      |
|          |            | % del total    | 7.8%    | 0.0%  | 0.0%  | 7.8%   |
|          | Regular    | Recuento       | 0       | 46    | 0     | 46     |
|          |            | % del total    | 0.0%    | 90.2% | 0.0%  | 90.2%  |
|          | Bueno      | Recuento       | 0       | 0     | 1     | 1      |
|          |            | % del total    | 0.0%    | 0.0%  | 2.0%  | 2.0%   |
| Total    |            | Recuento       | 4       | 46    | 1     | 51     |
|          |            | % del total    | 7.8%    | 90.2% | 2.0%  | 100.0% |

*Nota:* Esta tabla presenta la distribución de frecuencias en función del cuestionario aplicado a trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali.

**Figura 2***Resultados de la intersección: Eficacia\*Trabajo remoto*

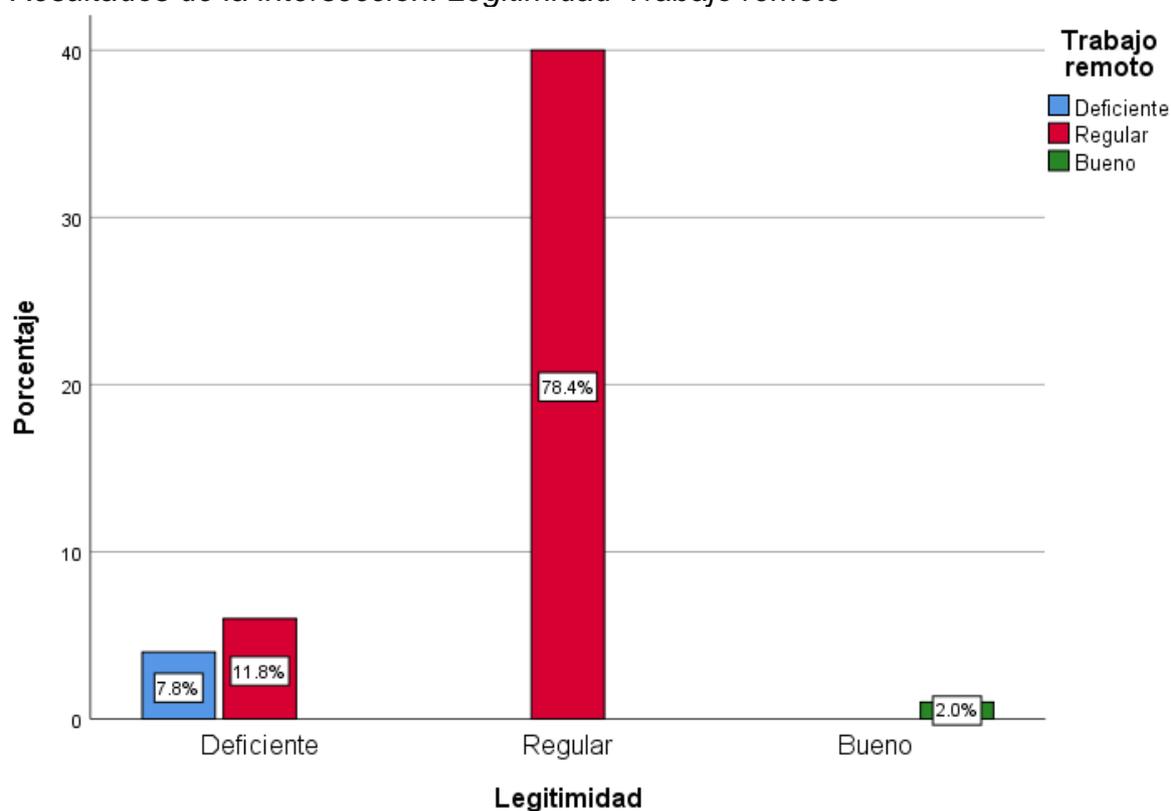
*Nota:* Esta tabla presenta la distribución de los resultados de la intersección: Eficacia\*Trabajo remoto.

**Descripción:** La tabla y su figura muestran que, el mayor porcentaje de la muestra (90.2%) percibe la dimensión eficacia en el nivel regular y, a su vez, la variable trabajo remoto en el mismo nivel.

**Tabla 3***Resultados de la intersección: Legitimidad\*Trabajo remoto*

| Legitimidad | Trabajo remoto |             | Trabajo remoto |         |        | Total |
|-------------|----------------|-------------|----------------|---------|--------|-------|
|             |                |             | Deficiente     | Regular | Bueno  |       |
| Legitimidad | Deficiente     | Recuento    | 4              | 6       | 0      | 10    |
|             |                | % del total | 7.8%           | 11.8%   | 0.0%   | 19.6% |
|             | Regular        | Recuento    | 0              | 40      | 0      | 40    |
|             |                | % del total | 0.0%           | 78.4%   | 0.0%   | 78.4% |
|             | Bueno          | Recuento    | 0              | 0       | 1      | 1     |
|             |                | % del total | 0.0%           | 0.0%    | 2.0%   | 2.0%  |
| Total       | Recuento       | 4           | 46             | 1       | 51     |       |
|             | % del total    | 7.8%        | 90.2%          | 2.0%    | 100.0% |       |

*Nota:* Esta tabla presenta la distribución de frecuencias en función del cuestionario aplicado a trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali.

**Figura 3***Resultados de la intersección: Legitimidad\*Trabajo remoto*

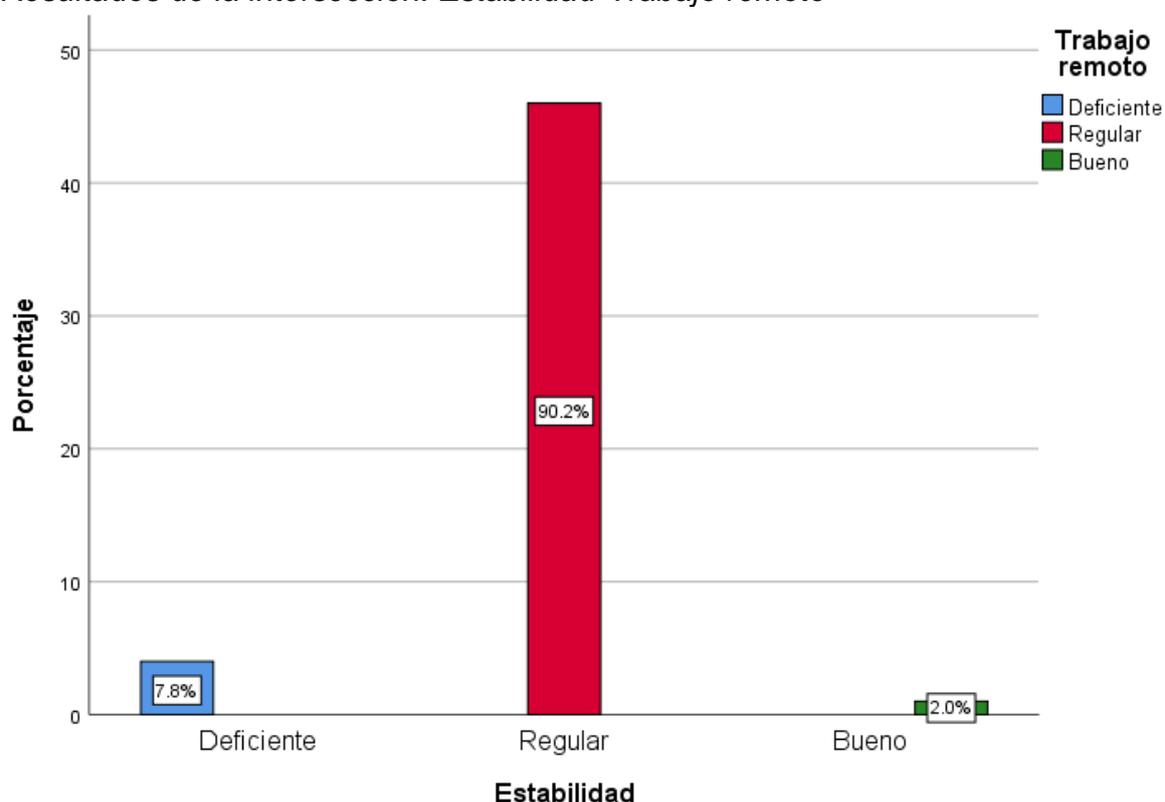
*Nota:* Esta tabla presenta la distribución de los resultados de la intersección: Legitimidad\*Trabajo remoto.

Descripción: La tabla y su figura muestran que, el mayor porcentaje de la muestra (78.4%) percibe la dimensión legitimidad en el nivel regular y, a su vez, la variable trabajo remoto en el mismo nivel.

**Tabla 4***Resultados de la intersección: Estabilidad\*Trabajo remoto*

| Estabilidad |             | Trabajo remoto |         |       | Total  |       |
|-------------|-------------|----------------|---------|-------|--------|-------|
|             |             | Deficiente     | Regular | Bueno |        |       |
|             | Deficiente  | Recuento       | 4       | 0     | 0      | 4     |
|             |             | % del total    | 7.8%    | 0.0%  | 0.0%   | 7.8%  |
|             | Regular     | Recuento       | 0       | 46    | 0      | 46    |
|             |             | % del total    | 0.0%    | 90.2% | 0.0%   | 90.2% |
|             | Bueno       | Recuento       | 0       | 0     | 1      | 1     |
|             |             | % del total    | 0.0%    | 0.0%  | 2.0%   | 2.0%  |
| Total       | Recuento    | 4              | 46      | 1     | 51     |       |
|             | % del total | 7.8%           | 90.2%   | 2.0%  | 100.0% |       |

*Nota:* Esta tabla presenta la distribución de frecuencias en función del cuestionario aplicado a trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali.

**Figura 4***Resultados de la intersección: Estabilidad\*Trabajo remoto*

*Nota:* Esta tabla presenta la distribución de los Resultados de la intersección: Estabilidad\*Trabajo remoto.

Descripción: La tabla y su figura muestran que, el mayor porcentaje de la muestra (90.2%) percibe la dimensión estabilidad en el nivel regular y, a su vez, la variable trabajo remoto en el mismo nivel.

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

- Contraste de hipótesis general

Paso 1: Planteamiento de hipótesis

H: Existe una relación directa y significativa entre gobernabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.

Paso 2: Determinación del nivel de confianza y error

Nivel de confianza: 95% (0.95)

Error máximo admisible: 5% (0.05)

Paso 3: Aplicación de la prueba estadística de correlación

### Tabla 5

*Rho de Spearman Hipótesis general*

|                 |   | Trabajo remoto |
|-----------------|---|----------------|
| Rho de Spearman | Gobernabilidad Coeficiente de correlación | .994**         |
|                 | Sig. (bilateral)                          | .000           |
|                 | N   | 51             |

Paso 4: Toma de decisión

El resultado 0.994 indica una correlación positiva muy alta, y el valor Sig.= 0.000 precisa que el vínculo entre las variables fue altamente significativo; en consecuencia, existe una relación directa y significativa entre gobernabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.

- Contraste de hipótesis específica 1

Paso 1: Planteamiento de hipótesis

H: Existe una relación directa y significativa entre la eficacia y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.

Paso 2: Determinación del nivel de confianza y error

Nivel de confianza: 95% (0.95)

Error máximo admisible: 5% (0.05)

Paso 3: Aplicación de la prueba estadística de correlación

**Tabla 6**

*Rho de Spearman Hipótesis específica 1*

|                 |          |                            | Trabajo remoto |
|-----------------|----------|----------------------------|----------------|
| Rho de Spearman | Eficacia | Coeficiente de correlación | .981**         |
|                 |          | Sig. (bilateral)           | .000           |
|                 |          | N                          | 51             |

Paso 4: Toma de decisión

El resultado 0.981 indica una correlación positiva muy alta, y el valor Sig.= 0.000 precisa que el vínculo entre las variables fue altamente significativo; en consecuencia, existe una relación directa y significativa entre la eficacia y trabajo remoto en trabajadores de la entidad en que se desarrolló la investigación.

- Contraste de hipótesis específica 2

Paso 1: Planteamiento de hipótesis

H: Existe una relación directa y significativa entre la legitimidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.

Paso 2: Determinación del nivel de confianza y error

Nivel de confianza: 95% (0.95)

Error máximo admisible: 5% (0.05)

Paso 3: Aplicación de la prueba estadística de correlación

**Tabla 7**

*Rho de Spearman Hipótesis específica 2*

|                 |             |                            | Trabajo remoto |
|-----------------|-------------|----------------------------|----------------|
| Rho de Spearman | Legitimidad | Coeficiente de correlación | .992**         |
|                 |             | Sig. (bilateral)           | .000           |
|                 |             | N                          | 51             |

#### Paso 4: Toma de decisión

El resultado 0.992 indica una correlación positiva muy alta, y el valor Sig.= 0.000 precisa que el vínculo entre las variables fue altamente significativo; en consecuencia, existe una relación directa y significativa entre la legitimidad y trabajo remoto en trabajadores de la entidad donde se desarrolló el estudio.

