



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Incidencia del teletrabajo en la gestión administrativa en el  
ministerio de desarrollo agrario y riego 2020.

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

**AUTORA:**

Vasquez Trujillo, Luzbenilda (ORCID: 0000-0003-0737-9242)

**ASESOR:**

Dr. Núñez Lira, Luis Alberto (ORCID: 0000-0003-3542-9117)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A Dios por guiarme por el buen camino y darme la sabiduría necesaria cada instante de mi vida. A mis padres, por los valores inculcados y el apoyo total en los momentos difíciles, a mis hermanos y a todas aquellas personas quienes me acompañaron en esta etapa y que a la vez disfrutaron conmigo estos logros de la vida.

### **Agradecimiento**

A mi asesor Luis Núñez Lira y al Dr. Marco Espinoza Rivera de esta casa de estudios, que inagotablemente me ofrecieron soporte intelectual, experiencia, comprensión y paciencia, para la elaboración del presente estudio.

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	39

## Índice de Tablas

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1:</b> Caracterización de la muestra	17
<b>Tabla 2:</b> Validez de contenido por juicio de expertos del Cuestionario	18
<b>Tabla 3:</b> Análisis de confiabilidad de Alpha de Cronbach	19
<b>Tabla 4:</b> Nivel del teletrabajo en los servidores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020.	21
<b>Tabla 5:</b> Nivel de las dimensiones del teletrabajo en los servidores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020.	21
<b>Tabla 6:</b> Nivel de la gestión administrativa en los servidores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020.	22
<b>Tabla 7:</b> Nivel de las dimensiones de la Gestión Administrativa en los servidores Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020.	22
<b>Tabla 8:</b> Coeficientes del teletrabajo y la gestión administrativa en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020.	23
<b>Tabla 9:</b> Coeficientes de la gestión administrativa en la calidad de servicio, la productividad y las TICs en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020.	24

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1:</b> Esquema del diseño de investigación	15
<b>Figura 2:</b> Ficha Técnica de Escala de Teletrabajo	17
<b>Figura 3:</b> Ficha técnica del test Gestión Administrativa	18

## Resumen

El objetivo fundamental del presente estudio de investigación es determinar la incidencia del teletrabajo con la Gestión Administrativa desde la óptica del personal del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. El tipo de diseño de esta investigación es no experimental de corte transversal descriptivo, de enfoque cuantitativo, además de tipo de investigación básica, nivel correlacional causal, asimismo se compone de un método hipotético - deductivo, se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicó el instrumento del cuestionario tipo Likert con cuarenta y un preguntas, la población está conformada por servidores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, se determinó como muestra a noventa y dos trabajadores de la entidad, el mismo que fue validado por expertos de los temas abordados en el presente estudio. Posteriormente se realizó las pruebas correspondientes y se concluyó, que el nivel del teletrabajo y la Gestión Administrativa es adecuado, por lo que se determina que existe una incidencia entre el teletrabajo y la Gestión Administrativa determinado por el coeficiente de Nagelkerke de 30.2%.

*Palabras clave: Teletrabajo, Administración, calidad, TIC, productividad.*

## **Abstract**

The fundamental objective of this research study is to determine the incidence of telework with Administrative Management from the perspective of the personnel of the Ministry of Agrarian Development and Irrigation. The type of design of this research is non-experimental, descriptive cross-sectional, quantitative approach, in addition to basic research type, causal correlation level, it also consists of a hypothetical-deductive method, the survey technique was used and applied The Likert-type questionnaire instrument with forty-one questions, the population is made up of servers from the Ministry of Agrarian Development and Irrigation, it was determined as a sample of ninety-two workers of the entity, which was validated by experts on the issues addressed in the present study. Subsequently, the corresponding tests were carried out and it was concluded that the level of telework and Administrative Management is adequate, so it is determined that there is an incidence between telework and Administrative Management determined by the Nagelkerke coefficient of 30.2%.

*Keywords: Telework, Administration, quality, ICT, productivity.*



## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente, la gestión administrativa viene ganando un papel protagónico en las entidades del Estado, puesto que los objetivos planteados y el crecimiento de las organizaciones se encuentran adjuntos a este proceso. En consecuencia, en los últimos periodos se han realizado diversos estudios en el ámbito mundial donde se demuestra en todas las entidades privadas y públicas la importancia de la Gestión Administrativa.

Dada las circunstancias que atravesamos debido a la pandemia por el COVID 19, las entidades públicas y privadas a nivel mundial, han visto por conveniente que modifiquen su modalidad de prestación de servicios, el mismo que ha generado que los trabajadores continúen sus procesos encargados por sus empleadores, a través de otro mecanismo de prestación, denominado trabajo remoto o teletrabajo.

En nuestro país, el gobierno nacional instó a las entidades públicas y privadas a establecer otros mecanismos de trabajo, a fin de continuar la operatividad de sus procesos, y así salvaguardar el aspecto sanitario de los trabajadores y/o servidores públicos. En esa línea, es que el ejecutivo promulgó distintas normativas desde el año 2020, para que las entidades puedan implementar en cuestión de dar continuidad a sus procesos, y en materia de gestión de personal para el sector público, determinó acciones obligatorias para que las instituciones del gobierno nacional, regional y local, puedan adaptarse a fin de seguir brindando servicio a la ciudadanía.

Definimos al Teletrabajo como aquella actividad que nos permite realizar la prestación del servicio en un espacio diferente al contratado. Estas funciones encomendadas se realizan mediante el uso de instrumentos de las tecnologías de información y comunicación. En nuestra nación, el año 2013 se promulgó la Ley N° 30036, que es la normativa con la que se regula el teletrabajo a través de medios informáticos, con acciones de control y supervisión de las tareas desempeñadas por los servidores, promoviendo políticas públicas para garantizar su desarrollo.

Asimismo, dentro de las actividades operativas que comprende a las funciones realizadas en el sector público, está la gestión administrativa que es aquella que permite a las entidades, darle orientación para alcanzar las mejoras necesarias en sus procesos internos, que a su vez impactará directamente en

las actividades y recursos con los que cuenta, sean los económicos, capital humano, financiero y tecnológico; de la misma manera, esto ayudará a que el uso de los recursos disponibles por la entidad, sean utilizados de manera eficiente, enmarcado en el proceso de modernización del estado incentivado por el gobierno nacional.

En ese sentido, es que las entidades nacionales como la que se analizará en la presente investigación, Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, tuvo que sistematizar sus procesos y con la ayuda de la tecnología, sus servidores tuvieron que desarrollar la Gestión administrativa con una prestación efectiva, a través del teletrabajo. De las acciones realizadas que se han implementado son las nuevas formas de adaptación al teletrabajo tales como: Utilización de herramientas informáticas, capacitaciones del personal para el uso de estas e implementación de nuevos canales de comunicación, de modo que se mantenga una comunicación más asertiva entre el empleador, el servidor público y el usuario final que es el ciudadano.

Por lo expuesto, el presente estudio, se realizó con el objetivo de contribuir al conocimiento que existe sobre la utilidad del teletrabajo, como medio especial para el ejercicio de las actividades sin solicitar al trabajador la disponibilidad de asistir de manera presencial, denominado también “teletrabajador”, esta prestación no significa que habrá un “vacío” de acción por parte de los servidores en los procesos, y más en el caso expuesto del presente estudio, debido a la gran importancia que tiene el desarrollo de la gestión administrativa que cumple un rol vital, que además es el cúmulo de actividades que cumplen los servidores públicos para administrar las entidades, es necesario un manejo adecuado, y racional de las tareas, esfuerzos y recursos designados, y con la presente investigación se demostrará que a pesar del cambio de modalidad de trabajo a los servidores el proceso de la gestión administrativa se viene ejecutando eficientemente, cumpliendo los plazos establecidos.

Asimismo, el presente estudio realizado, se lleva a cabo porque existe la necesidad de demostrar el desarrollo de la Gestión Administrativa en las entidades públicas, tal es así que no necesitan obligatoriamente una presencia física de los trabajadores en la locación de la entidad, sino que, con la implementación de medios informáticos, análogos y las telecomunicaciones,

pueden fusionarse y a la vez permite llevar un control apropiado y con la verificación de las labores ejercidas por los servidores.

La implementación del teletrabajo en la gestión administrativa, una vez que esté demostrada en la presente investigación podrá ser implementada por las entidades públicas con el objetivo de mejorar sus procedimientos y se cumplan con los procesos adecuados de la institución estatal. De lo expuesto, el presente estudio demostrará que la gestión administrativa en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego no se apreció afectada con la modalidad de prestación de servicio denominado teletrabajo y se cumple regularmente.

Respondiendo a las necesidades antes descritas la investigación responde al problema siguiente. ¿Cuál es la incidencia del teletrabajo en la Gestión Administrativa en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020?

El presente estudio tiene como justificación teórica que la gestión administrativa rige sus principios en la planeación, preparación, control y ejecución que a su vez se aplican dentro del sistema estatal, por consiguiente es relevante, el propósito de cumplir de manera eficiente los objetivos y metas de los sistemas administrativos que se desempeñan en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, el teletrabajo por la forma en que se desarrolla, contribuye, al uso y desarrollo de medios tecnológicos que favorecen la mejora continua en brindar un servicio de calidad a los usuarios, con el fin de obtener una gestión eficiente e innovadora.