#### - Contraste de hipótesis específica 3

##### Paso 1: Planteamiento de hipótesis

H: Existe una relación directa y significativa entre la estabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.

##### Paso 2: Determinación del nivel de confianza y error

Nivel de confianza: 95% (0.95)

Error máximo admisible: 5% (0.05)

##### Paso 3: Aplicación de la prueba estadística de correlación

#### **Tabla 8**

##### *Rho de Spearman Hipótesis específica 3*

|                 |             |                            | Trabajo remoto |
|-----------------|-------------|----------------------------|----------------|
| Rho de Spearman | Estabilidad | Coeficiente de correlación | .937**         |
|                 |             | Sig. (bilateral)           | .000           |
|                 |             | N                          | 51             |

#### Paso 4: Toma de decisión

El resultado 0.937 indica una correlación positiva muy alta, y el valor Sig.= 0.000 precisa que el vínculo entre las variables fue altamente significativo; en consecuencia, existe una relación directa y significativa entre la estabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la entidad donde se desarrolló la investigación.

## V. DISCUSIÓN

Conociendo los resultados, estos requieren un análisis efectivo, la tabla 1 correspondiente a la variable gobernabilidad, evidencia que es desarrollada de manera regular dentro de la sede de estudio, conociendo también que solo un grupo minoritario la ha calificado como buena en su cumplimiento; cabe recalcar que la gobernanza cumple un rol importante en las instituciones, ya que es un aporte vital para el desarrollo sostenible de la misma, además se puede evidenciar diferentes métodos de gobierno que han generado calidad y competitividad, diferenciándolos de otras instituciones por sus métodos efectivos, King (2020); y a tomar en cuenta lo mencionado por Camou (2020), ya que debe equilibrar la dinámica entre las demandas articuladas por los actores sociales y la capacidad del sistema de toma de decisiones para responderlas de manera colectivamente aceptada y eficaz.

Por su parte, las tablas 2, 3 y 4, correspondientes a la eficacia, legitimidad y estabilidad de la gobernabilidad, es encontrada con falencias en la sede de estudio, lo que conlleva a que sea percibida de manera regular, conociendo también que solo se han desarrollado de manera efectiva un pequeño grupo de indicadores; es importante señalar que al manejar de manera propicia las falencias, éstas son un sendero hacia un desarrollo sostenible dentro de un estado, sumando economía, sociedad, institucionalidad, que tiene como relación su mejoramiento y actualización, Ramos (2020); siempre cimentándose en la solución del grado de gobernabilidad, de las cualidades que permitan la implementación de una serie de políticas y acciones que se adaptan a los requerimientos que la gestión exige, y de que recoja y considere en sus acciones las demandas sociales, esto en relación con los resultados obtenidos, considerando la concertación interinstitucional entre entidades de los sectores público y privado, sin embargo no ha logrado consolidar esta participatividad ni, tampoco, la presencia del poblador común y corriente, debido, más allá de la norma, a la carencia de interés por la participación ciudadana y la nula implementación de mecanismos interactivos que viabilicen esta participación, Fierro (2018).

En cuanto a la variable trabajo remoto, en la tabla 5 se plasma de carácter regular en la mayor parte de trabajadores, conociendo de esta manera que no se han adaptado a finalidades institucionales; por lo que se debe tomar en cuenta lo mencionado por Herrera (2021), que al prestarse servicios encontrando diferencias

en tiempo y espacio, éstas se deben solucionar a través de medios o equipos informáticos, de telecomunicaciones y análogos, Soto (2019), menciona que al solucionarse de manera propicia denota compromiso de los trabajadores y se ha podido identificar las cualidades de cada empleado, asumiendo, los directivos, un rol de acompañamiento; además, este sistema de trabajo mejoró el clima laboral, la vida personal y la vida familiar en los colaboradores.

En relación con lo mencionado, la tabla 6, 7 y 8, ligadas a la oficina de recursos humanos, los jefes y servidores del trabajo remoto, en cuanto a la ejecución de sus funciones, no se genera de manera pertinente, ya que en la población de trabajadores es evidente la identificación de funciones no concretizadas, siendo de carácter regular; Silva, Carrasco y Vega (2018), el poder trabajar a distancia o de manera remota de manera efectiva tiene que ser desarrolladora de una relación laboral, identificación de distancias, y la utilización de TIC que permiten la agilización de comunicación adoptando un mejor modelo organizacional; siempre y cuando se tome en cuenta el impacto que determinado empleado puede generar, pero debe cuidarse la productividad para la entidad pública, así como el mejoramiento del acompañamiento y motivación laboral, lo que queda excluido el carácter punitivo y que siendo el elemento productivo, la realización de sus labores significan el sostén de la entidad, por lo que el compromiso y la responsabilidad son valores que deben cultivar; entonces se hace alusión a lo manifestado por Peralta (2021), quien refiere que en la entidad debe haber una adaptación apropiada, más aún se contó con la parte motivación la, además, por su naturaleza, fue el área de sistemas informáticos la que más rápidamente se adaptó, y las actividad legal, de innovación y de personal las que mayor dificultad tuvieron.

## VI. CONCLUSIONES

1. La relación que existe entre gobernabilidad y trabajo remoto es directa y significativa en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021, tal como lo corroboran los resultados de la prueba Rho de Spearman= 0.994 y el valor Sig.= 0.000; en ese sentido, el desarrollo del desempeño gubernamental a través del tiempo, ya sea que se trate de un gobierno o administración, o de varios sucesivos se ha ejecutado de manera efectiva, teniendo en cuenta también que se han cumplido con las expectativas a pesar del desarrollarse en contextos diferentes.
2. La relación que existe entre la eficacia y trabajo remoto es directa y significativa en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021, pues el resultado fue Rho de Spearman= 0.981 y el valor Sig.= 0.000; es decir, se pudo lograr objetivos prefijados en el tiempo previsto y con bajos costos, considerando la coherencia de tipo moral entre el manejo de los medios para alcanzar los fines teniendo en cuenta factores de distancia; actuando de forma eficiente y económica.
3. La relación que existe entre la legitimidad y trabajo remoto es directa y significativa en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021, pues el resultado fue Rho de Spearman= 0.992 y el valor Sig.= 0.000; en relación con el desarrollo, se puede afirmar que se consideraron las acciones según demandas sociales, ejerciendo un gobierno de manera transparente y con un ejercicio de la libertad de control, además de permitir la agilización de comunicación adoptando un mejor modelo organizacional.
4. La relación que existe entre la estabilidad y trabajo remoto es directa y significativa en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021, pues el resultado fue Rho de Spearman= 0.937 y el valor Sig.= 0.000; conclusión que muestra la

adaptación de la gobernabilidad hacia la flexibilidad institucional y estrategia para la implementación de políticas institucionales, considerando la concreción de políticas y estrategias que permiten un perceptible nivel de respuesta favorable.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al jefe de la Dirección de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021, disponer de acciones adecuadas para lograr una buena gobernabilidad y que se genere un positivo desarrollo laboral aun cuando se trabaja en entornos diferentes, y de los organismos descentralizados, que redunden en mejores servicios y, por tanto, en beneficio de los trabajadores.
2. Al líder administrativo de la Dirección de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021, formular acciones relevantes para mantener el nivel positivo de la gobernabilidad y trabajo remoto dentro de la organización.
3. Para los futuros investigadores, estudiar los factores que afectan la gobernabilidad y trabajo remoto, especialmente los relacionados con las instituciones nacionales, para que puedan proponer planes que ayuden a promover un clima laboral adecuado, para que los trabajadores estén satisfechos con su trabajo y ayuden a alcanzar las metas institucionales.

## REFERENCIAS

- Arpine, E. (2020). *Remote Work Transitioning to Remote Work in Times of Crisis*. Tesis de maestría: Umeå university - Suecia. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1446999/FULLTEXT01.pdf>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (2020). *Guía para realizar el Trabajo Remoto en las entidades públicas*. Perú: SERVIR. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1184560/GuiaTR\\_2.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1184560/GuiaTR_2.pdf)
- Baldeon, K. (2020). *Trabajo remoto y su relación con la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo- Lima. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56966/Baldeon\\_AKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56966/Baldeon_AKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bednar, D. Raikes, J. y McBean, G. (2018). *The governance of climate change adaptation in Canada*. Canadá: Institute for Catastrophic Loss Reduction. <https://www.iclr.org/wp-content/uploads/2018/04/cca-climate-change-report-2018.pdf>
- Camou, A. (2016). *Gobernabilidad y democracia*. México: INE. <https://portalanterior.ine.mx/archivos2/portal/historico/contenido/recursos/IFE-v2/DECEYEC/DECEYEC-CuadernosdeDivulgacion/docs/06.pdf>
- Camou, A. (2020), en su libro *Gobernabilidad y democracia*. México: INE. <https://www.ine.mx/wp-content/uploads/2021/02/CDCD-06.pdf>
- Castro, O., Matienzo, J. y Maúrtua, O. (2018). *Situación actual de la competitividad y la gobernabilidad ante el plan bicentenario: Perú al 2021*. Tesis de maestría. Universidad Tecnológica del Perú, Perú. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1684/Oscar%20Castro Janet%20Matienzo Oscar%20Maurtua Trabajo%20de%20Investigacion Maestria 2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/1684/Oscar%20Castro%20Janet%20Matienzo%20Oscar%20Maurtua%20Trabajo%20de%20Investigacion%20Maestria%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Céspedes, A. (2020). Gobernabilidad y gobernanza en las Unidades de Gestión Educativa Local del Perú. *Revista Iberoamericana de Educación*, 83(1): 97-119, OEI. <https://rieoei.org/RIE/article/download/3832/4090/>
- Chávez, A. (2020). *Efectos de la implementación del teletrabajo en los trabajadores de la gerencia regional de desarrollo social. Gobierno regional de Loreto. Iquitos 2020*. Tesis de titulación. Universidad Privada de la Selva Peruana,

Perú.

<http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/94/Tesis%20Ana%20Paula%20Chávez%20Villacís.pdf>

Cohen, D. y Walcott, C. (2021). The office of the chief of staff. WHTP Institutional Memory Series. <https://www.whitehousetransitionproject.org/wp-content/uploads/2020/09/WHTP2021-20-Chief-of-Staff.pdf>

Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2019). *Corrupción y derechos humanos*. OEA. <http://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/CorrupcionDDHHES.pdf>

Deiyan, W. (2019). *The Impact of Good Governance and Stability on Sustainable Development in Ghana*. Tesis doctoral. Walden University, Estados Unidos. <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=7563&context=dissertations>

Del Águila, M. (2019). *Gobierno abierto y la gestión del cambio en el Gobierno Regional de La Libertad 2017*. Tesis doctoral. Universidad César Vallejo, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30953/delaguila\\_em.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30953/delaguila_em.pdf?sequence=1)

Delgado, E., Bautista, E. y Ruelas, J. (2019). Gestión pública, y gobernabilidad democrática, en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018. *Revista Gobierno y gestión pública*, pp. 32-50. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/110/99>

Dos Santos, M. (2018). *Gobernanza corporativa y gestión para resultados en el sector público—las prácticas internacionales y su uso en Brasil: estudios de casos brasileños*. Tesis doctoral. Universidad Nacional de Rosario, Argentina. [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjlo-L10YfwAhUihOAKHcJgBHGQFjAAegQIAxAD&url=https%3A%2F%2Frehp.unr.edu.ar%2Fbitstream%2Fhandle%2F2133%2F16245%2FTesis-SANTOS%2520CARNEIRO%2520C%2520MARGARETH%2520FABIOLA.pdf%3Fsequence%3D3%26isAllowed%3Dy&usg=AOvVaw1\\_N-F5\\_t7uWku3t2Ao2dOm](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjlo-L10YfwAhUihOAKHcJgBHGQFjAAegQIAxAD&url=https%3A%2F%2Frehp.unr.edu.ar%2Fbitstream%2Fhandle%2F2133%2F16245%2FTesis-SANTOS%2520CARNEIRO%2520C%2520MARGARETH%2520FABIOLA.pdf%3Fsequence%3D3%26isAllowed%3Dy&usg=AOvVaw1_N-F5_t7uWku3t2Ao2dOm)

Edquen, J. (2020). *Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia-COVID 19*. Tesis de

- licenciatura. Universidad Señor de Sipán, Perú.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7612/Edquen%20Siesquen%20Jannette%20del%20Rosillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espinoza, H. (2017). *Gobernabilidad y desarrollo local en la municipalidad provincial de Ica, 2016*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17123/Espinoza\\_DHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17123/Espinoza_DHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fierro, C. (2018). *El modelo de gobernanza del sector turístico ¿Gobernanza participativa o jerárquica del turismo en el departamento de Nariño-Colombia?* Tesis de maestría. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Ecuador.  
<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/13613/16/TFLACSO-2018CCFC.pdf>
- Gaitens, J., Condon, M., Fernandes, E. y McDiarmid, M. (2021). COVID-19 and Essential Workers: A Narrative Review of Health Outcomes and Moral Injury. *Environmental Research and Public Health*, 16.  
<https://www.mdpi.com/journal/ijerph>
- Hernández, Fernández, & Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. México.  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, N. y Pueyo, A. (2017). *Territorialidad y gobernabilidad en la gestión local de la ordenación del territorio y su desarrollo. un caso venezolano*. Tesis doctoral. Universidad de Zaragoza, España.  
<https://zaguan.unizar.es/record/86980/files/TESIS-2020-002.pdf>
- Herrera J. (2021). *Impacto ocupacional del trabajo remoto en docentes durante la emergencia sanitaria en una institución educativa Chota - Cajamarca 2020*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos- Lima.  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16401/Herrera\\_fj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16401/Herrera_fj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- International Labour Organization (2020). COVID-19 and the world of work: Impact and policy responses. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_738753.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_738753.pdf)
- King, A. (2020). *Gobernanza y rendimiento en las universidades latinoamericanas*. Tesis doctoral. Universitat Politècnica de Catalunya, España.

<https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/670262/TAKD1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Llerena, R. y Sánchez, C. (2020). Emergencia, gestión, vulnerabilidad y respuestas frente al impacto de la pandemia COVID-19 en el Perú. <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/download/94/129/116>
- López-Roldán, P. y Facheli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. España: Universidad Autónoma de Barcelona. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)
- Ma, Y., Xu, N. y Wu, Y. (2018). Research on human resources management mechanism of chemical enterprises. *Chemical Engineering Transactions*, 66: 1411-1416. <https://www.aidic.it/cet/18/66/236.pdf>
- Molina-Azorín, J., López-Gamero, M., Tarí, J., Pereira-Moliner, J. y Pertusa-Ortega, E. (2021). Environmental Management, Human Resource Management and Green Human Resource Management: A Literature Review. *Administrative Sciences*, 11(48): 1-17. <https://www.mdpi.com/2076-3387/11/2/48/pdf>
- Mondragón, J. (2020). *Análisis prospectivo en la toma de decisiones: políticas de gestión del riesgo de desastres para la adaptación al cambio climático*. Tesis doctoral. Universidad César Vallejo, Perú. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/tesis/282361.pdf>
- Niebauer, M. (2018). What Is a Chief of Staff and When Do You Need One? The Bridgespan group. <https://www.bridgespan.org/bridgespan/Images/articles/the-chief-of-staff-role-what-it-is-when-you-need/what-a-chief-of-staff-is-and-when-you-know-you-need-one.pdf?ext=.pdf>
- Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios de las Naciones Unidas (2020). *Plan de respuesta COVID-19 Colombia*. Bogotá: OCHA. <https://www.who.int/health-cluster/countries/colombia/Colombia-COVID-19-response-plan.pdf?ua=1>
- Peralta, J. (2021). *Cargos que se adaptaron de mejor manera a la modalidad de teletrabajo durante la emergencia sanitaria de 2020 por COVID-19 en la Dirección Regional 6 del Ministerio del Trabajo*. Tesis de maestría. Universidad del Azuay, Ecuador. <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10548/1/16137.pdf>

- Pinho, M. (2018). La gobernabilidad o capacidad para gobernar. El papel del liderazgo político. *Quaestio Iuris*, vol. 11, n°. 01, Rio de Janeiro, pp. 408-423. DOI: 10.12957/rqi.2018.30443
- Prado, M. (2020). *Análisis de los elementos gráficos del diseño ambiental que intervienen en la productividad aplicada al trabajo remoto*. Tesis de grado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653066/Prado\\_CM.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/653066/Prado_CM.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Ramos, J. (2020). *Democracia política en el proceso de gobernabilidad peruana 1979 – 2019*. Tesis doctoral. Universidad César Vallejo, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45046/Ramos\\_FJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45046/Ramos_FJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rojas, C. (2021). *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53992/Rojas\\_LCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53992/Rojas_LCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saltos, M. y Muñoz, E. (2018). La gobernanza y gobierno abierto: Análisis comparativo en relación con la administración pública. *International Journal of Engineering Research and Development*, 14(8): 16-21. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/16272/1/La%20Gobernanza%20Y%20Gobierno%20Abierto.%20An%C3%A1lisis%20Comparativo.pdf>
- Silva, W., Carrasco, J. y Vega, J. (2018). *El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. casos: BCP y BBVA*. Tesis de licenciatura. Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12319/SILVA\\_TARRILLO\\_CARRASCO\\_MALPARTIDA\\_VEGA\\_RUBIO.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12319/SILVA_TARRILLO_CARRASCO_MALPARTIDA_VEGA_RUBIO.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Soto, T. (2019). *Evaluación y análisis cuantitativo y cualitativo del sistema de teletrabajo implementado en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI)*. Tesis de maestría. Universidad de Chile, Chile. <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/171774/Evaluacion-y-analisis-quantitativo-cualitativo-del-sistema-de-teletrabajo-implementando.pdf?sequence=1>

Universidad César Vallejo (2017). *Código de ética de la Universidad César Vallejo*. Trujillo: UCV.

Urriza, N., Manzanal, M., Acuña, A. y Subota, L. (2017). Gobernabilidad y gobierno corporativo. ADENAG, pp. 128-138.  
[https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/62735/CONICET\\_Digital\\_Nro.0134e351-bf70-4c31-9901-01bb180f3994\\_B.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/62735/CONICET_Digital_Nro.0134e351-bf70-4c31-9901-01bb180f3994_B.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Villarreal, E. (2018). *La gobernanza medioambiental en México. Un análisis del rendimiento de los Consejos de desarrollo sustentable*. Universidad Autónoma de Barcelona, España.  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/665180/evc1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### Matriz de consistencia

| Problemas   | Objetivos   | Hipótesis  | Variables  | Metodología   |
|---|---|--|--|---|
| <p><b>Problema General</b><br/>¿Qué relación existe entre gobernabilidad y el trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Qué relación existe entre la eficacia y el trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021?</li> <li>¿Qué relación existe entre la estabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021?</li> <li>¿Qué relación existe entre la legitimidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021?</li> </ol> | <p><b>Objetivo General</b><br/>Explicar qué relación existe entre gobernabilidad y el trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar qué relación existe entre la eficacia y el trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.</li> <li>Establecer qué relación existe entre la estabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.</li> <li>Precisar qué relación existe entre la legitimidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.</li> </ol> | <p><b>Hipótesis General</b><br/>Existe una relación directa y significativa entre gobernabilidad y el trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Existe una relación directa y significativa entre la eficacia y el trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.</li> <li>Existe una relación directa y significativa entre la estabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.</li> <li>Existe una relación directa y significativa entre la legitimidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.</li> </ol> | <p><b>X</b><br/><b>Gobernabilidad</b><br/>X1 Eficacia<br/>X2 Estabilidad<br/>X3 Legitimidad</p> <p><b>Y</b><br/><b>Trabajo remoto</b><br/>Y1 Oficinas de recursos humanos<br/>Y2 Jefes<br/>Y3 Servidores</p> | <p><b>Tipo</b><br/>No experimental</p> <p><b>Diseño</b><br/>Descriptivo<br/>Correlacional</p> <p><b>Población y muestra</b><br/>86 trabajadores</p> <p><b>Instrumentos</b><br/>Cuestionarios</p> <p><b>Tratamiento de los datos</b><br/>Base de datos<br/>Tablas de distribución de frecuencias unidimensionales<br/>Prueba de normalidad<br/>Kolmogorov-Smirnov.<br/>Prueba de hipótesis Rho de Spearman</p> |

### Matriz de operacionalización de las variables

| Variable       | Dimensión                    | Indicadores   | Ítems | Escala   |
|----------------|------------------------------|---|-------|--|
| Gobernabilidad | Eficacia                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Logro de objetivos prefijados</li> <li>- Gestión de plazos</li> <li>- Bajos costos</li> <li>- Aceptación social</li> <li>- Consenso</li> </ul>   | 1-7   | [4] Totalmente de acuerdo<br>[3] De acuerdo<br>[2] En desacuerdo<br>[1] Totalmente en desacuerdo |
|                | Legitimidad                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de normativa vigente</li> <li>- Asunción de normas morales</li> <li>- Demandas sociales</li> </ul>  | 8-15  |  |
|                | Estabilidad                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptación</li> <li>- Flexibilidad institucional</li> <li>- Estrategia para la implementación de políticas</li> <li>- Asunción de innovaciones</li> <li>- Carácter dinámico</li> </ul> | 16-21 |  |
| Trabajo remoto | Oficinas de recursos humanos | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización del trabajo</li> <li>- Bienestar de los servidores</li> <li>- Cuidado de la productividad</li> </ul>  | 1-7   | [4] Totalmente de acuerdo<br>[3] De acuerdo<br>[2] En desacuerdo<br>[1] Totalmente en desacuerdo |
|                | Jefes                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación a sus equipos</li> <li>- Asignación de tareas</li> <li>- Implementación de acciones productivas</li> <li>- Supervisión</li> <li>- Acompañamiento</li> </ul>                 | 8-15  |  |
|                | Servidores                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Productividad</li> <li>- Compromiso</li> <li>- Responsabilidad</li> </ul>  | 16-21 |  |

## Instrumentos de recolección de datos



### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO CUESTIONARIO: GOBERNABILIDAD

**Estimado(a) trabajador(a):** Este cuestionario es para recoger su percepción respecto de su percepción de la gobernabilidad en la entidad donde labora. Es anónimo, por lo que le pedimos honestidad en las respuestas. Escriba una equis (X) debajo de la alternativa que usted considere que se ajusta a su percepción. Muchas gracias.

Leyenda:

| 1                        | 2             | 3          | 4                     |
|--------------------------|---------------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

|  | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|---|---|
| <b>Eficacia</b>  |   |   |   |   |
| 1. Existe coherencia entre el aspecto moral y el manejo de los recursos para el logro de objetivos en la entidad en que labora.                    |   |   |   |   |
| 2. El cumplimiento de los objetivos de la entidad en que labora se realiza con la total consideración de los aspectos morales pertinentes.         |   |   |   |   |
| 3. La entidad en que labora cumple adecuadamente con los objetivos institucionales que se ha propuesto.  |   |   |   |   |
| 4. La gestión del presupuesto en la entidad en que labora es eficaz.   |   |   |   |   |
| 5. La toma de decisiones en la entidad en que labora se realiza considerando el bienestar de la comunidad laboral dentro de ella.                  |   |   |   |   |
| 6. La eficacia en el cumplimiento de los objetivos de la entidad es proporcional al nivel de aceptación por parte de los trabajadores de la misma. |   |   |   |   |
| 7. La entidad en que labora promueve el acceso a la información pública.   |   |   |   |   |
| <b>Legitimidad</b>   |   |   |   |   |
| 8. El ejercicio de las actividades en la entidad se realiza en un marco de valores.  |   |   |   |   |
| 9. Las resoluciones administrativas emitidas por la entidad benefician a sus trabajadores y al servicio.   |   |   |   |   |
| 10. Las normas internas emitidas por la entidad benefician a sus trabajadores.   |   |   |   |   |
| 11. Las autoridades de la entidad promueven el cumplimiento de las normas internas.  |   |   |   |   |
| 12. La entidad en que labora exige a todos los trabajadores el respeto a las normas  |   |   |   |   |
| 13. La entidad en que labora emite normas para combatir la corrupción.   |   |   |   |   |
| 14. La entidad en que labora brinda información a los trabajadores siempre que lo soliciten.   |   |   |   |   |
| 15. La entidad en que labora recoge y considera en sus acciones las demandas sociales.   |   |   |   |   |
| <b>Estabilidad</b>   |   |   |   |   |
| 16. La entidad en que labora tiene la capacidad de responder y adaptarse a los cambios e incertidumbres del entorno.                               |   |   |   |   |
| 17. La entidad en que labora asume eficazmente las innovaciones y desafíos de una adecuada gestión pública.  |   |   |   |   |
| 18. Las autoridades de la entidad en que labora cuentan con el respaldo de los trabajadores de la misma.   |   |   |   |   |
| 19. Las autoridades de la entidad en que labora promueven la estabilidad política a través del cumplimiento adecuado de las normas establecidas.   |   |   |   |   |
| 20. Las autoridades de la entidad en que labora promueven un clima laboral armónico y productivo.  |   |   |   |   |
| 21. Las autoridades de la entidad en que labora promueven la ausencia de violencia y el diálogo.   |   |   |   |   |

**Estimado(a) trabajador(a):** Este cuestionario es para recoger su percepción respecto del trabajo remoto que usted realiza en la entidad donde labora. Es anónimo, por lo que le pedimos honestidad en las respuestas. Escriba una equis (X) debajo de la alternativa que usted considere que se ajusta a su percepción. Muchas gracias.