Asimismo, la investigación tiene importancia práctica, debido a que existe la necesidad de implementar el teletrabajo para la mejora continua de los procesos de la gestión administrativa en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, con la sistematización de las actividades administrativas y el uso de las tecnologías. Es decir, el presente estudio, propone que la mejora de los procesos que desarrollen los servidores de la entidad se realicen con la ayuda del teletrabajo.

Metodológicamente, la investigación se argumenta en la implementación del teletrabajo para la ejecución de labores asignadas, debido a que en las entidades públicas como el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, no se ha implementado el teletrabajo en los procesos de la gestión administrativa, la misma que accederá definir el tipo de correlación existente entre las variables del presente estudio, lo cual se utilizará para plantear planes y estrategias que

perfeccionen tanto los procesos de Gestión Administrativa de la entidad como el servicio de calidad que se brinda a los usuarios. Por lo expuesto, una vez que el presente estudio, sea evaluado y se determine su confiabilidad y validez, podrán ser usados en distintos estudios de investigación como teoría a futuras investigaciones, aportando conocimientos y material de apoyo.

Asimismo, se plantea el siguiente objetivo central para la investigación: Identificar la incidencia del Teletrabajo en la gestión administrativa en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020. Como objetivos específicos que se pretende lograr es: a) Determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020, b) Determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la productividad en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020 y c) Determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y las TICs en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020.

Como hipótesis principal de la investigación, se determinó lo siguiente: Existe incidencia entre el teletrabajo y la Gestión Administrativa en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020. Asimismo, como hipótesis específicas de la presente investigación, se detallan las siguientes: a) Existe incidencia entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020, b) Existe incidencia entre la gestión administrativa y la productividad en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020 y c) Existe incidencia entre la gestión administrativa y las TICs en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Para el sustento teórico se consideró la siguiente investigación de Mullins, (2021), quien señala el teletrabajo en referencia de bienestar laboral, que propuestas como la renovación de la disposición de actividades, mejora de las condiciones laborales, posibilidades de aplicar a proyectos, avance de la estructura organizativa, igualdad de salarios y mayor conciencia en la repartición de responsabilidades familiares, constituyen elementos fundamentales para la satisfacción laboral en esta modalidad de trabajo remoto.

Según J. Peralta, (2021), considera que el teletrabajo tiene un aspecto importante debido a que contribuye en la preservación del medio ambiente. La sociedad tendría como ventajas una menor contaminación, disminución de tráfico, inclusión laboral a grupos de atención prioritaria y equidad en ejecución de tareas domésticas, mientras que la desventaja sería que puede fomentar la dispersión del área urbana.

Belalcázar et al., (2019), en su investigación, demostró la relevancia del teletrabajo en las instituciones públicas y privadas y la línea de carrera de sus empleados con el uso privilegiado de las telecomunicaciones (medios informáticos y comunicación), que mediante de ellas se generan diversas experiencias en el centro laboral, que no sólo favorecen al crecimiento de las diversas organizaciones, sino también, que crea un enfoque con mejores resultados, con productividad de sus procesos y optimización de los tiempos utilizados en cada uno de ellos. La conclusión del estudio fue que el teletrabajo brinda un valor agregado a las instituciones privadas y estatales, debido a que tiene un impacto económico y laboral.

En consecuencia, la optimización de los tiempos del empleado en el desempeño de su trabajo generaría mayor liquidez, debido a que no realiza consumos de alimentación y transporte.

Según, Galarza et al., (2020), en su estudio la no existencia de procesos administrativos y la naturaleza en el crecimiento de las entidades públicas y privadas, proyecta un modelo de Gestión administrativa en el cual se proyecta una organización elemental de las comunidades, prevaleciendo y proponiendo a la integración como base sobre la cual iniciar el proceso de cambio y adaptación

a la gestión administrativa. Es decir, tiene características sistemáticas, que conducen a acciones congruentes orientadas al logro de los objetivos cumpliendo la consecución del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

Samame, (2020), en su estudio efectuó la distinción de la analogía que hay entre la gestión administrativa y el ejercicio de la docencia en la Fuerzas Armadas del Perú; por lo que describe a la gestión administrativa, el capital humano y la data existente, debido a que, con la unión de ambas, se cumplen los objetivos trazados y el progreso de las entidades privadas y públicas; además se concluyó lo siguiente: a) Los profesores aceptan que considerando sus propias experiencias y aptitudes, pueden desempeñarse efectivamente en el ámbito de la instrucción de forma independiente de la gestión administrativa, aceptando el grado de eficacia, el mismo que hace posible maestros dedicados en su labor profesional. b) La normativa vigente con respecto a la gestión administrativa, tiene gran efecto en las relaciones que establece la entidad con los profesores.

Tapasco & Giraldo, (2020), en su investigación, basada en los hechos demostrados a la sociedad hace hincapié que el teletrabajo contribuye a la reducción de la circulación cargada de vehículos en las grandes urbes, debido a ello genera un impacto favorable para el medio ambiente, en consecuencia, tenemos; decrecimiento de los agentes nocivos como gases tóxicos y el ruido, por lo tanto, el fomento del teletrabajo es análogo a las políticas de transporte sostenible en zonas urbanas. Según el estudio una de las dificultades es; la separación física provocada por esta forma de trabajo, ello generaría dificultades de coordinación Turetken et al., (2011), si la intervención directa se reduce, habría una variación en la comunicación y retroalimentación por lo que la interdependencia de tareas examinada ciertamente utilizó un operacionalización simplista y sólo se considera efectos de satisfacción.

V. Ramos et al., (2020), plantea los puntos a mejorar de la productividad en relación al teletrabajo en tiempos de pandemia. El autor señala que el teletrabajo tiene que afectar a las personas. Estos son; el género y la clase social, las relaciones interpersonales con los clientes, los supervisores, la familia y los colegas en el centro de estudios y trabajo; así como también influyen de forma negativa los factores situacionales como los recursos y los

entretenimientos.

Según, Vásquez (2019), en su estudio describe a las TICs como aquellas que obtienen, elevada notabilidad en el desarrollo del teletrabajo, siendo no solamente por la utilización de la misma, sino, además, que con dicho instrumento se puede realizar un monitoreo a los empleados y medir su productividad. Por otro lado, la elección de la tecnología apropiada es un desafío para las entidades privadas y públicas, puesto que ayuda a alcanzar los objetivos trazados. De esta manera, la herramienta del teletrabajo tiene interrelación con las distintas tecnologías, las bases de datos, la infraestructura en la nube, y otros. Según, Dulanto (2019), su investigación permitirá, identificar la problemática de los cuellos de botella en los procedimientos que se llevan a cabo en la gestión administrativa, esto dilata el tiempo de atención de las tareas primordiales realizadas en las diversas áreas del municipio. Dulanto concluye que el liderazgo de la Gestión administrativa influye activamente en el servicio de calidad del municipio de Chancay, en el periodo 2018. De manera que, la analogía de los datos estadísticos de Rho de Spearman es 0.366, según la escala de Bisquerra el resultado resulta directo y bajo.

Barbagelata et al., (2013), en su estudio, señala; sobre el cumplimiento de los objetivos determinados por la Municipalidad, es relevante realizar una revisión de las cargas, es decir no solo evaluar los niveles de eficiencia y eficacia con lo que los trabajadores realizan sus funciones en la Gestión Administrativa sino a la vez estimar cual es el nivel de satisfacción de los usuarios del municipio, Hernández (2010) indica que los estudios de las variables se deben realizar de manera apropiada además los fenómenos encontrados en su ambiente natural deben ser observables y analizables. De los resultados de la correlación de Spearman, se concluye que existe una relación negativa y baja con respecto a la confianza de los pobladores del Municipio de la Pólvora entre la dimensión organización y satisfacción de los usuarios; por lo cual, se admite la hipótesis específica nula. ( $r_s = -0,018$ , Sig. Bilateral  $0,782 > 0,005$ ).

Roque, (2016), en su investigación tuvo como objetivo general para la presente investigación, el diseño de las tácticas desarrolladas en la gestión administrativa con el objetivo de reformar la calidad de servicio en las medianas y pequeñas empresas del Comercial "San Martín" ubicado en Chiclayo. Roque,

concluye que el grado que obtiene la gestión administrativa en la mediana y



pequeña empresa del Comercial “San Martín” está dividida, puesto que el 64% de los colaboradores de la compañía se encuentra de acuerdo con que, la empresa incluya nuevas herramientas en la gestión administrativa para la mejora continua y satisfacción de los clientes.

El presente estudio, tiene sus cimientos en la teoría estructuralista, con su máximo exponente James Burnham que data en el año 1947. La distribución se sitúa sobre la organización y estructura, considerando el entorno y las personas. Además, tiene un rumbo globalizado en una organización formal e informal. La organización es determinada como una unidad social inmensa y complicada. Principalmente es un sistema abierto que estila un patrón original. Para el estructuralismo el individuo es un ser social, que se desempeña por medio de los roles dentro de las organizaciones. El legado de la teoría estructuralista se basa principalmente en los niveles jerárquicos establecidos de la siguiente manera: Primero el nivel técnico, segundo el nivel gerencial y tercero el nivel institucional. Las organizaciones se constituyen por objetivos con el fin de lograr el equilibrio entre los objetivos organizacionales y particulares, y los estímulos de las organizaciones son a su vez materiales y sociales. De la misma forma, asevera que la clase predominante del universo está constituida por los administradores, y de ellos depende que la humanidad se desarrolle y trascienda en sus metas, afirma también que un administrador eficiente es responsable del éxito o el declive de una Institución.