Leyenda:

| 1                        | 2             | 3          | 4                     |
|--------------------------|---------------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

|  | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|---|---|---|---|
| <b>Oficina de recursos humanos/Área de personal</b>  |   |   |   |   |
| 1. La oficina de recursos humanos o el área de personal evidencia preocupación por su salud física-fisiológica.  |   |   |   |   |
| 2. La oficina de recursos humanos o el área de personal denota expresa preocupación por su salud emocional.  |   |   |   |   |
| 3. La oficina de recursos humanos o el área de personal, evidentemente, asigna una carga laboral considerando al trabajador y a los usuarios.  |   |   |   |   |
| 4. La oficina de recursos humanos o el área de personal considera una carga laboral diaria racional en función de las necesidades de los usuarios.   |   |   |   |   |
| 5. La oficina de recursos humanos o el área de personal ha implementado programas de bienestar en favor del personal de la entidad (charlas, dietas alimentarias o rol de ejercicios físicos). |   |   |   |   |
| 6. La oficina de recursos humanos o el área de personal ha implementado programas de salud emocional (charlas con psicólogos o terapias familiares).   |   |   |   |   |
| 7. La oficina de recursos humanos o el área de personal se preocupa por brindar las carga laboral y características de esta, para cada día.  |   |   |   |   |
| <b>Los jefes</b>   |   |   |   |   |
| 8. Los jefes denotan una actitud motivadora hacia el personal, de modo que el trabajo sea más ameno.   |   |   |   |   |
| 9. Los jefes evidencian dominio de las formas de trabajo remoto individual y en equipos.   |   |   |   |   |
| 10. Los jefes muestran dominio de herramientas tecnológicas para el ejercicio del trabajo remoto.  |   |   |   |   |
| 11. Los jefes asignan cargas laborales en consonancia con lo considerado por la oficina de recursos humanos o área de personal.  |   |   |   |   |
| 12. Los jefes evitan incrementar la carga laboral asignada al inicio de la jornada laboral.  |   |   |   |   |
| 13. Los jefes monitorean oportunamente el trabajo diario que usted realiza para la entidad, desde su domicilio.  |   |   |   |   |
| 14. Los jefes retroalimentan el trabajo con el fin que los productos sean los apropiados.  |   |   |   |   |
| 15. Los jefes realizan la supervisión de los procesos y productos del trabajo del día, con naturaleza formativa y evitando una actitud punitiva.   |   |   |   |   |
| <b>Los servidores</b>  |   |   |   |   |
| 16. Como trabajador, ha podido adaptarse a la forma de trabajo remoto, sin muchos problemas.   |   |   |   |   |
| 17. Ha desarrollado mayores habilidades para el manejo tecnológico que exige el trabajo remoto.  |   |   |   |   |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| 18. Se preocupa, usted, por la calidad del producto o servicio que brinda, sin necesidad de intervención de sus jefes.                       |  |  |  |  |
| 19. Usted desarrolla y reporta sus trabajos en el tiempo justo y oportuno.   |  |  |  |  |
| 20. Considera que hasta la fecha ha demostrado responsabilidad al cumplir con la entrega completa y oportuna de la carga laboral asignada.   |  |  |  |  |
| 21. Aun cuando está laborando según el sistema de trabajo remoto, su compromiso laboral e identidad institucional no se ha visto disminuida. |  |  |  |  |



## CUESTIONARIO: GOBERNABILIDAD

Estimado(a) trabajador(a): Este cuestionario es para recoger su percepción de la gobernabilidad en la entidad donde labora. Es anónimo, por lo que le pedimos honestidad en las respuestas. Seleccione la alternativa que usted considere que se ajusta a su percepción. Muchas gracias.

Leyenda:

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 De acuerdo
- 4 Totalmente de acuerdo

---

Eficacia

Descripción (opcional)



## CUESTIONARIO: TRABAJO REMOTO

Estimado(a) trabajador(a): Este cuestionario es para recoger su percepción respecto del trabajo remoto que usted realiza en la entidad donde labora. Es anónimo, por lo que le pedimos honestidad en las respuestas. Seleccione la alternativa que usted considere que se ajusta a su percepción. Muchas gracias.

Leyenda:

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 De acuerdo
- 4 Totalmente de acuerdo

---

Oficina de recursos humanos/Área de personal

Descripción (opcional)

**Validez del instrumento**

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**Título:** Gobernabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.

| Variable       | Dimensión                                    | Indicador  | Ítems   | Criterios de evaluación             |    |                                      |    |                                 |    |   |    | Observaciones |
|----------------|--|--|---|-------------------------------------|----|--------------------------------------|----|---------------------------------|----|---|----|---------------|
|                |  |  |   | Relación entre variable y dimensión |    | Relación entre dimensión e indicador |    | Relación entre indicador e ítem |    | Relación entre ítem y opción de respuesta |    |               |
|                |  |  |   | Sí                                  | No | Sí                                   | No | Sí                              | No | Sí  | No |               |
| Trabajo remoto | Oficina de recursos humanos/Área de personal | Bienestar de los servidores  | La oficina de recursos humanos o el área de personal evidencia preocupación por su salud física-fisiológica.  | X                                   |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|                |  |  | La oficina de recursos humanos o el área de personal denota expresa preocupación por su salud emocional.  |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |
|                |  |  | La oficina de recursos humanos o el área de personal ha implementado programas de bienestar en favor del personal de la entidad (charlas, dietas alimentarias o rol de ejercicios físicos). |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |
|                |  |  | La oficina de recursos humanos o el área de personal ha implementado programas de salud emocional (charlas con psicólogos o terapias familiares).   |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |
|                |  | Cuidado de la productividad  | La oficina de recursos humanos o el área de personal, evidentemente, asigna una carga laboral considerando al trabajador y a los usuarios.  |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|                |  |  | La oficina de recursos humanos o el área de personal considera una carga laboral diaria racional en función de las necesidades de los usuarios.   |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |
|                |  |  | La oficina de recursos humanos o el área de personal se preocupa por brindar las carga laboral y características de esta, para cada día.  |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|                | Los jefes                                    | Motivación a sus equipos   | Los jefes denotan una actitud motivadora hacia el personal, de modo que el trabajo sea más ameno.   | X                                   |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|                |  |  | Los jefes evidencian dominio de las formas de trabajo remoto individual y en equipos.   |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|                |  | Asignación de tareas   | Los jefes muestran dominio de herramientas tecnológicas para el ejercicio del trabajo remoto.   |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |
|                |  |  | Los jefes asignan cargas laborales en consonancia con lo considerado por la oficina de recursos humanos o área de personal.   |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|                |  | Supervisión  | Los jefes evitan incrementar la carga laboral asignada al inicio de la jornada laboral.   |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |
|                |  |  | Los jefes monitorean oportunamente el trabajo diario que usted realiza para la entidad, desde su domicilio.   |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|                | Acompañamiento                               | Los jefes retroalimentan el trabajo con el fin que los productos sean los apropiados.  |   |                                     |    |                                      | X  |                                 | X  |   |    |               |
| L o s s        | Productividad                                | Los jefes realizan la supervisión de los procesos y productos del trabajo del día, con naturaleza formativa y evitando una actitud punitiva. |   |                                     | X  |                                      | X  |                                 | X  |   |    |               |
|                |  | Como trabajador, ha podido adaptarse a la forma de trabajo remoto, sin muchos problemas.   | X   |                                     | X  |                                      | X  |                                 | X  |   |    |               |

|  |  |                 |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |
|--|--|-----------------|--|--|--|---|--|---|--|---|--|--|
|  |  |                 | Ha desarrollado mayores habilidades para el manejo tecnológico que exige el trabajo remoto.  |  |  |   |  | X |  | X |  |  |
|  |  |                 | Se preocupa, usted, por la calidad del producto o servicio que brinda, sin necesidad de intervención de sus jefes.                       |  |  |   |  | X |  | X |  |  |
|  |  | Responsabilidad | Usted desarrollar y reporta sus trabajos en el tiempo justo y oportuno.  |  |  | X |  | X |  | X |  |  |
|  |  |                 | Considera que hasta la fecha ha demostrado responsabilidad al cumplir con la entrega completa y oportuna de la carga laboral asignada.   |  |  |   |  | X |  | X |  |  |
|  |  | Compromiso      | Aun cuando está laborando según el sistema de trabajo remoto, su compromiso laboral e identidad institucional no se ha visto disminuida. |  |  | X |  | X |  | X |  |  |

Mg. Ruselli Fernando Vilca Ramírez

DNI N° 22509463

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gobernabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO: TRABAJO REMOTO

### 3. TESISTA

Arévalo Ramos, Liz María del Pilar

### 4. DECISIÓN

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

Pucallpa, 8 de mayo del 2021.



-----  
Mg. Ruselli Fernando Vilca Ramírez

DNI N° 22509463

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Título:** Gobernabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.

| Variable   | Dimensión   | Indicador  | Ítems   | Criterios de evaluación             |    |                                      |    |                                 |    |   |    | Observaciones |
|--|---|--|---|-------------------------------------|----|--------------------------------------|----|---------------------------------|----|---|----|---------------|
|  |   |  |   | Relación entre variable y dimensión |    | Relación entre dimensión e indicador |    | Relación entre indicador e ítem |    | Relación entre ítem y opción de respuesta |    |               |
|  |   |  |   | Sí                                  | No | Sí                                   | No | Sí                              | No | Sí  | No |               |
| Gobernabilidad   | Eficacia  | Logro de objetivos prefijados  | Existe coherencia entre el aspecto moral y el manejo de los recursos para el logro de objetivos en la entidad en que labora.                    | X                                   |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   |  | El cumplimiento de los objetivos de la entidad en que labora se realiza con la total consideración de los aspectos morales pertinentes.         |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   | Gestión de plazos  | La entidad en que labora cumple adecuadamente con los objetivos institucionales que se ha propuesto.  |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   | Bajos costos   | La gestión del presupuesto en la entidad en que labora es eficaz.   |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   | Consenso   | La toma de decisiones en la entidad en que labora se realiza considerando el bienestar de la comunidad laboral dentro de ella.                  |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   | Aceptación social  | La eficacia en el cumplimiento de los objetivos de la entidad es proporcional al nivel de aceptación por parte de los trabajadores de la misma. |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  | La entidad en que labora promueve el acceso a la información pública. |  |   |                                     |    |                                      | X  |                                 | X  |   |    |               |
|  |   |  |   |                                     |    |                                      |    |                                 |    |   |    |               |
|  | Legitimidad   | Cumplimiento de normativa vigente  | El ejercicio de las actividades en la entidad se realiza en un marco de valores.  | X                                   |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   |  | Las resoluciones administrativas emitidas por la entidad benefician a sus trabajadores y al servicio.   |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   |  | Las normas internas emitidas por la entidad benefician a sus trabajadores.  |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   |  | Las autoridades de la entidad promueven el cumplimiento de las normas internas.   |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   | Asunción de normas morales   | La entidad en que labora exige a todos los trabajadores el respeto a las normas   |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   |  | La entidad en que labora emite normas para combatir la corrupción.  |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |
|  | Demandas sociales   | La entidad en que labora brinda información a los trabajadores siempre que lo soliciten.                         |   |                                     | X  |                                      | X  |                                 | X  |   |    |               |
| La entidad en que labora recoge y considera en sus acciones las demandas sociales. |   |  |   |                                     |    | X                                    |    | X                               |    |   |    |               |
| Estabilidad  | Adaptación  | La entidad en que labora tiene la capacidad de responder y adaptarse a los cambios e incertidumbres del entorno. | X   |                                     | X  |                                      | X  |                                 | X  |   |    |               |
|  | Asunción de innovaciones  | La entidad en que labora asume eficazmente las innovaciones y desafíos de una adecuada gestión pública.          |   |                                     | X  |                                      | X  |                                 | X  |   |    |               |
|  | Estrategia para la implementación de políticas                        | Las autoridades de la entidad en que labora cuentan con el respaldo de los trabajadores de la misma.             |   |                                     | X  |                                      | X  |                                 | X  |   |    |               |

|  |                            |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |
|--|----------------------------|--|--|--|---|--|---|--|---|--|--|
|  |                            | Las autoridades de la entidad en que labora promueven la estabilidad política a través del cumplimiento adecuado de las normas establecidas. |  |  |   |  | X |  | X |  |  |
|  | Flexibilidad institucional | Las autoridades de la entidad en que labora promueven un clima laboral armónico y productivo.  |  |  | X |  | X |  | X |  |  |
|  | Carácter dinámico          | Las autoridades de la entidad en que labora promueven la ausencia de violencia y el diálogo.   |  |  | X |  | X |  | X |  |  |

Mg. Ruselli Fernando Vilca Ramírez

DNI N° 22509463

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gobernabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO: GOBERNABILIDAD

### 3. TESISISTA

Arévalo Ramos, Liz María del Pilar

### 4. DECISIÓN

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

Pucallpa, 8 de mayo del 2021.



Mg. Ruselli Fernando Vilca Ramírez

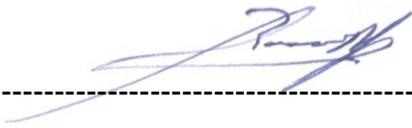
DNI N° 22509463

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Título:** Gobernabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.

| Variable       | Dimensión                                    | Indicador   | Ítems   | Criterios de evaluación             |    |                                      |    |                                 |    |   |    | Observaciones |  |  |
|----------------|--|---|---|-------------------------------------|----|--------------------------------------|----|---------------------------------|----|---|----|---------------|--|--|
|                |  |   |   | Relación entre variable y dimensión |    | Relación entre dimensión e indicador |    | Relación entre indicador e ítem |    | Relación entre ítem y opción de respuesta |    |               |  |  |
|                |  |   |   | Sí                                  | No | Sí                                   | No | Sí                              | No | Sí  | No |               |  |  |
| Trabajo remoto | Oficina de recursos humanos/Área de personal | Bienestar de los servidores   | La oficina de recursos humanos o el área de personal evidencia preocupación por su salud física-fisiológica.  | X                                   |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  |   | La oficina de recursos humanos o el área de personal denota expresa preocupación por su salud emocional.  |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  |   | La oficina de recursos humanos o el área de personal ha implementado programas de bienestar en favor del personal de la entidad (charlas, dietas alimentarias o rol de ejercicios físicos). |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  |   | La oficina de recursos humanos o el área de personal ha implementado programas de salud emocional (charlas con psicólogos o terapias familiares).   |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  | Cuidado de la productividad   | La oficina de recursos humanos o el área de personal, evidentemente, asigna una carga laboral considerando al trabajador y a los usuarios.  |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  |   | La oficina de recursos humanos o el área de personal considera una carga laboral diaria racional en función de las necesidades de los usuarios.   |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  | Organización del trabajo  | La oficina de recursos humanos o el área de personal se preocupa por brindar las carga laboral y características de esta, para cada día.  |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                | Los jefes                                    | Motivación a sus equipos  | Los jefes denotan una actitud motivadora hacia el personal, de modo que el trabajo sea más ameno.   | X                                   |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  | Implementación de acciones productivas  | Los jefes evidencian dominio de las formas de trabajo remoto individual y en equipos.   |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  |   | Los jefes muestran dominio de herramientas tecnológicas para el ejercicio del trabajo remoto.   |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  | Asignación de tareas  | Los jefes asignan cargas laborales en consonancia con lo considerado por la oficina de recursos humanos o área de personal.   |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  |   | Los jefes evitan incrementar la carga laboral asignada al inicio de la jornada laboral.   |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  | Supervisión   | Los jefes monitorean oportunamente el trabajo diario que usted realiza para la entidad, desde su domicilio.   |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                | Acompañamiento                               | Los jefes retroalimentan el trabajo con el fin que los productos sean los apropiados. |   |                                     |    |                                      | X  |                                 | X  |   |    |               |  |  |
|                | Los servidores                               | Productividad   | Como trabajador, ha podido adaptarse a la forma de trabajo remoto, sin muchos problemas.  | X                                   |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  |   | Ha desarrollado mayores habilidades para el manejo tecnológico que exige el trabajo remoto.   |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |

|  |                 |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |
|--|-----------------|--|--|--|---|--|---|--|---|--|--|
|  |                 | Se preocupa, usted, por la calidad del producto o servicio que brinda, sin necesidad de intervención de sus jefes.                       |  |  |   |  | X |  | X |  |  |
|  | Responsabilidad | Usted desarrollar y reporta sus trabajos en el tiempo justo y oportuno.  |  |  | X |  | X |  | X |  |  |
|  |                 | Considera que hasta la fecha ha demostrado responsabilidad al cumplir con la entrega completa y oportuna de la carga laboral asignada.   |  |  |   |  | X |  | X |  |  |
|  | Compromiso      | Aun cuando está laborando según el sistema de trabajo remoto, su compromiso laboral e identidad institucional no se ha visto disminuida. |  |  | X |  | X |  | X |  |  |

  
 -----  
 Mg. CPCC - 18250 Romel Arévalo Pérez  
 DNI N° 00004806

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gobernabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO: TRABAJO REMOTO

### 3. TESISTA

Arévalo Ramos, Liz María del Pilar

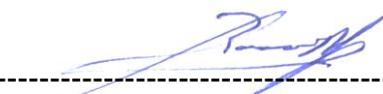
### 4. DECISIÓN

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

Pucallpa, 8 de mayo del 2021.

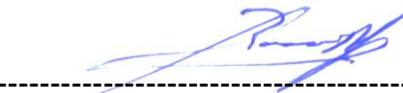
  
-----  
Mg. CPCC - 18250 Romel Arévalo Pérez  
DNI N° 00004806

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Título:** Gobernabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021

| Variable   | Dimensión   | Indicador  | Ítems   | Criterios de evaluación             |    |                                      |    |                                 |    |   |    | Observaciones |
|--|---|--|---|-------------------------------------|----|--------------------------------------|----|---------------------------------|----|---|----|---------------|
|  |   |  |   | Relación entre variable y dimensión |    | Relación entre dimensión e indicador |    | Relación entre indicador e ítem |    | Relación entre ítem y opción de respuesta |    |               |
|  |   |  |   | Sí                                  | No | Sí                                   | No | Sí                              | No | Sí  | No |               |
| Gobernabilidad   | Eficacia  | Logro de objetivos prefijados  | Existe coherencia entre el aspecto moral y el manejo de los recursos para el logro de objetivos en la entidad en que labora.                    | X                                   |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   |  | El cumplimiento de los objetivos de la entidad en que labora se realiza con la total consideración de los aspectos morales pertinentes.         |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   | Gestión de plazos  | La entidad en que labora cumple adecuadamente con los objetivos institucionales que se ha propuesto.  |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   | Bajos costos   | La gestión del presupuesto en la entidad en que labora es eficaz.   |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   | Consenso   | La toma de decisiones en la entidad en que labora se realiza considerando el bienestar de la comunidad laboral dentro de ella.                  |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   | Aceptación social  | La eficacia en el cumplimiento de los objetivos de la entidad es proporcional al nivel de aceptación por parte de los trabajadores de la misma. |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  | La entidad en que labora promueve el acceso a la información pública. |  |   |                                     |    |                                      | X  |                                 | X  |   |    |               |
|  | Legitimidad   | Cumplimiento de normativa vigente  | El ejercicio de las actividades en la entidad se realiza en un marco de valores.  | X                                   |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   |  | Las resoluciones administrativas emitidas por la entidad benefician a sus trabajadores y al servicio.   |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   |  | Las normas internas emitidas por la entidad benefician a sus trabajadores.  |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   | Asunción de normas morales   | Las autoridades de la entidad promueven el cumplimiento de las normas internas.   |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   |  | La entidad en que labora exige a todos los trabajadores el respeto a las normas   |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   | La entidad en que labora emite normas para combatir la corrupción.                       |   |                                     |    |                                      | X  |                                 | X  |   |    |               |
|  | Demandas sociales   | La entidad en que labora brinda información a los trabajadores siempre que lo soliciten. |   |                                     | X  |                                      | X  |                                 | X  |   |    |               |
|  |   | La entidad en que labora recoge y considera en sus acciones las demandas sociales.       |   |                                     |    |                                      | X  |                                 | X  |   |    |               |
|  | Estabilidad   | Adaptación   | La entidad en que labora tiene la capacidad de responder y adaptarse a los cambios e incertidumbres del entorno.                                | X                                   |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   |  | La entidad en que labora asume eficazmente las innovaciones y desafíos de una adecuada gestión pública.   |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   | Estrategia para la implementación de políticas   | Las autoridades de la entidad en que labora cuentan con el respaldo de los trabajadores de la misma.  |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
| Las autoridades de la entidad en que labora promueven la estabilidad política a través del cumplimiento adecuado de las normas establecidas. |   |  |   |                                     |    |                                      | X  |                                 | X  |   |    |               |

|  |                            |   |  |  |   |  |   |  |   |  |  |
|--|----------------------------|---|--|--|---|--|---|--|---|--|--|
|  | Flexibilidad institucional | Las autoridades de la entidad en que labora promueven un clima laboral armónico y productivo. |  |  | X |  | X |  | X |  |  |
|  | Carácter dinámico          | Las autoridades de la entidad en que labora promueven la ausencia de violencia y el diálogo.  |  |  | X |  | X |  | X |  |  |



-----

Mg. CPCC - 18250 Romel Arévalo Pérez  
DNI N° 00004806

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gobernabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO: GOBERNABILIDAD

### 3. TESISTA

Arévalo Ramos, Liz María del Pilar

### 4. DECISIÓN

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

Pucallpa, 8 de mayo del 2021.

  
-----  
Mg. CPCC - 18250 Romel Arévalo Pérez  
DNI N° 00004806

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Título:** Gobernabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021

| Variable       | Dimensión                                    | Indicador   | Ítems   | Criterios de evaluación             |    |                                      |    |                                 |    |   |    | Observaciones |  |  |
|----------------|--|---|---|-------------------------------------|----|--------------------------------------|----|---------------------------------|----|---|----|---------------|--|--|
|                |  |   |   | Relación entre variable y dimensión |    | Relación entre dimensión e indicador |    | Relación entre indicador e ítem |    | Relación entre ítem y opción de respuesta |    |               |  |  |
|                |  |   |   | Sí                                  | No | Sí                                   | No | Sí                              | No | Sí  | No |               |  |  |
| Trabajo remoto | Oficina de recursos humanos/Área de personal | Bienestar de los servidores   | La oficina de recursos humanos o el área de personal evidencia preocupación por su salud física-fisiológica.  | X                                   |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  |   | La oficina de recursos humanos o el área de personal denota expresa preocupación por su salud emocional.  |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  |   | La oficina de recursos humanos o el área de personal ha implementado programas de bienestar en favor del personal de la entidad (charlas, dietas alimentarias o rol de ejercicios físicos). |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  |   | La oficina de recursos humanos o el área de personal ha implementado programas de salud emocional (charlas con psicólogos o terapias familiares).   |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  | Cuidado de la productividad   | La oficina de recursos humanos o el área de personal, evidentemente, asigna una carga laboral considerando al trabajador y a los usuarios.  |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  |   | La oficina de recursos humanos o el área de personal considera una carga laboral diaria racional en función de las necesidades de los usuarios.   |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  | Organización del trabajo  | La oficina de recursos humanos o el área de personal se preocupa por brindar las carga laboral y características de esta, para cada día.  |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                | Los jefes                                    | Motivación a sus equipos  | Los jefes denotan una actitud motivadora hacia el personal, de modo que el trabajo sea más ameno.   | X                                   |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  | Implementación de acciones productivas  | Los jefes evidencian dominio de las formas de trabajo remoto individual y en equipos.   |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  |   | Los jefes muestran dominio de herramientas tecnológicas para el ejercicio del trabajo remoto.   |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  | Asignación de tareas  | Los jefes asignan cargas laborales en consonancia con lo considerado por la oficina de recursos humanos o área de personal.   |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  |   | Los jefes evitan incrementar la carga laboral asignada al inicio de la jornada laboral.   |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  | Supervisión   | Los jefes monitorean oportunamente el trabajo diario que usted realiza para la entidad, desde su domicilio.   |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                | Acompañamiento                               | Los jefes retroalimentan el trabajo con el fin que los productos sean los apropiados. |   |                                     |    |                                      | X  |                                 | X  |   |    |               |  |  |
|                | Los servidores                               | Productividad   | Como trabajador, ha podido adaptarse a la forma de trabajo remoto, sin muchos problemas.  | X                                   |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |
|                |  |   | Ha desarrollado mayores habilidades para el manejo tecnológico que exige el trabajo remoto.   |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |  |  |

|  |                 |  |  |  |   |  |   |  |   |  |  |
|--|-----------------|--|--|--|---|--|---|--|---|--|--|
|  |                 | Se preocupa, usted, por la calidad del producto o servicio que brinda, sin necesidad de intervención de sus jefes.                       |  |  |   |  | X |  | X |  |  |
|  | Responsabilidad | Usted desarrollar y reporta sus trabajos en el tiempo justo y oportuno.  |  |  | X |  | X |  | X |  |  |
|  |                 | Considera que hasta la fecha ha demostrado responsabilidad al cumplir con la entrega completa y oportuna de la carga laboral asignada.   |  |  |   |  | X |  | X |  |  |
|  | Compromiso      | Aun cuando está laborando según el sistema de trabajo remoto, su compromiso laboral e identidad institucional no se ha visto disminuida. |  |  | X |  | X |  | X |  |  |



Dr. Carlos Alberto López Marrufo

DNI N° 09886003

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gobernabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021.