Romero, (2018), señala que la sociedad está representada por los administradores y ellos son la clase dirigente del mundo, además puntualiza que de ellos depende que la humanidad se desenvuelva en las diferentes instituciones y logre sus metas. Por consiguiente, el autor recalca la importancia de conocer como está formada una organización para llevar sus riendas, asimismo es necesario conocer su funcionamiento, comportamiento con su entorno, etc.

La presente investigación está considerada en la línea de estudio; Reforma y Modernización del Estado por lo que se consideró las variables Teletrabajo y Gestión Administrativa. En ese sentido, la primera variable denominada Teletrabajo es conceptualizada según, Barrios, (2007), como el trabajo a distancia, realizado de forma remota y con el uso de las tecnologías de la información. En el ámbito del Derecho se reconoce al teletrabajo como el

servicio prestado a distancia, pero con el uso de las TICs, por una persona en particular y bajo la subordinación de un jefe.

Barbagelata et al., (2013), Define en su investigación al teletrabajo, como el vínculo laboral a través de la modalidad de prestación de servicios a distancia, es decir el teletrabajador actúa con autonomía y de manera independiente, recurriendo a sus propios recursos para brindar atención a los clientes, preexistiendo comúnmente la utilización de las nuevas tecnologías informáticas y de las telecomunicaciones.

Castro, (2017), señala que, prestar servicio de teletrabajo tiene múltiples modalidades y/o acepciones, lo cual tomando como referencia la experiencia internacional y comparando con el caso peruano, la transformación e implementación se realizara de manera paulatina, asimismo el desarrollo e unificación de los agentes, nos lleva hacia el progreso de una nueva modalidad de trabajo correcta de la vanguardia. Las instituciones públicas y privadas se encargan de su expansión y aplicación de la ley, ello incentivara su aplicación haciendo hincapié en categóricos colectivos que tienen dificultades de inserción en el mercado laboral.

Roncal Vattuone, (2021), define al teletrabajo como el perfeccionamiento de habilidades digitales que llega a ser una exigencia para los teletrabajadores, la capacitación como medio para afinar las habilidades informáticas. El resultado es la integración laboral y lo familiar, ello genera mayor actividad en el uso de herramientas informáticas cada vez más sofisticadas, que en los tiempos actuales se define en: individualismo y a la vez flexibilidad.

Según el tratadista Téllez, (2008), El teletrabajo lo realiza una persona en un locación distinta y alejada del que ocupa en las instituciones, es definido también como una manera flexible de organizar el trabajo y se realiza utilizando los medios informáticos y las comunicaciones. En consecuencia, se trata de una de las formas de trabajo más peculiaridades de la sociedad de la información, y su base es llevar el trabajo hasta el teletrabajador y no a la inversa con el uso de las Tics.

Los componentes principales para el desarrollo de la variable teletrabajo son 3, entre ellas se despliega la dimensión Calidad de servicio, éste concepto es denominado por Parasumaran et al., (1993), quien propone una metodología basada en algunas constantes que deben considerarse cuando se refiere a la

calidad del servicio, y estas son las siguientes: a) Fiabilidad, el mismo que indica que se deben cumplir los ofrecimientos dados al servidor, de post venta, y la atención con prontitud; b) Sensibilidad, la misma que se refleja en la atención al administrado; c) Seguridad, la misma que se visualiza en el comportamiento del trabajador al cliente a fin de generar confianza; d) Empatía, esfuerzo por entender la percepción del usuario a través de una atención personalizada; e) Elementos tangibles; la misma que se visualiza en los instrumentos de comunicación, los equipos, el personal a cargo, y la infraestructura. Asimismo, Duque, (2005), como la entrega de un documento solicitado, un producto con óptima calidad, eficiente servicio señala que la calidad de servicio, se pondera en base a resultados, más que el proceso en sí, ello muestra, qué tan eficiente es la organización para cumplir con las expectativas de los usuarios tal como indica (Burgos & Morocho, 2020), específicamente la expectativa general con el servicio debe realizarse de una manera pertinente, ágil, accesible, asimismo debe ser, flexible, apreciable, oportuno, seguro y confiable.

Asimismo, la segunda dimensión es: Productividad según Quiñones, (2020), es uno de los componentes del teletrabajo, comprende un alto nivel de relevancia dentro de las organizaciones modernas, ya que para realizar el teletrabajo es necesario un entorno competitivo del empleado y la organización, ello genera un impacto en los costos operativos de las organizaciones. Del mismo modo, se requiere acreditar los requerimientos con la digitalización de los procesos, para lograr las operaciones remotas en forma satisfactoria y con buenos resultados, teniendo en cuenta las tecnologías de información y la cultura organizacional. Rincón, (2001), argumenta que generalmente la productividad integral de la organización, está constituido con una operación matemática entre el coste de todos servicios y productos producidos o suministrados y el coste utilizado para diseñar un producto o prestar el servicio en un tiempo determinado.

Como tercera dimensión están las TICs, A. Peralta et al., (2019), indican que el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación indiscutiblemente han originado un impacto importante en el ámbito laboral, por lo que las organizaciones se ven obligadas a implementarlo por ejemplo en los modelos operativos, en la actualidad a este proceso se le conoce como teletrabajo, que va de la mano con las diversas formas de las tecnologías de

información y con el fin de mantener una representación de manera

virtual. Tucho & Javier, (2020), incide en que las organizaciones se apoyaran en las tecnologías de información y comunicación en tiempos de pandemia, donde está prohibido el contacto social, esto generara el fomento de la competencia digital una de las ventajas es el desarrollo de las habilidades primordiales para utilizar los aparatos electrónicos.

La segunda variable de la presente investigación según los autores Ram et al., (2017), quienes señalan que la Gestión Administrativa, se basa en la toma de decisiones, además realiza acciones oportunas con el fin de cumplir los objetivos preestablecidos en concordancia con la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración tales como la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control.

Amaro, (2003), interpreta la gestión administrativa como el estudio de la dirección consciente y sistemática sobre un sistema específico por ejemplo el entrenamiento gerencial de los líderes de las organizaciones hace referencia de manera especial la importancia de:

El entrenamiento en cursos de relaciones sociales a los que componen un determinado grupo, con ello se lograra mantener un nivel óptimo de comunicación asertiva con los clientes y/o usuarios ello con la finalidad de conocer sus apreciaciones de los servicios profesionales brindados, A la vez es importante implementar la tecnología de última generación en primera línea de atención al ciudadano dentro una institución.

Muñoz & Albino, (2019) nos indica que la gestión administrativa, es una herramienta necesaria que nos permite observar y a la vez criticar lo que sucede dentro de una organización, ello desde el punto de vista metódico. Asimismo, Castillo, (2020), señala que la Gestión Administrativa, tiene la necesidad de lograr el correcto engranaje entre los recursos asignados y/o disponibles dentro de una organización, con el propósito de satisfacer las necesidades de las organizaciones y cumplir los objetivos.

González et al., (2020) Desde el enfoque de los autores, La gestión administrativa es un componente primordial dentro de las organizaciones, tiene carácter sistémico, que sirven como columna para el progreso organizacional, a su vez apporto en los últimos siglos con el aspecto social, tecnológico y económico. Finalmente, se concluye que la Gestión Administrativa está

enmarcada en sus funciones primordiales tales como: planificación, organización, dirección y control.

Falconi et al., (2019) nos indica que, la gestión administrativa gira entorno a sus funciones primordiales tales como; la planificación, la organización, la coordinación, la dirección y el control. También tiene la directriz, de los recursos materiales, financieros y humanos, que van enfocados a la obtención de objetivos y metas delineadas por la organización.

Los componentes principales para el desarrollo de la variable Gestión administrativo son 4, entre ellas está la Planeación como proceso inicial de la administración; es quien establece los parámetros de los objetivos que debe alcanzar y/o conseguir una organización y cómo hacer para lograrlos, a su vez señala como identificar el modelo a seguir para la gestión a futuro. En principio aborda los objetivos y puntualiza los planes necesarios a realizar para lograrlos de manera más viable. Delimitar y planear los objetivos es distinguir previamente el camino más corto para llegar a alcanzarlo. La planeación establece el objetivo a alcanzar, qué debe realizarse para lograrlo, en qué orden, cuándo y cómo. Asimismo, según Varela, (2015), muestra que la planeación define los objetivos clave en un lapso de tiempo, periodo corto de tiempo, mediano y periodo prolongado de tiempo, en la misma línea se establecen y desarrollan las estrategias pertinentes para su consecución.

La segunda variable es la organización Mero, (2018), el autor en su estudio muestra que mediante la organización podemos establecer la manera de llevar a cabo los objetivos y metas en común, también como ejecutar el presupuesto de manera organizada. Además, la organización, radica en diseñar y determinar la distribución de los procesos técnicos, distinguir las funciones y delegar responsabilidades, así como establecer los métodos, y la forma de aplicar las técnicas inclinadas a la simplificación del trabajo, mediante la coordinación de los recursos disponibles de manera proyectada Avalos et al., (2017)

Como tercera variable tenemos: La dirección Koontz et al., (2012), según el autor, dirigir es la función de los directores, se delimita como el proceso que influye en las personas para cumplir con las metas de la organización y de equipo. La principal contribución de la administración se expresa con el análisis de esta función, es así que Márquez, (2002), señala que para dirigir con eficacia un jefe debe promover la motivación, debe inducir a la comunicación y liderazgo

ello involucra, las relaciones entre las personas que tiene la autoridad y las personas subordinadas.