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO: TRABAJO REMOTO

### 3. TESISTA

Arévalo Ramos, Liz María del Pilar

### 4. DECISIÓN

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

Pucallpa, 8 de mayo del 2021.



Dr. Carlos Alberto López Marrufo

DNI N° 09886003

## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

**Título:** Gobernabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021

| Variable   | Dimensión   | Indicador  | Ítems   | Criterios de evaluación             |    |                                      |    |                                 |    |   |    | Observaciones |
|--|---|--|---|-------------------------------------|----|--------------------------------------|----|---------------------------------|----|---|----|---------------|
|  |   |  |   | Relación entre variable y dimensión |    | Relación entre dimensión e indicador |    | Relación entre indicador e ítem |    | Relación entre ítem y opción de respuesta |    |               |
|  |   |  |   | Sí                                  | No | Sí                                   | No | Sí                              | No | Sí  | No |               |
| Gobernabilidad   | Eficacia  | Logro de objetivos prefijados  | Existe coherencia entre el aspecto moral y el manejo de los recursos para el logro de objetivos en la entidad en que labora.                    | X                                   |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   |  | El cumplimiento de los objetivos de la entidad en que labora se realiza con la total consideración de los aspectos morales pertinentes.         |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   | Gestión de plazos  | La entidad en que labora cumple adecuadamente con los objetivos institucionales que se ha propuesto.  |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   | Bajos costos   | La gestión del presupuesto en la entidad en que labora es eficaz.   |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   | Consenso   | La toma de decisiones en la entidad en que labora se realiza considerando el bienestar de la comunidad laboral dentro de ella.                  |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   | Aceptación social  | La eficacia en el cumplimiento de los objetivos de la entidad es proporcional al nivel de aceptación por parte de los trabajadores de la misma. |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  | La entidad en que labora promueve el acceso a la información pública. |  |   |                                     |    |                                      | X  |                                 | X  |   |    |               |
|  | Legitimidad   | Cumplimiento de normativa vigente  | El ejercicio de las actividades en la entidad se realiza en un marco de valores.  | X                                   |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   |  | Las resoluciones administrativas emitidas por la entidad benefician a sus trabajadores y al servicio.   |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   |  | Las normas internas emitidas por la entidad benefician a sus trabajadores.  |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   | Asunción de normas morales   | Las autoridades de la entidad promueven el cumplimiento de las normas internas.   |                                     |    |                                      |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   |  | La entidad en que labora exige a todos los trabajadores el respeto a las normas   |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   | La entidad en que labora emite normas para combatir la corrupción.                       |   |                                     |    |                                      | X  |                                 | X  |   |    |               |
|  | Demandas sociales   | La entidad en que labora brinda información a los trabajadores siempre que lo soliciten. |   |                                     | X  |                                      | X  |                                 | X  |   |    |               |
|  |   | La entidad en que labora recoge y considera en sus acciones las demandas sociales.       |   |                                     |    |                                      | X  |                                 | X  |   |    |               |
|  | Estabilidad   | Adaptación   | La entidad en que labora tiene la capacidad de responder y adaptarse a los cambios e incertidumbres del entorno.                                | X                                   |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   |  | La entidad en que labora asume eficazmente las innovaciones y desafíos de una adecuada gestión pública.   |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
|  |   | Estrategia para la implementación de políticas   | Las autoridades de la entidad en que labora cuentan con el respaldo de los trabajadores de la misma.  |                                     |    | X                                    |    | X                               |    | X   |    |               |
| Las autoridades de la entidad en que labora promueven la estabilidad política a través del cumplimiento adecuado de las normas establecidas. |   |  |   |                                     |    |                                      | X  |                                 | X  |   |    |               |

|  |                            |   |  |  |   |  |   |  |   |  |  |
|--|----------------------------|---|--|--|---|--|---|--|---|--|--|
|  | Flexibilidad institucional | Las autoridades de la entidad en que labora promueven un clima laboral armónico y productivo. |  |  | X |  | X |  | X |  |  |
|  | Carácter dinámico          | Las autoridades de la entidad en que labora promueven la ausencia de violencia y el diálogo.  |  |  | X |  | X |  | X |  |  |



Dr. Carlos Alberto López Marrufo

DNI N° 09886003

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gobernabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO: GOBERNABILIDAD

### 3. TESISISTA

Arévalo Ramos, Liz María del Pilar

### 4. DECISIÓN

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

Pucallpa, 8 de mayo del 2021.



-----  
Dr. Carlos Alberto López Marrufo

DNI N° 0988600

**Tabla de jueces**

| <b>NOMBRE Y APELLIDO</b>       | <b>GRADO</b> | <b>DNI</b> |
|--------------------------------|--------------|------------|
| Carlos Alberto López Marrufo   | DOCTOR       | 0988600    |
| Romel Arévalo Pérez            | MAESTRO      | 00004806   |
| Ruselli Fernando Vilca Ramírez | MAESTRO      | 22509463   |

## Constancia de aplicación

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

CARTA N° 001-2021-LMDPAR

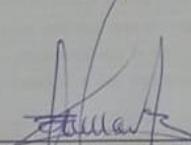
SEÑORES : Superintendencia Nacional de Registros Públicos - Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa  
Atención: Sr. Teddy Alexander Medina Alegría - Jefe de la Unidad de Administración

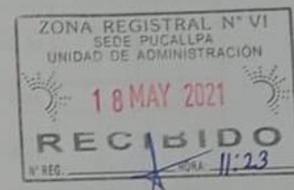
ASUNTO : Solicito autorización para realizar las encuestas a los trabajadores y recojo de información para el desarrollo de tesis

FECHA : Pucallpa, 18/05/2021

Mediante la presente me dirijo a Ud. Para saludarle y a la vez manifestarle que yo, María del Pilar Arévalo Ramos, peruana, identificado con DNI N° 70523271 con domicilio en el Jr. José del Carmen Cabrejos N° 225, estudiante de postgrado de maestría en GESTIÓN PÚBLICA, en la Universidad Cesar Vallejo, me encuentro desarrollando mi tesis titulada "Gobernabilidad y trabajo remoto en trabajadores de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa - Superintendencia Nacional de Registros Públicos, 2021". En este sentido, recorro a Ud. A fin de que se digne brindar la autorización respectiva para realizar las encuestas, mediante formularios electrónicos a los trabajadores y recojo de información necesaria para el desarrollo de mi trabajo de investigación, en las dependencias orgánicas de la Zona Registral N° VI - SP que usted acertadamente dirige.

Agradeciéndole por anticipado por su gentil apoyo, me despido de usted.

  
Liz María del Pilar Arévalo Ramos  
DNI 70523271  
TESISTA DE MAESTRÍA



## Autorización para el uso del nombre institucional



PERÚ

Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional  
de los Registros Públicos

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Pucallpa, 22 de junio de 2021

### CARTA N° 046 - 2021/Z.R.No.VI-SP-JEF

Señora:  
**LIZ MARIA DEL PILAR ARÉVALO RAMOS**  
Ciudad.-

Asunto: Autoriza a proceder uso de nombre de la entidad en tesis

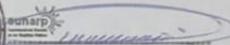
Ref. : Carta N° 002-2021-LMDPAR

Por el presente me dirijo a usted en atención a lo solicitado, a fin de manifestarle el apoyo que realiza la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa al fomento a la investigación, puesto que se conoce la importancia de la investigación para el desarrollo profesional del ser humano.

En ese sentido, a través de la presente se le autoriza a proceder con el uso del nombre de la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa – Superintendencia Nacional de Registros en la elaboración de su tesis.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para renovarles las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

  
  
**Teófilo Meza Taipe**  
Jefe Zonal (e)  
ZONA REGISTRAL N° VI - SEDE PUCALLPA

FOLIOS ( )

Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa  
Sede Principal: Jr. Progreso N° 150 Pucallpa / Teléfono: 572268  
[www.sunarp.gob.pe](http://www.sunarp.gob.pe)





## Estadísticos descriptivos unidimensionales

**Tabla 9**

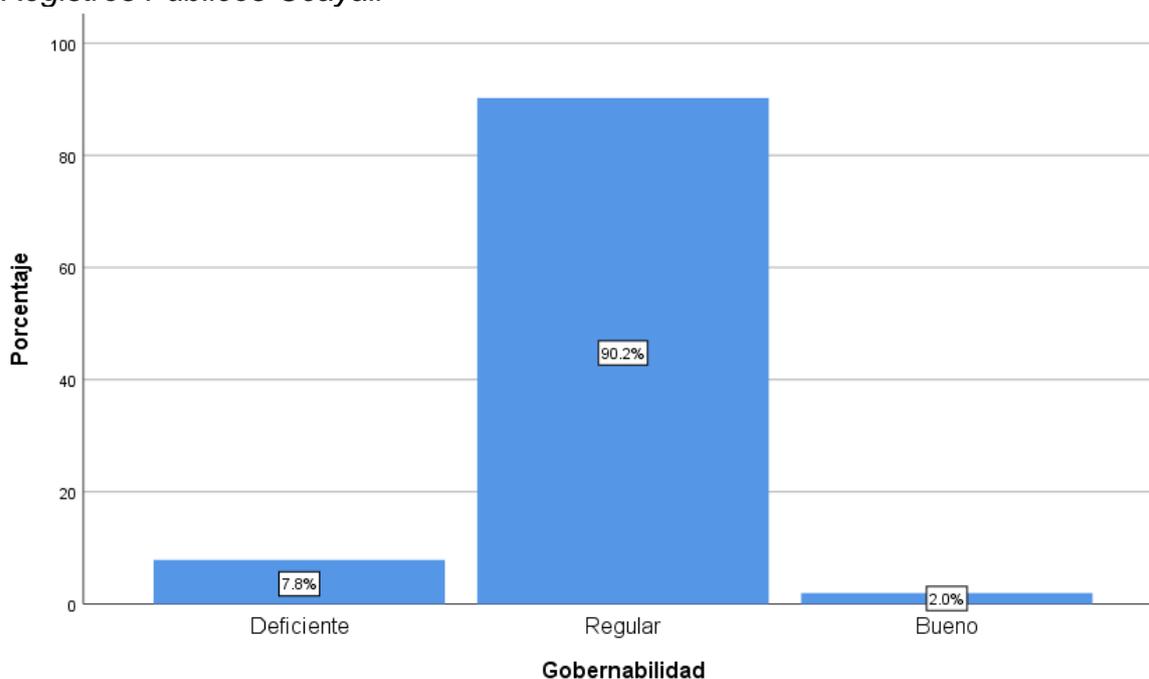
*Resultados de la variable Gobernabilidad en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali*

|        |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Deficiente | 4          | 7.8        | 7.8               | 7.8                  |
|        | Regular    | 46         | 90.2       | 90.2              | 98.0                 |
|        | Bueno      | 1          | 2.0        | 2.0               | 100.0                |
|        | Total      | 51         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota:* Esta tabla presenta la distribución de frecuencias en función del cuestionario aplicado a trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali.

**Figura 5**

*Resultados de la variable Gobernabilidad en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali*



*Nota:* Esta tabla presenta la distribución de los resultados de la variable Gobernabilidad en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali.

Descripción: La tabla y su figura muestran que, en cuanto a la variable gobernabilidad, 90.2% la percibe en el nivel regular, 7.8% en el nivel deficiente y 2% en el nivel bueno, por lo que se puede afirmar que, el mayor porcentaje de la muestra percibe la variable gobernabilidad en el nivel regular.