La cuarta dimensión del presente estudio se le denominado control; Ramirez et al., (2017) según autores, esta función permite apreciar las actividades designadas, de manera constante para contrastar el cumplimiento de las funciones encomendadas a las distintas áreas de la organización, ello en concordancia con las metas. De esta manera el líder de la organización podrá establecer un feedback que permita transformar y edificar los rumbos de las acciones, teniendo en cuenta el logro de los resultados financieros que requieren las instituciones. En efecto, los autores Cabana et al., (2020), en el estudio analizan el impacto de los sistemas de control en el desempeño de las instituciones, instituyendo como un conjunto de procesos que la empresa utiliza para certificar las actividades que se realizan y están encaminadas al logro de sus objetivos, según Schmidt et al., (2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio se sostiene en el positivismo, C. Ramos, (2015), el cual refiere al positivismo como la aceptación de sapiencias que se reflejan de la experiencia del sujeto, denominado también empirismo. Según el principio de verificación de las proposiciones, todo debe ser justificado para ser válido por la epistemología, sólo tienen validez los conocimientos que constan de la experiencia y observación. La experimentación de este paradigma, constituye la principal vía para crear la teoría formal, según Baptista et al., (2014). El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, debido a que el saber científico tiene la característica de ser objetivo y racional, a la vez se basa en lo verificable, en lo observable y manipulable. El nivel no experimental y transaccional de la investigación cuantitativa son; 1 exploratorio, 2 descriptivo y 3 correlacional. El nivel exploratorio busca estudiar fenómenos poco o nada tratados, con el propósito de determinar sus factores basada en la etiología.

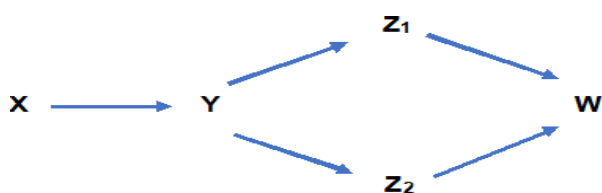
Sánchez, (2019), detalla que la investigación aplicable, se ciñe al modelo hipotético deductivo, para llegar a una conclusión particular se parte de las premisas generales, que sería la hipótesis a fin de comprobar su veracidad, en caso de ser cierta, no solo permitiría incrementar la teoría que se planteó inicialmente, formando así un progreso constante en el conocimiento de la problemática planteada, sino también que se pueda desarrollar un planteamiento de soluciones a los problemas, que pueden ser de corte práctico o teórico, denominado también aplicativo, pragmático o tecnológico.

Asimismo, Guevara et al., (2020), denomina a la investigación descriptiva, como aquella que se encarga de describir las características de la población del estudio. Adicionalmente, señala que la información resultante de la investigación descriptiva debe ser precisa, fehaciente, y sistemática. También señala que se debe evitar las deducciones del fenómeno estudiado, debido a que lo primordial son las características verificables y observables.



Figura 1

*Esquema del diseño de investigación:*



Donde:

X: Muestra

Y: Observación

Z\_1: Variable 1 (Teletrabajo)

z\_2: Variable 2 (Gestión Administrativa)

W\_: Es la relación.

### **3.1. Variables de operacionalización**

#### **Definición conceptual: Teletrabajo**

Tomando como referencia al tratadista Tellez, (2008), el teletrabajo es la distribución flexible y organizada del trabajo encargado por el empleador, que se lleva a cabo con el uso adecuado de las denominadas TICs, este se realiza en una locación distinta al habitual, es decir, que el prestador del servicio desarrolla sus actividades en una locación alejado de la organización.

#### **Definición operacionalización: Teletrabajo**

La variable Teletrabajo está constituido por tres componentes: Calidad de servicio, Organización y Tics, se utilizó la escala tipo Likert: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, no sabe/no opina, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, será medido según los niveles utilizados tales como; inadecuado, poco adecuado y adecuado. El acopio de los datos se realizará de forma virtual a través de un formulario de encuesta a los correos electrónicos de los servidores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

#### **Definición conceptual: Gestión administrativa**

Según el autor Ram et al., (2017), en su estudio, nos describe a la gestión administrativa, como punto de partida para cada uno de los procesos de la

administrativos; es decir, como se desarrollan o interrelacionan, para obtener los resultados esperados en base a objetivos. Las funciones básicas de la administración son; la planificación, la organización, la dirección y el control de actividades de la organización.

#### **Definición operacional: Gestión administrativa**

Para la variable gestión administrativa se tomó como referencia los cuatro componentes; planeación, organización, dirección y control, se utilizó la escala tipo Likert: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, no sabe/no opina, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, será medido utilizando los parámetros inadecuado, poco adecuado y adecuado. La recopilación de los datos se realizará de forma virtual a través de un formulario de encuesta a los correos electrónicos de los servidores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

### **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

Según Martínez, (2012), en su investigación particulariza a la población como el conglomerado de medidas, o el conteo de las unidades que presentan una particularidad en común. Es decir, se define como un conjunto de comprobaciones, finito o infinito, real o conceptual.

Asimismo, define a la muestra como una forma característica de la población, a la vez pretende que todas las unidades de la población categóricas, tengan una similar probabilidad de ser seleccionadas, es decir, elegidas al azar o de forma probabilística. La población estuvo conformada por 230 servidores bajo el régimen 276 del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, de los cuáles la muestra poblacional asciende a 92 servidores

#### **Criterio de inclusión**

Se referencio como criterio a los colaboradores de este estudio, que sean trabajadores que prestan servicios sus servicios profesionales bajo la modalidad del teletrabajo del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

#### **Criterio de exclusión**

Para no ser tomados en cuenta en esta investigación, se tomó en cuenta que no sean trabajadores que realicen prestación de servicios bajo la modalidad del teletrabajo del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

Tabla 1

*Caracterización de la muestra*

<b>Trabajadores</b>	<b>Total</b>
Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego	92

Fuente: Autoría propia

**3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

La técnica desarrollada en la investigación fue a través de la encuesta como lo comprueba Tamayo, (1999), quien hace referencia la importancia de determinar la validez del Muestreo, además considera la relevancia que tiene la elaboración de la encuesta que se utilizará para conocer la percepción de los participantes, el trabajo realizado por los encuestadores y la elección de la muestra representativa.

Por otro lado, el instrumento es el medio que usa el responsable de la investigación para la recolección de los datos que servirán de insumo para la elaboración del estudio. Asimismo, para la investigación como instrumento de medición un cuestionario tipo Likert Bernal, (2010), cuyo fin es guiar al investigador en cómo se debe desarrollar la elaboración y aplicación de las diversas técnicas utilizadas para la recolección de datos, y que en este caso será el cuestionario.

Figura 2

*Ficha Técnica de Escala de Teletrabajo*

---

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Teletrabajo
Objetivo: Medir la percepción del Teletrabajo de los servidores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.
Autores: (Sime, 2020) (Ayala, 2012) (Rojas Sacatuma, 2017)
Adaptado por: Lic. Vásquez, Luzbenilda, 2020
Administración: Individual
Duración: 30 minutos
Aplicación: Online
Normas de aplicación: En cada ítem, los servidores públicos elegirán la opción que consideren, en relación a la interrogante planteada.
Tipo de técnica: Encuesta.
Puntuación y escala de calificación: Escala Likert Totalmente de acuerdo, de acuerdo, no sabe/no opina, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Puntuación 1,2,3,4 y 5 respectivamente.
Dimensiones e ítems: Presenta tres dimensiones y 41 ítems.
Niveles y rangos: presenta 3 niveles y los rangos son Inadecuado, Adecuado, Muy Adecuado.

---

Figura 3

*Ficha técnica del test Gestión Administrativa*

---

Nombre del instrumento: Cuestionario de Gestión Administrativa.  
Objetivo: Medir la percepción de la Gestión Administrativa de los servidores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.  
Autores: (Moreno, 2021) (Dulanto, 2019)  
Adaptado por: Lic. Vásquez, Luzbenilda, 2020  
Administración: Individual  
Duración: 30 minutos  
Sujetos de aplicación: Servidores públicos del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.  
Aplicación: Online  
Normas de aplicación: En cada ítem, los servidores públicos elegirán la opción que consideren, en relación a la interrogante planteada.  
Tipo de técnica: Encuesta.  
Puntuación y escala de calificación: Escala Likert Totalmente de acuerdo, de acuerdo, no sabe/no opina, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Puntuación 1,2,3,4 y 5 respectivamente.  
Dimensiones e ítems: Presenta cuatro dimensiones y 11 ítems.  
Niveles y rangos: presenta 3 niveles y los rangos son inadecuado, poco adecuado, adecuado.

---

**Validez y confiabilidad**

Tabla 2

*Validez de contenido por juicio de expertos del Cuestionario*

---

Nº	Grado académico	Nombres y Apellidos	Díctamen del experto
1	Doctor	Luis Alberto Núñez Lira	Aplicable
2	Doctor	Vega Asmat Nicanor	Aplicable
3	Magister	Hilda Esther Piedra Villagaray	Aplicable

---

Fuente: Autoría propia

Según Urbano, (2005), el conjunto de decisiones que tome el investigador deben avalar el cumplimiento de los requerimientos de validez y confiabilidad exigidos a las teorías y a los datos empíricos respectivamente. En otras palabras, el diseño debe mostrar la coherencia de la estrategia de investigación adoptada en relación a las particularidades del fenómeno abordado. Se realizó a través de

una prueba piloto aplicada a 92 encuestados que fueron calculados por el alfa de Cronbach.

Tabla 3

*Análisis de confiabilidad de Alpha de Cronbach*

VARIABLES	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Teletrabajo	0.705	41
Gestión Administrativa	0.7052	11

El Alpha de Cronbach mide la consistencia interna de la prueba y, en la presente tabla, se muestra el grado de confiabilidad del instrumento; para la variable Teletrabajo es de 0.7050 y para la variable Gestión Administrativa es de 0.7052, quedando demostrado que tienen un alto grado de confiabilidad y aceptación.

**Adopción de validez de instrumento.** La validez de los resultados de una prueba, los mismos que se detallan del presente estudio, sólo tienen sentido dentro del contexto en el que se realiza la prueba. Validez de contenido. El número de expertos depende del tipo de técnica asumida.

### 3.5. Procedimientos

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo principal, identificar las dificultades que tuvo la Entidad en el desarrollo de sus procesos, por lo que examino dos variables de investigación: La gestión administrativa y el teletrabajo, de los cuales se obtuvo el cuestionario con 92 ítems.

Además, se procesó el instrumento y se aplicó la validación de datos por parte de los expertos, de la misma forma, la confiabilidad de los instrumentos, se realizó con el Alpha de Cronbach, de la cual se adquirió los datos, con los resultados reales para su aplicación. Para obtener la data se empleó el instrumento de la encuesta, que por cuestiones de la pandemia se utilizó los medios tecnológicos como correo electrónico, dicha encuesta se remitió a cada uno de los servidores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, con el propósito de recopilar la información, así como la Escala de Likert.

Posteriormente, se realizó el procesamiento de la información, mediante el SPSS 26, para obtener los resultados. Finalmente, se efectuó la discusión, se desarrolló las conclusiones y las recomendaciones.

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

Con el objetivo de analizar los datos según Pimienta & De la Orden, (2012) establece la base para estudios posteriores de tipo correlacional y experimental, además se utilizó el programa estadístico SPSS versión 26, de la misma manera para realizar la evaluación de las variables, de estos resultados se elaboró las tablas y cálculos estadísticos con los resultados relevantes por cada dimensión Martínez, (2012), nos muestra el proceso a seguir una vez identificado el tamaño de la muestra, esto consiste en una verdadera realización de la encuesta.

#### **Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación, garantiza la confiabilidad y la honestidad intelectual de los estudios realizados, por los diferentes autores citados en el presente trabajo, de la misma manera la aplicación de las encuestas a los servidores fue de manera voluntaria, consecutivamente todas las fuentes de consultas están enmarcadas con los lineamientos de la Universidad Cesar Vallejo.

Las tablas y figuras que se muestran en el presente estudio de investigación, pertenecen a los resultados obtenidos mediante las pruebas referidas, asimismo este estudio es de autoría propia y se utilizó el juicio de expertos y fue puesto en consideración por el coeficiente del Alfa de Cronbach.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis descriptivo

##### Resultados

Tabla 4

*Nivel del teletrabajo en los servidores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020.*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuado	91	98.9
	Poco adecuado	1	1.1
	Total	92	100

En la tabla, se aprecian los niveles del teletrabajo en los servidores de la entidad, de los cuales se tienen que el 1.1% de los servidores perciben un nivel poco adecuado y un 98.9% percibe un nivel adecuado del teletrabajo en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

Tabla 5

*Nivel de las dimensiones del teletrabajo en los servidores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020.*

Niveles	Calidad de servicio po %	Productividad po %	TICs po %
Adecuado	98.9	97.8	97.8
Poco adecuado	1.1	2.2	2.2
Total	100	100	100

Los resultados descritos en las dimensiones del Teletrabajo de acuerdo a la percepción de los servidores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, se muestran a continuación. Respecto a la dimensión Calidad de servicio, los servidores perciben un nivel poco adecuado del 1.1%, mientras que un 98.9% perciben un nivel adecuado. Asimismo, manteniéndose en la misma línea de percepción, en la dimensión Productividad, el 2.2% de los servidores describen un nivel poco adecuado, y el 97.8% perciben un nivel adecuado. Con respecto,

a la dimensión TICs, se visualiza que el 2.2% de los servidores perciben un nivel poco adecuado, mientras que el 97.8% perciben un nivel adecuado, y estos análisis son interpretados de la encuesta realizada a los servidores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020.

Tabla 6

*Nivel de la gestión administrativa en los servidores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020.*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuado	89	96.7
	Poco adecuado	3	3.3
	Total	92	100

En la tabla, se visualizan los niveles de la gestión administrativa en los servidores de la entidad, de los cuales se tienen que el 3.3% de los servidores que perciben un nivel poco adecuado y un 96.7% percibe un nivel adecuado de la gestión administrativa en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020.

Tabla 7

*Nivel de las dimensiones de la Gestión Administrativa en los servidores Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020*

	Planeación	Organización	Dirección	Control
Niveles	po %	po %	po %	po %
Adecuado	98.9	97.3	97.8	97.5
Poco adecuado	1.1	2.7	2.2	2.5
Total	100	100	100	100

En la tabla descrita, los resultados por niveles y dimensiones de la gestión administrativa en los servidores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, se muestran a continuación. Al respecto, en la dimensión Planeación, el 1.1% tiene una percepción un nivel poco adecuado, mientras que el 98.9% percibe un nivel adecuado. Asimismo, manteniéndose en la misma línea de percepción, en la dimensión Organización, el 2.7% tiene una percepción un nivel poco adecuado, mientras que el 97.3% percibe un nivel adecuado. De la tercera dimensión, Dirección, el 2.2% percibe un nivel poco adecuado, mientras que el 97.8%



percibe un nivel adecuado y de la cuarta dimensión denominada Control, el 2.5% percibe un nivel poco adecuado, mientras que el 97.5% percibe un nivel adecuado. Los análisis mencionados son interpretados de la percepción de los servidores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

### Resultados inferenciales.

Del análisis descriptivo detallado en el presente estudio, donde se detallan los niveles y los supuestos de dependencia entre las variables de la investigación, se procederá a realizar el estudio inferencial. Para lo expuesto, se consideró a los estadísticos que desarrollan la regresión logística para la identificación de los indicadores y las dimensiones más significativos de las variables de estudio.

### Planteamiento de hipótesis

#### Hipótesis general

Ho: No existe incidencia entre el teletrabajo y la gestión administrativa en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020.

Ha: Existe incidencia entre el teletrabajo y la gestión administrativa en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020

**Estadístico de prueba:** Regresión logística.

**Coefficiente de prueba:** Nagelkerke

**Nivel de significación estadística:**  $\alpha = 0.05$

**Decisión:**  $p\_valor < \alpha$ ; rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 8

*Coefficientes del teletrabajo y la gestión administrativa en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020.*

		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Ubicación	Teletrabajo	-31.004	0.000		1		-31.004	-31.004
Umbral	Gestión Administrativa	-27.277	0.692	1553.618	1	0.000	-28.633	-25.920
<b>Cox y Snell</b>		<b>0.075</b>		<b>Nagelkerke</b>	<b>0.302</b>		<b>McFadden</b>	<b>0.272</b>

*Función de enlace: Logit.*

Los resultados mostrados de la incidencia de la gestión administrativa en los servidores de la entidad, se verifica que los trabajadores perciben un nivel adecuado respecto al teletrabajo, debido a que tienen la certeza de percibir la gestión administrativa en un nivel adecuado, y estos son verificables según lo detallado por los estadísticos de Wald mayor a 4.00 y el valor de significación estadística  $p\_valor < 0.05$ .

Con respecto al coeficiente de Nagelkerke, la variación o el comportamiento del teletrabajo se debe al 30.20% de los niveles de la gestión administrativa en los servidores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

De las interpretaciones expuestas, se rechaza la hipótesis nula y se finaliza que: Existe una relación significativa entre el teletrabajo y la gestión administrativa, desde la perspectiva de los servidores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

### **Resultados específicos.**

#### **Específico 1**

Existe incidencia entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020.

#### **Específico 2**

Existe incidencia entre la gestión administrativa y la productividad en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020.

#### **Específico 3**

Existe incidencia entre la gestión administrativa y las TICs en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020.