**Tabla 10**

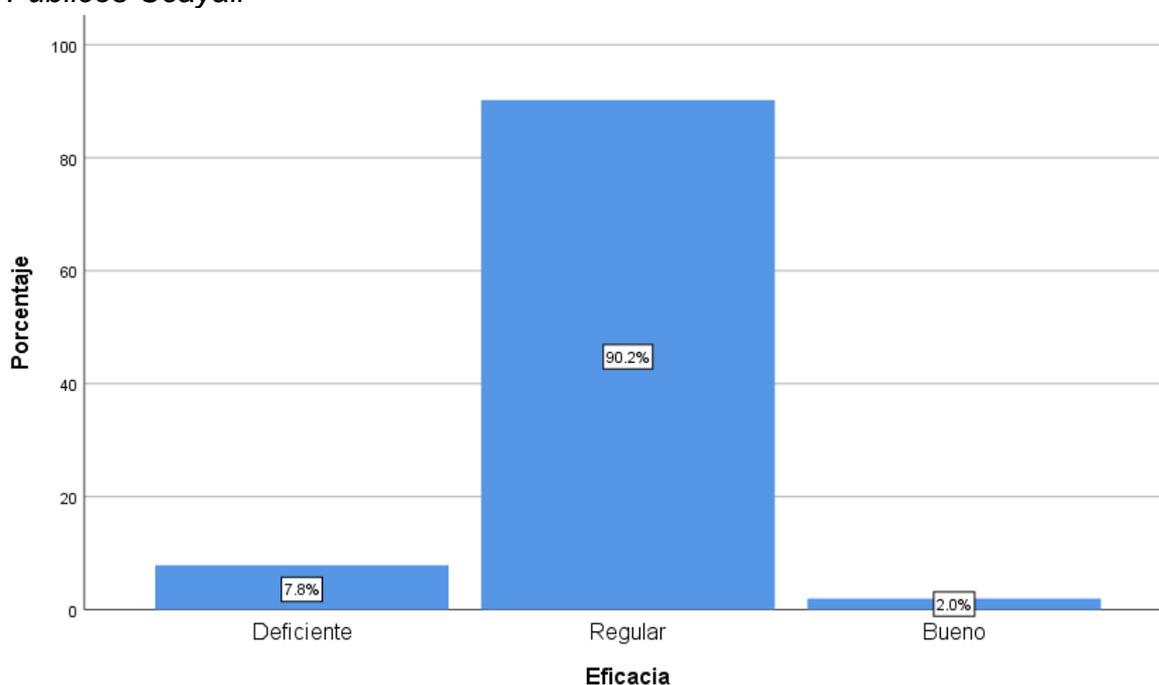
*Resultados de la dimensión Eficacia en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali*

|        |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Deficiente | 4          | 7.8        | 7.8               | 7.8                  |
|        | Regular    | 46         | 90.2       | 90.2              | 98.0                 |
|        | Bueno      | 1          | 2.0        | 2.0               | 100.0                |
|        | Total      | 51         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota:* Esta tabla presenta la distribución de frecuencias en función del cuestionario aplicado a trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali.

**Figura 6**

*Resultados de la dimensión Eficacia en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali*



*Fuente:* Esta tabla presenta la distribución de los resultados de la dimensión Eficacia en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali.

Descripción: La tabla y su figura muestran que, en cuanto a la dimensión eficacia, 90.2% la percibe en el nivel regular, 7.8% en el nivel deficiente y 2% en el nivel bueno, por lo que se puede afirmar que, el mayor porcentaje de la muestra percibe la dimensión eficacia en el nivel regular.

**Tabla 11**

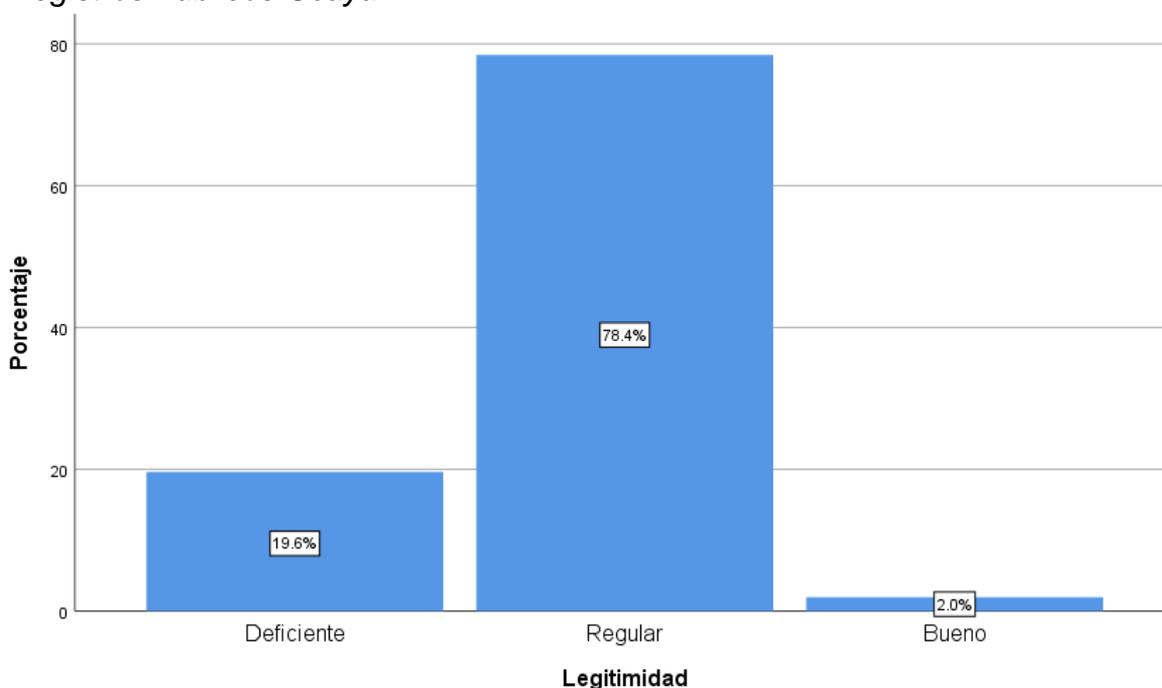
*Resultados de la dimensión Legitimidad en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali*

|        |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Deficiente | 10         | 19.6       | 19.6              | 19.6                 |
|        | Regular    | 40         | 78.4       | 78.4              | 98.0                 |
|        | Bueno      | 1          | 2.0        | 2.0               | 100.0                |
|        | Total      | 51         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota:* Esta tabla presenta la distribución de frecuencias en función del cuestionario aplicado a trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali.

**Figura 7**

*Resultados de la dimensión Legitimidad en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali*



*Nota:* Esta tabla presenta la distribución de los resultados de la dimensión Legitimidad en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali .

Descripción: La tabla y su figura muestran que, en cuanto a la dimensión legitimidad, 78.4% la percibe en el nivel regular, 19.6% en el nivel deficiente y 2% en el nivel bueno, por lo que se puede afirmar que, el mayor porcentaje de la muestra percibe la dimensión legitimidad en el nivel regular.

**Tabla 12**

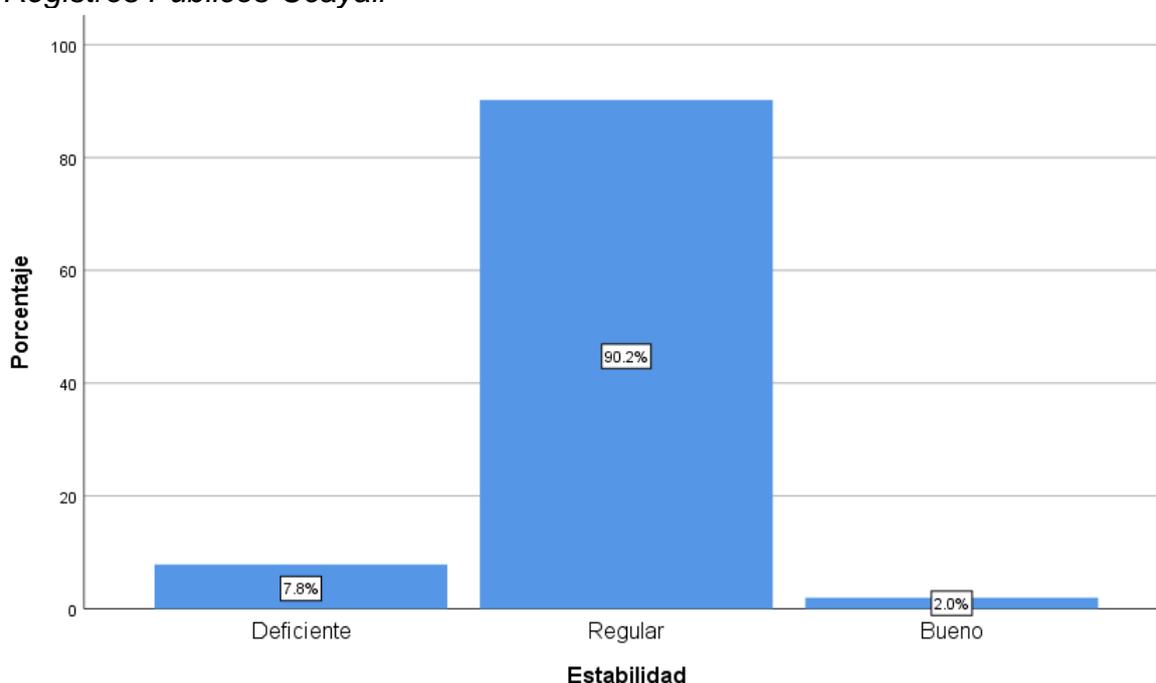
*Resultados de la dimensión Estabilidad en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali*

|        |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Deficiente | 4          | 7.8        | 7.8               | 7.8                  |
|        | Regular    | 46         | 90.2       | 90.2              | 98.0                 |
|        | Bueno      | 1          | 2.0        | 2.0               | 100.0                |
|        | Total      | 51         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota:* Esta tabla presenta la distribución de frecuencias en función del cuestionario aplicado a trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali.

**Figura 8**

*Resultados de la dimensión Estabilidad en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali*



*Fuente:* Tabla 4.

Descripción: La tabla y su figura muestran que, en cuanto a la dimensión estabilidad, 90.2% la percibe en el nivel regular, 7.8% en el nivel deficiente y 2% en el nivel bueno, por lo que se puede afirmar que, el mayor porcentaje de la muestra percibe la dimensión estabilidad en el nivel regular.

**Tabla 13**

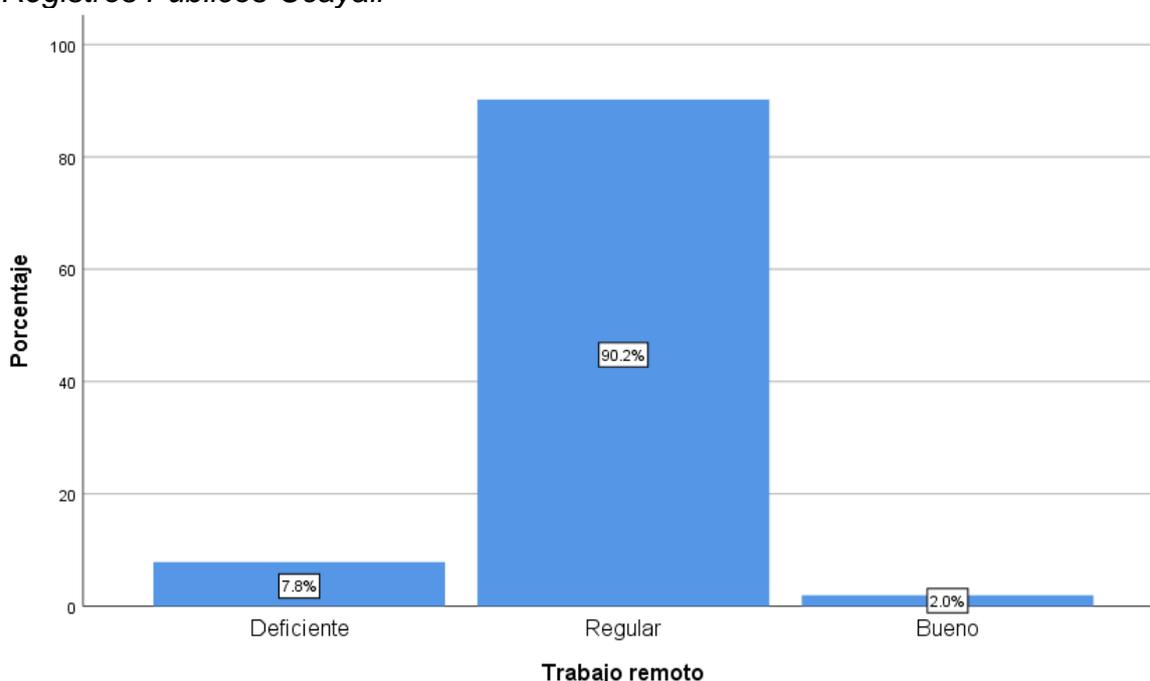
Resultados de la variable Trabajo remoto en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali

|        |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Deficiente | 4          | 7.8        | 7.8               | 7.8                  |
|        | Regular    | 46         | 90.2       | 90.2              | 98.0                 |
|        | Bueno      | 1          | 2.0        | 2.0               | 100.0                |
|        | Total      | 51         | 100.0      | 100.0             |                      |

Nota: Esta tabla presenta la distribución de frecuencias en función del cuestionario aplicado a trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali.

**Figura 9**

Resultados de la variable Trabajo remoto en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali



Nota: Esta tabla presenta la distribución de los resultados de la variable Trabajo remoto en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali .

Descripción: La tabla y su figura muestran que, en cuanto a la variable trabajo remoto, 90.2% la percibe en el nivel regular, 7.8% en el nivel deficiente y 2% en el nivel bueno, por lo que se puede afirmar que, el mayor porcentaje de la muestra percibe la variable trabajo remoto en el nivel regular.