Tabla 9

*Coefficientes de la gestión administrativa en la calidad de servicio, la productividad y las TICs en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020.*

		<b>Estimaciones de parámetro</b>					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	Gestión Administrativa	-27.277	0.692	1553.618	1	0.000	-28.633	-25.920
Ubicación	Calidad de servicio	-31.004	0.000		1		-31.004	-31.004
		<b>Cox y Snell</b>	<b>0.075</b>	<b>Nagelkerke</b>	<b>0.302</b>		<b>McFadden</b>	<b>0.272</b>

Umbral	Gestión							
	Administrativa	0.00	1.41	0.00	1.00	1.00	2.77	2.77
Ubicación	Productividad	-					-	-
		3.78	1.58	5.70	1.00	0.02	6.89	0.68
	<b>Cox y Snell</b>	<b>0.048</b>		<b>Nagelkerke</b>	<b>0.191</b>		<b>McFadden</b>	<b>0.170</b>
Umbral	Gestión	18.443	0.587	986.376	1	0.000	17.292	19.594
	Administrativa							
Ubicación	TICs	15.075	0.000		1		15.075	15.075
	<b>Cox y Snell</b>	<b>0.001</b>		<b>Nagelkerke</b>	<b>0.006</b>		<b>McFadden</b>	<b>0.005</b>

*Función de enlace: Logit.*

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

En cuanto a los resultados específicos del estudio se tiene la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio, productividad y las TICs en los servidores en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. En cuanto a la primera hipótesis se tienen a los servidores que presentan un nivel adecuado respecto a la gestión administrativa, tienen la certeza de percibir una calidad de servicio adecuada, y estos se demuestran de acuerdo a los estadísticos de Wald y el valor de significación estadística  $p_{\text{valor}} < 0.05$ . Con respecto al coeficiente de Nagelkerke, la variación o el comportamiento de la calidad de servicio se debe al 30.2% de los niveles de la gestión administrativa, aceptándose a la hipótesis de investigación.

Al respecto de la influencia de la gestión administrativa en la productividad, los servidores presentan o perciben un adecuado nivel con respecto a la gestión administrativa, tienen la certeza de percibir una productividad adecuada, tal como lo muestran los estadísticos de Wald y el valor de significación estadística, el coeficiente de Nagelkerke muestra la variación o el comportamiento de la productividad, que se debe al 19.1% de los niveles del teletrabajo.

Finalmente, de la influencia de la gestión administrativa en las TICs, los servidores presentan o perciben un adecuado nivel con respecto a la gestión administrativa, tienen la certeza de percibir o demostrar que el funcionamiento de las TICs es adecuado, tal como lo muestran los estadísticos de Wald y el valor de significación estadística, el coeficiente de Nagelkerke muestra la variación o el comportamiento de las TICs, que se debe al 6.00% de los niveles del teletrabajo.

Los resultados obtenidos fueron evaluados por los estadísticos de Wald mayor al 4.00, debido a que se admite la existencia de dependencia entre las

variables y dimensiones. Asimismo, los valores de significación estadística  $p$ -valor se verifica que es menor al 0.05. Por lo expuesto en el presente párrafo, se evidencia que, para todos los casos planteados se rechazan las hipótesis nulas.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación, tuvo como objetivo principal la incidencia del Teletrabajo en la Gestión Administrativa en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. En ese sentido se consideró, la estadística descriptiva para comprobar la hipótesis, de las cuales los trabajadores perciben un nivel adecuado respecto al teletrabajo. Asimismo, tienen la certeza de percibir la gestión administrativa en un nivel adecuado, tal como lo muestran los datos estadísticos de Wald mayor a 4.00 y el valor de significación estadística  $p\_valor < 0.05$ . Por lo expuesto, se rechaza la hipótesis nula y se finaliza que la hipótesis alterna nos muestra una relación significativa entre el teletrabajo y la gestión administrativa, es decir están asociadas.

Además con el fin de obtener los resultados esperados, se utilizó como referencia los antecedentes, para abordar las variables del presente estudio, de acuerdo a la encuesta realizada, se determinó los niveles de la variable Teletrabajo, de los 92 servidores encuestados, el 1.1% de los servidores perciben un nivel poco adecuado y un 98.9% percibe un nivel adecuado del teletrabajo en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, la misma que fue sujeta a evaluación de manera online debido al COVID-19. En consecuencia, el teletrabajo se está desarrollando de manera adecuada en la entidad, y se está aplicando de manera óptima con la coordinación y el debido asesoramiento técnico y administrativo del personal que labora en la misma. Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Belalcázar et al., (2019), que nos detalla en su estudio, que el teletrabajo brinda un valor agregado a las instituciones privadas y estatales, debido a que tiene un impacto económico y laboral en su ejercicio, cumpliendo con los objetivos organizacionales.

Adicionalmente, los resultados precedentes, evidencian la conceptualización del Teletrabajo realizada por A. Peralta et al., (2019), quien denominó que la sociedad tendría ventajas con la aplicación de la nueva modalidad de prestación de servicios, tendría reducción del consumo de electricidad empleada para la labor presencial en las oficinas, un impacto menor de contaminación del medio ambiente por el ahorro de documentos de escritorio, disminución de tiempo en el tráfico, una inclusión laboral a grupos de atención

prioritaria y una equidad en ejecución de tareas domésticas del servidor que presta labores en su lugar de residencia.

Considerando los antecedentes situados en el desarrollo del presente estudio, V. Ramos et al., (2020), nos indica que existen tres elementos del teletrabajo que afectan directamente a las personas, y son factores de carácter individual como el estatus social y el género. Adicionalmente, existen más factores sociales como las relaciones intrapersonales que se realizan con los clientes, los jefes, los compañeros de trabajo y el entorno familiar; y también los factores cotidianos como los recursos y los pasatiempos.

De los resultados obtenidos, en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, la mayoría de los servidores encuestados detallan un nivel adecuado de la calidad de servicio, reflejados en el coeficiente de Nagelkerke con un 98.9%, con respecto a las actividades realizadas en la entidad, la misma que coincide con el estudio de Vasquez, (2019), la elección de la tecnología apropiada es un desafío para las entidades privadas y públicas, puesto que permite el logro de los objetivos trazados. De esta manera, la herramienta del teletrabajo tiene interrelación con las distintas tecnologías y las bases de datos.

Manteniéndose en la misma línea de percepción, en la dimensión Productividad, el 2.2% de los servidores perciben un nivel poco adecuado, mientras que el 97.8% perciben un nivel adecuado, estos resultados refuerzan lo expuesto por Quiñones, (2020), que indica que la productividad es un ente que genera eficiencia, en las instituciones actuales, debido a que estudia los componentes del teletrabajo como el entorno la competitividad del empleado y la entidad, y mide el impacto de los costos operativos que se genera dicha implementación en las organizaciones.

Con respecto, a la dimensión TICs, se visualiza que el 2.2% de los servidores perciben un nivel poco adecuado, mientras que el 97.8% perciben un nivel adecuado, y estos análisis son interpretados de la encuesta realizada a los servidores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020. Los mismos que coinciden con J. Peralta, (2021), que señala que los avances tecnológicos de la telecomunicaciones, o también denominada TIC, causaron un gran impacto en el ámbito laboral, el mismo que exige competitivamente a las instituciones a que se adapten a la nueva realidad para el desempeño laboral y los mecanismos operativos que deben realizarse para el cumplimiento de los objetivos

organizaciones.

Del mismo modo, se aprecian los niveles de la segunda variable, es decir, la gestión administrativa en los servidores de la entidad, de los cuales se tienen que el 3.3% perciben un nivel poco adecuado y un 96.7% percibe un nivel adecuado. Asimismo, tomando el contexto de la pandemia por COVID 19, y la percepción de los servidores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, con respecto al Teletrabajo que se realiza en la entidad, los resultados obtenidos, son resultantes de lo tratado por Galarza et al., (2020), los mismos que indican que el proceso de Gestión administrativa tiene un carácter sistemático, al ser portadores de acciones congruentes orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones básicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

Respecto a la dimensión Planeación, el 1.1% de los trabajadores percibe un nivel poco adecuado, mientras que el 98.9% de los trabajadores percibe un nivel adecuado. Los análisis mencionados son interpretados de la percepción de los servidores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, de las cuales se infiere una buena administración de los recursos materiales, presupuestarios y humanos, llevando a cabo el cumplimiento de objetivos y metas de los sistemas que operan en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, contribuyendo a la mejora continua de la calidad de servicio brindada al usuario final, a través de una gestión innovadora y sumamente competitiva. Asimismo, estos resultados, evidencian la conceptualización de las dimensiones de la Gestión Administrativa, descrita por Varela, (2015), la misma que señala que la planeación define los objetivos clave, en el corto, mediano y largo plazo, establecen y desarrollan las estrategias pertinentes para su consecución.

En la misma línea, los resultados obtenidos con respecto a la segunda dimensión, denominada Organización es de 2.7%, se percibe un nivel poco adecuado, mientras que el 97.3% de los trabajadores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego perciben un nivel adecuado, estos resultados coinciden con lo expuesto por Avalos et al., (2017), el mismo que conceptualiza a la organización como la acción de determinar las estructuras, las funciones, los procesos y las responsabilidades a cargo de los servidores, así como la implementación de métodos, y la aplicación de técnicas destinadas a realizar la simplificación de la labor ejecutada.

La tercera dimensión de la Gestión Administrativa es la Dirección, de las cuales se obtuvo como resultado que el 2.2% de los trabajadores perciben un nivel poco adecuado, mientras que el 97.8% de los trabajadores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, perciben un nivel adecuado, estos datos coinciden con el estudio realizado por Koontz et al., (2012), quien indica que la Dirección es el proceso de influir gerencialmente en las personas a cargo para que ellos contribuyan en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La cuarta dimensión del presente estudio se le denominado Control, de los hallazgos, se infiere que el 2.5% de los trabajadores percibe un nivel poco adecuado, mientras que el 97.5% de los trabajadores percibe un nivel adecuado. Resultados que coinciden con lo señalado por Ramirez et al., (2017) Quien indica que el control, es la función que evalúa las actividades periódicamente para comparar el desempeño de las distintas áreas.

Por lo tanto, se considera que, para una óptima ejecución de la Gestión Administrativa a través del teletrabajo, es necesario contar con los distintos medios informáticos, un apropiado control de la carga laboral y un espacio físico pertinente para el desarrollo de los procesos de la entidad; así mismo todos los servidores tienen que contribuir con su aporte correspondiente para la continuidad de las metas establecidas con eficacia.

La metodología utilizada en el presente estudio nos permitió instaurar una fortaleza importante para determinar el beneficio del teletrabajo para la consecución de las acciones planteadas como objetivos organizacionales, por ello es que se determinó el grado de relación entre las variables Gestión administrativa y Teletrabajo, además se utilizó la recolección de datos por medio de un instrumento que fue validado a través del juicio dado por expertos en la materia y se validó su confiabilidad con el coeficiente de Nagelkerke cuyo resultado fue de 30.2%, que nos permitió afirmar que existe incidencia del teletrabajo en la Gestión Administrativa, desde la perspectiva del personal del Ministerio del Desarrollo Agrario y Riego, de igual manera los resultados de la investigación se pueden difundir y expandir a otros campos de investigación.

Otra de las fortalezas que resaltan en el desarrollo del presente estudio fue que se pudo contar con las herramientas necesarias que permitieron la recolección de datos en tiempo real, como el uso de los formularios de Google, la elaboración las tablas estadísticas, producto de los resultados de las



encuestas, la participación de los trabajadores en cualquier momento del día, la interacción de los encuestados por medio de los canales de las redes sociales, como el correo electrónico y WhatsApp, que ayudó a la participación activa de los servidores encuestados con la finalidad de obtener los datos requeridos.

Las debilidades de la metodología utilizada fueron la aplicación de las encuestas, debido a que, al recoger la perspectiva de los servidores encuestados, estamos sujetos al estado de ánimo u óptica subjetiva de los encuestados, adicional a ello la metodología escogida solo nos permite ver la relación entre ambas variables. Asimismo, surgieron algunos imprevistos en la recolección de datos propios por el desconocimiento del manejo de ciertas herramientas como el google formulario, los cuáles fueron resueltos con la búsqueda de información en la web y con el apoyo del docente encargado del asesoramiento, fortaleció nuestras capacidades y conocimientos, que llevó al desarrollo de la presente tesis de estudio.

Además, por la coyuntura de la emergencia sanitaria producto de la pandemia por COVID-19 en la que se realizó este estudio, puede ser sujeto a evaluación lo descrito por los servidores al momento de la aplicación de la encuesta, que la prestación de servicio de forma remota, genera mayores beneficios en la gestión administrativa, en la productividad de los trabajadores, y en la satisfacción de ellos, cuando desempeñan sus funciones, y éste es ejercido a través de forma sincrónica mediante la plataforma Anydesk, Guacamole y asincrónica con el Zoom , erradicando el precepto que se requiere la presencia física del servidor en las oficinas; debido a que los procesos se pudieron desarrollar de manera continua cumpliendo con los procesos de cada área.

Esta investigación se realizó con el objetivo principal de contribuir al conocimiento del teletrabajo, como medio especial para el desempeño de las labores sin requerir la presencia física del trabajador, esta prestación no significa una inacción por parte de los servidores en los procesos, y más en este caso del desarrollo de la gestión administrativa, ya que cumplen un rol vital en el reconocimiento dinerario de los servidores, y con la presente investigación se logró demostró que a pesar del cambio de modalidad de trabajo de los servidores, la gestión administrativa cumplió con los objetivos y metas trazadas, debido a que ello impactó directamente en las actividades y recursos financieros,

tecnológicos y humanos con los que cuenta el ministerio, enmarcados en el proceso de modernización del estado incentivado por el gobierno nacional.

Finalmente, la importancia y congruencia del presente estudio realizado, se llevó a cabo porque existe la necesidad de demostrar que la gestión administrativa que se llevó a cabo en las instituciones públicas, no necesitan obligatoriamente una presencia física de los trabajadores en la locación de la entidad, sino que, con la implementación de medios informáticos y las telecomunicaciones, pueden desarrollarse y posteriormente pueden llevar un control adecuado y con una mejor supervisión de las labores ejercidas por los servidores. Por lo expuesto la implementación del teletrabajo en la gestión administrativa, del presente estudio sirve como precedente para las entidades que requieran adoptar nuevas modalidades de prestación de servicio, de trabajo presencial a remoto con el objetivo de mejorar sus procedimientos y se cumplan con los procesos adecuados de la institución estatal, enmarcada dentro de los parámetros de modernización del estado. De lo expuesto, el presente estudio demuestra que existe incidencia del teletrabajo en la gestión administrativa en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

## **VI. CONCLUSIONES**

Del análisis de los resultados adquiridos sobre la incidencia del teletrabajo en la Gestión Administrativa del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020 se concluyó en lo siguiente:

Primera: Luego de los análisis de los resultados, se concluye que el nivel de incidencia del teletrabajo es adecuado, es decir es significativo y tiene alta relación con la Gestión Administrativa, eso evidencia que el Teletrabajo se realiza de manera eficiente, al igual que la Gestión administrativa. De los argumentos expuestos, se concluye, que existe incidencia del teletrabajo en la Gestión Administrativa, determinado también por el coeficiente de Nagelkerke con 30.2% de incidencia.

Segunda: De la primera hipótesis específica planteada y los resultados expuestos, se ha verificado que el nivel de la primera dimensión es adecuado, ello quiere decir que el servicio se prestó de manera pertinente con empatía hacia el usuario. Esto demuestra la variabilidad de la dimensión calidad de servicio en un porcentaje de 30.2% con respecto a la variable Gestión Administrativa. Por lo que se concluye que existe una incidencia entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

Tercera: De la segunda hipótesis específica planteada y los resultados expuestos, se ha verificado que el nivel de la segunda dimensión es adecuado. El presente estudio demuestra la variabilidad de la dimensión productividad del personal en un porcentaje de 19.1% con respecto a la variable Gestión Administrativa. Por lo que se concluye que existe una incidencia entre la Gestión Administrativa y la productividad en el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Del análisis de los resultados obtenidos sobre la incidencia del teletrabajo en la Gestión Administrativa del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego 2020, se recomienda lo siguiente:

Primera: Luego de los análisis de los resultados el cual evidencia de manera adecuado la incidencia del teletrabajo en la Gestión Administrativa, se recomienda que el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego incluya dentro de su plan estratégico institucional, y por consiguiente en su plan operativo institucional, el fortalecimiento del teletrabajo en la Gestión Administrativa, como parte del cumplimiento de las políticas de modernización de la gestión pública.

Segunda: De los análisis de los resultados, el cual evidencia de manera adecuada la incidencia entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio, se recomienda que el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego incluya en sus manuales, procedimientos e instructivos de los procesos, el fortalecimiento del cumplimiento de los encargos realizados por los empleadores a los servidores, para el logro de la efectividad requerida y el logro de la eficiencia, a través de una utilización de menor cantidad de recursos de la entidad.

Tercera: Finalmente, de la incidencia adecuada resultante en el presente estudio, entre la Gestión Administrativa y la productividad, se recomienda que el Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego incluya en su plan de bienestar social, clima organizacional, el fortalecimiento de las condiciones laborales, de la carga laboral, del cumplimiento de la jornada laboral y los resultados organizacionales y personales de los trabajadores, a fin de lograr el compromiso del personal para la consecución de las metas trazadas por la entidad.

## REFERENCIAS

- Amaro, M. del C. (2003). *Gestión administrativa en medicina familiar*. 10.
- Avalos, J., Puente, M., & Viñan, J. (2017). *Elementos de ingeniería administrativa*.
- Ayala, R. (2012). Facultad De Ciencias Empresariales Facultad De Ciencias Empresariales. *Tesis Para Obtener Título Profesional*, 1, 67.
- Baptista, P., Fernández, C., & Hernández, R. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*. 21.
- Barbagelata, H. H., Arenas, N. B., Manuel, J., Segura, C., En-, L., Figueroa, G., Mesquita, C., Júnior, B., Cuellar, M. M., Melgar, M., Alejandro, H., García, O., García, M. P., Sa-, J. A., Cifuentes, F. S., González, F. S., Sánchez, G. V., & M, J. E. V. (2013). *Reflexiones del teletrabajo en educación superior*.
- Barrios, S. (2007). *El teletrabajo*.
- Belalcázar, J., Lasso, M., & Quiroz, P. (2019). *Análisis De La Implementación Del Teletrabajo En Las Empresas De Colombia*.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*.
- Burgos, S., & Morocho, C. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*. 39.
- Cabana, S. R., Cortés, F. H., Contreras, F. A., & Vargas, V. F. (2020). *Influencia el control de gestión al valor publico generado en servicios dependientes del ministerio de economía, fomento y turismo, Chile*. 116.
- Castillo, S. (2020). *Vista de Gestión universitaria administrativa y económica en tiempos de pandemia (Covid-19)*. (p. 23).
- Castro, I. (2017). *Teletrabajo en Perú: una herramienta de acercamiento a poblaciones vulnerables*. 28.
- Dulanto, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*. 68.
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto calidad del Servicio y Sus Modelos De*