**Tabla 14**

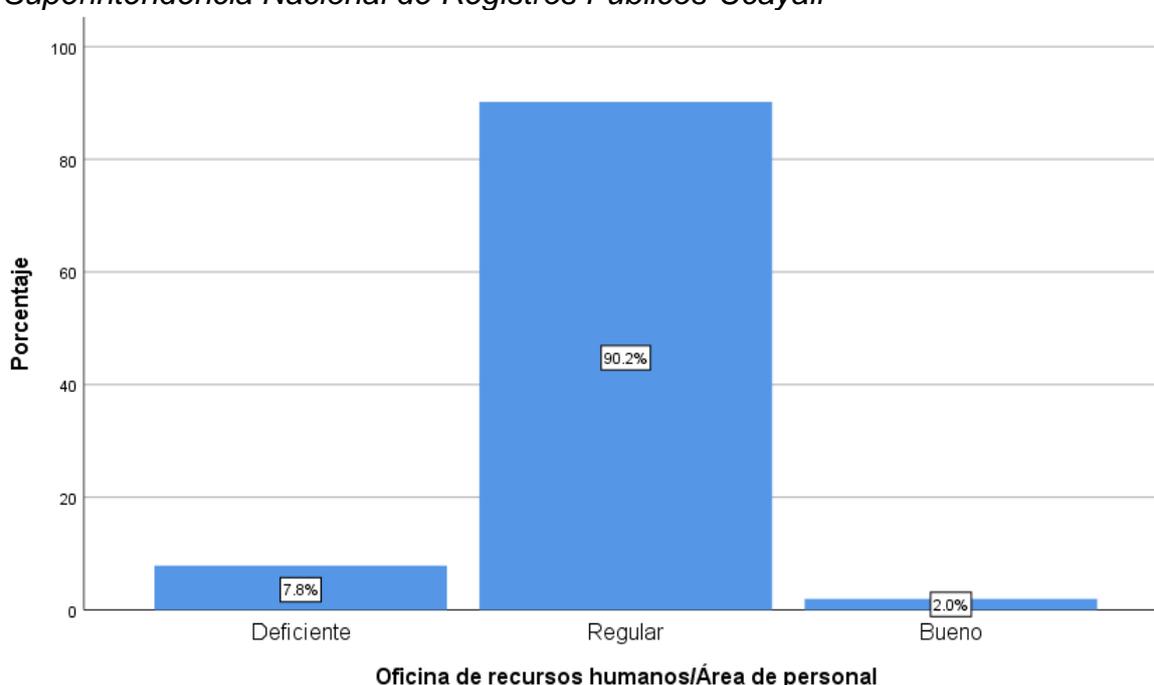
*Resultados de la dimensión Oficina de recursos humanos/Área de personal en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali*

|        |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Deficiente | 4          | 7.8        | 7.8               | 7.8                  |
|        | Regular    | 46         | 90.2       | 90.2              | 98.0                 |
|        | Bueno      | 1          | 2.0        | 2.0               | 100.0                |
|        | Total      | 51         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota:* Esta tabla presenta la distribución de frecuencias en función del cuestionario aplicado a trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali.

**Figura 10**

*Resultados de la dimensión Oficina de recursos humanos/Área de personal en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali*



*Nota:* Esta tabla presenta la distribución de los resultados de la dimensión Oficina de recursos humanos/Área de personal en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali.

Descripción: La tabla y su figura muestran que, en cuanto a la dimensión oficina de recursos humanos/área de personal, 90.2% la percibe en el nivel regular, 7.8% en el nivel deficiente y 2% en el nivel bueno, por lo que se puede afirmar que, el mayor porcentaje de la muestra percibe la dimensión oficina de recursos humanos/área de personal en el nivel regular.

**Tabla 15**

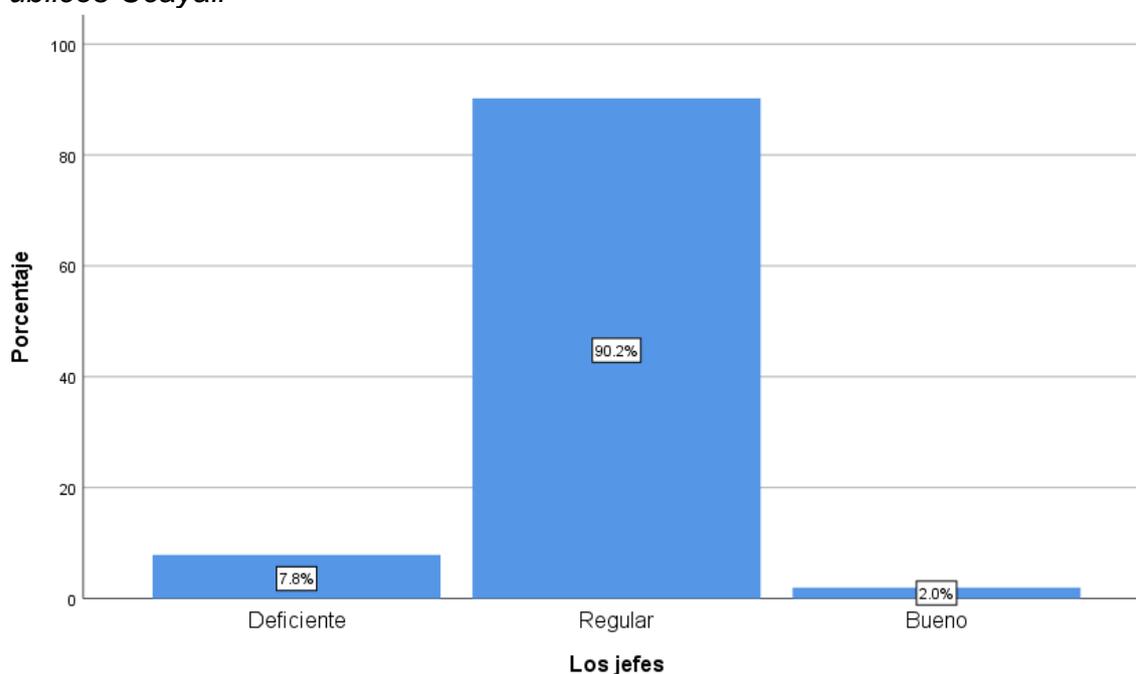
*Resultados de la dimensión Los jefes en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali*

|        |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Deficiente | 4          | 7.8        | 7.8               | 7.8                  |
|        | Regular    | 46         | 90.2       | 90.2              | 98.0                 |
|        | Bueno      | 1          | 2.0        | 2.0               | 100.0                |
|        | Total      | 51         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota:* Esta tabla presenta la distribución de frecuencias en función del cuestionario aplicado a trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali.

**Figura 11**

*Resultados de la dimensión Los jefes en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali*



*Fuente:* Esta tabla presenta la distribución de los resultados de la dimensión Los jefes en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali.

Descripción: La tabla y su figura muestran que, en cuanto a la dimensión los jefes, 90.2% la percibe en el nivel regular, 7.8% en el nivel deficiente y 2% en el nivel bueno, por lo que se puede afirmar que, el mayor porcentaje de la muestra percibe la dimensión los jefes en el nivel regular.

**Tabla 16**

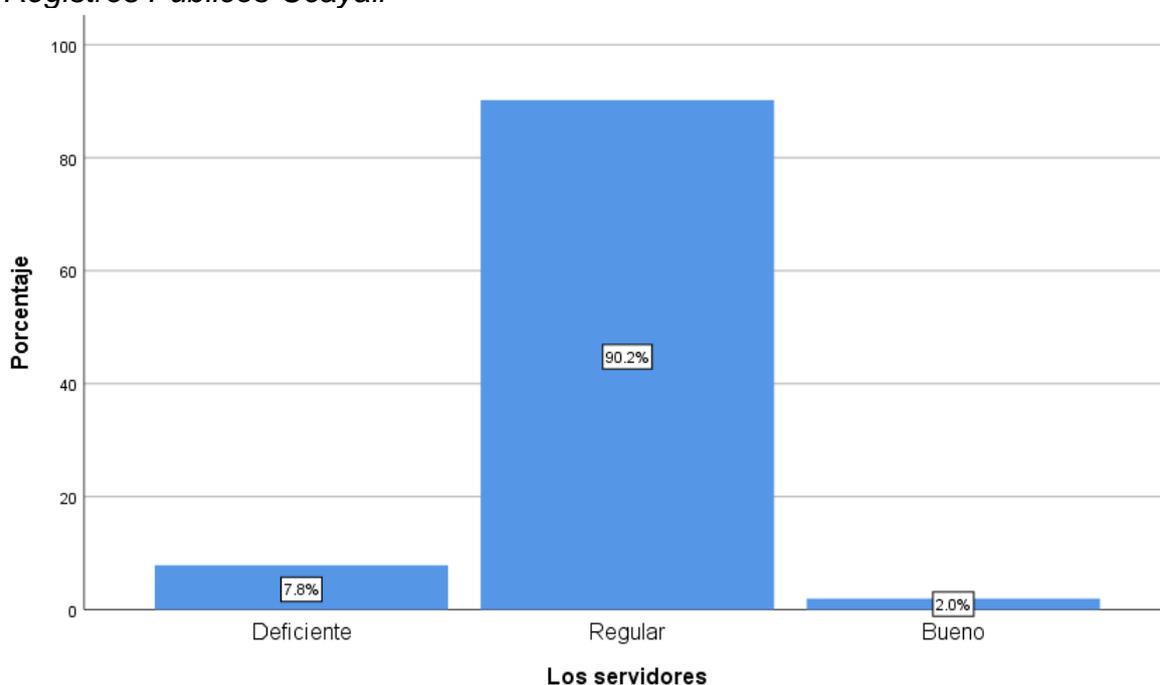
*Resultados de la dimensión Los servidores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali*

|        |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Deficiente | 4          | 7.8        | 7.8               | 7.8                  |
|        | Regular    | 46         | 90.2       | 90.2              | 98.0                 |
|        | Bueno      | 1          | 2.0        | 2.0               | 100.0                |
|        | Total      | 51         | 100.0      | 100.0             |                      |

*Nota:* Esta tabla presenta la distribución de frecuencias en función del cuestionario aplicado a trabajadores de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali.

**Figura 12**

*Resultados de la dimensión Los servidores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali*



*Nota:* Esta tabla presenta la distribución de los resultados de la dimensión Los servidores en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos-Ucayali.

Descripción: La tabla y su figura muestran que, en cuanto a la dimensión los servidores, 90.2% la percibe en el nivel regular, 7.8% en el nivel deficiente y 2% en el nivel bueno, por lo que se puede afirmar que, el mayor porcentaje de la muestra percibe la dimensión los servidores en el nivel regular.

## Pruebas de normalidad

**Tabla 17**

*Pruebas de normalidad*

|                | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      |
|----------------|---------------------------------|----|------|
|                | Estadístico                     | gl | Sig. |
| Gobernabilidad | .134                            | 51 | .023 |
| Trabajo remoto | .128                            | 51 | .035 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

La aplicación de las pruebas de normalidad, Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra es mayor a 50 unidades, determinaron que la totalidad de variables y dimensiones que intervienen en el contraste poseen una distribución no normal o no paramétrica ( $p\text{-valor} < 0.05$ ), por lo que se aplicará un estadístico de correlación de la misma naturaleza, Rho de Spearman.

**Tabla 18**

*Pruebas de normalidad*

|                | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      |
|----------------|---------------------------------|----|------|
|                | Estadístico                     | gl | Sig. |
| Eficacia       | .129                            | 51 | .033 |
| Trabajo remoto | .128                            | 51 | .035 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

La aplicación de las pruebas de normalidad, Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra es mayor a 50 unidades, determinaron que la totalidad de variables y dimensiones que intervienen en el contraste poseen una distribución no normal o no paramétrica ( $p\text{-valor} < 0.05$ ), por lo que se aplicará un estadístico de correlación de la misma naturaleza, Rho de Spearman.

**Tabla 19**

*Pruebas de normalidad*

|                | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      |
|----------------|---------------------------------|----|------|
|                | Estadístico                     | gl | Sig. |
| Legitimidad    | .144                            | 51 | .010 |
| Trabajo remoto | .128                            | 51 | .035 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

La aplicación de las pruebas de normalidad, Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra es mayor a 50 unidades, determinaron que la totalidad de variables y

dimensiones que intervienen en el contraste poseen una distribución no normal o no paramétrica ( $p\text{-valor} < 0.05$ ), por lo que se aplicará un estadístico de correlación de la misma naturaleza, Rho de Spearman.

**Tabla 20**

*Pruebas de normalidad*

|                | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      |
|----------------|---------------------------------|----|------|
|                | Estadístico                     | gl | Sig. |
| Estabilidad    | .200                            | 51 | .000 |
| Trabajo remoto | .128                            | 51 | .035 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

La aplicación de las pruebas de normalidad, Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra es mayor a 50 unidades, determinaron que la totalidad de variables y dimensiones que intervienen en el contraste poseen una distribución no normal o no paramétrica ( $p\text{-valor} < 0.05$ ), por lo que se aplicará un estadístico de correlación de la misma naturaleza, Rho de Spearman.