*Medición. 80.*

- Falconi, J., Luna, K., Antonio, S., William, C., & Celio, A. (2019). *Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. 155–169.*
- Galarza, M., Mora, J., & Zambrano, H. (2020). *Gestión administrativa, la sostenibilidad de las agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos – Ecuador. 21.*
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad, 32–37.*
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). 163–173.*
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial.*
- Márquez, M. (2002). *La Gestión Administrativa de las Empresas Agropecuarias de los Municipios San Fernando y Biruaca del Estado de Apure, en Venezuela. 335.*
- Martínez, C. (2012). *Estadística y Muestreo.*
- Mero, J. (2018). *Empresa, administración y proceso administrativo. (p. 18).*
- Moreno, D. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativo en la Municipalidad Provincial de Huallaga 2020. 59.*
- Mullins, R. (2021). *Teletrabajo: Ventajas y desventajas en las organizaciones y colaboradores. 14.*
- Muñoz, N., & Albino, G. (2019). *Reflexión de la gestión administrativa para mejorar los resultados académicos de la Comuna de Ovalle. 16.*
- Parasumaran, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios.*
- Peralta, A., Bilous, A., Flores, C., & Bombón, C. (2019). *El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. 326–335.*
- 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.*
- Pimienta, J., & De la Orden, A. (2012). *Metodología de la Investigación.*
- Quiñones, C. (2020). *Flexibilidad laboral del Teletrabajo y su influencia en la productividad de los colaboradores que realizan análisis técnico en el servicio aduanero en el Perú.* 144.
- Ram, P., Calder, E. V., Ram, P., Calder, E. V., & Contribuciones, R. (2017). *La Gestión administrativa en el desarrollo empresarial.* 3.
- Ramírez, P., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). *La Gestión Administrativa en el desarrollo empresarial.* 21.
- Ramos, C. (2015). *Los paradigmas de la investigación científica.* 17.
- Ramos, V., Galarza, C., & Tejera, E. (2020). *El Teletrabajo En Tiempos De Covid-19.* 29.
- Rincon, H. (2001). *Calidad, Productividad y Costos: Análisis de Relaciones entre estos Tres Conceptos.* 49.
- Rojas Sacatuma, J. (2017). FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
01 Facultad de Ingeniería y Arquitectura. In *Universidad Andina del Cusco.*
- Romero, N. (2018). *Diseño de plan de Gestión Administrativa para la empresa Grupo Sigro de la ciudad de Pereira.*
- Roncal Vattuone, X. (2021). *Teletrabajo y capitalismo de vigilancia.* 13.
- Roque, J. (2016). *Estrategias de Gestion Administrativa en Mejora de la Atencion al Cliente en la MYPE Comercial San Martin - Chiclayo.*
- Samame, P. (2020). *Gestión administrativa y el desempeño laboral de los servidores del hospital de Ventanilla,2020.* 89.
- Sánchez, F. (2019). *Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos.* 101–122.
- Schmidt, M., Tennina, M., & Obiol, L. (2018). *La función de control en las organizaciones.* 22.

- Sime, S. (2020). *Teletrabajo y Gestión Pública desde la perspectiva del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores 2020*. 92.
- Tamayo, M. (1999). *Módulo 2: La investigación*.
- Tapasco, O., & Giraldo, J. (2020). *Asociación entre posturas administrativas de directivos y su disposición hacia la adopción del teletrabajo*. 13.
- Tellez, J. (2008). *Derecho informático*.
- Tucho, F., & Javier, G. (2020). *El impacto medioambiental de los dispositivos TIC : reivindicando perspectivas críticas en la competencia digital de la ciudadanía en tiempos de Covid-19*. 45.
- Turetken, O., Jain, A., Quesenberry, B., & Ngwenyama, O. (2011). *An empirical investigation of the impact of individual and work characteristics on telecommuting success*. 67.
- Urbano, C. (2005). *Mapas y Herramientas para conocer la escuela*.
- Varela, E. M. (2015). *Procesos administrativos en la fundamentación teórica de la gerencia del servicio al cliente*. 13.
- Vásquez, O. (2019). *El teletrabajo en el sector público peruano, 2019*.



## **ANEXOS**

### Matriz de Operacionalización de la variable Teletrabajo

Variables de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala De Medición
Teletrabajo	El teletrabajo es la distribución flexible y organizada del trabajo encargado por el empleador, que se lleva a cabo con el uso adecuado de las denominadas TICs, este se realiza en una locación distinta al habitual, es decir, que el prestador del servicio desarrolla sus actividades en una locación alejado de la organización.	La variable Teletrabajo está constituido por tres componentes: Calidad de servicio, Productividad y TICs, se utilizó la escala tipo Likert: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, no sabe/no opina, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, será medido utilizando los niveles Optimo, Regular y Deficiente. El recojo de datos se realizará de manera virtual a través de un formulario de encuesta a los correos electrónicos de los trabajadores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego	Calidad de servicio  Productividad  TICs	Fiabilidad Sensibilidad Seguridad Empatía Elementos Tangibles  Eficacia Eficiencia  Correo electrónico  Internet  Teléfono  Video Conferencia	lt. 1,2,3,4 lt. 5,6,7. lt. 8,9,10,11 lt. 12,13,14. lt. 15,16,17.  lt. 18,19,20,21,22,23,24,25. lt. 26,27,28,29,30,31.  lt. 32,33.  lt. 34,35.  lt. 36,37,38  lt. 39,40,41.	Escala de Likert  Ordinal  Inadecuado [18 - 42] Poco adecuado [43 - 67] Adecuado [68 - 90]  ( 5 ) Totalmente de acuerdo ( 4 ) De acuerdo ( 3 ) No sabe / No opina ( 2 ) En desacuerdo ( 1 ) Totalmente en desacuerdo

## Matriz de Operacionalización de la variable Gestión Administrativa

Variables de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala De Medición
Gestión Administrativa	Gestión Administrativa, como la puesta en marcha de cada uno de los procesos de la Administración; es decir, como se desarrollan o interrelacionan, para el logro de los objetivos. Los mencionados son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación y el control de actividades de la organización.	La variable Gestión administrativa está constituido por dos componentes: Planeación, organización y control, se utilizó la escala tipo Likert: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, no sabe/no opina, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo, será medido utilizando los niveles Optimo, Regular y Deficiente. El recojo de datos se realizará de manera virtual a través de un formulario de encuesta a los correos electrónicos de los trabajadores del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego.	Planeación  Organización  Dirección  Control	Plan Estratégico institucional Plan Operativo Institucional Identificación de acciones específicas para el cumplimiento de las actividades  Estructura orgánica Comunicación entre las áreas y unidades Distribución responsable de los recursos  Supervisión Liderazgo Trabajo en equipo  Evaluación de Desempeño laboral Supervisión de los sistemas de la entidad.	Ít. 1. Ít. 2. Ít. 3. Ít. 4. Ít. 5. Ít. 6. Ít. 7. Ít. 8. Ít. 9.  Ít. 10 Ít. 11.	Escala de Likert  Ordinal  Inadecuado [18 - 42] Poco adecuado [43 - 67] Adecuado [68 - 90]  ( 5 ) Totalmente de acuerdo ( 4 ) De acuerdo ( 3 ) No sabe / No opina ( 2 ) En desacuerdo ( 1 ) Totalmente en desacuerdo

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable:  
Teletrabajo**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TELETRABAJO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	La entidad cumple con los tiempos establecidos en la atención	x		x		x		
2	Cuando surge algún inconveniente muestran interés en resolverlo	x		x		x		
3	El servicio ofrecido es el adecuado	x		x		x		
4	Existe orientación hacia mantener el mínimo de errores en el servicio	x		x		x		
5	La entidad cumple con los tiempos establecidos en la atención	x		x		x		
6	Cuando surge algún inconveniente muestran interés en resolverlo	x		x		x		
7	El servicio ofrecido es el adecuado	x		x		x		
8	El comportamiento de los empleados me genera confianza	x		x		x		
9	Me siento seguro con el servicio ofrecido	x		x		x		
10	Los colaboradores siempre son amables conmigo	x		x		x		
11	Los empleados siempre responden mis preguntas con términos claros	x		x		x		
12	Recibo atención personalizada	x		x		x		
13	Considero que la entidad se preocupa por mis intereses como cliente interno.	x		x		x		
14	Siento que los colaboradores entienden mis necesidades	x		x		x		
15	La entidad cuenta con equipos modernos	x		x		x		
16	Las instalaciones físicas de la entidad son las adecuadas	x		x		x		
17	La señalización de todas las áreas se visualizan rápidamente	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de actividades de forma eficiente.	x		x		x		
19	Su jornada laboral le permite alcanzar a realizar las actividades programadas.	x		x		x		
20	Tiene en cuenta los tiempos de respuesta asignados para realizar su gestión.	x		x		x		
21	Las metas establecidas asociadas a los tiempos son alcanzadas sin dificultad.	x		x		x		
22	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas	x		x		x		
23	Considera que la organización del trabajo en su área contribuye a la productividad.	x		x		x		
24	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan	x		x		x		
25	Mantiene una actitud positiva ante los cambios	x		x		x		
26	Recibe retroalimentación continua de los procesos que gestiona y sus resultados	x		x		x		
27	Le dieron a conocer sus actividades a desarrollar en el puesto de trabajo	x		x		x		
28	Su jefe escucha sus observaciones y comentarios.	x		x		x		

29	El trabajo es fluido con su equipo de trabajo.	x		x		x	
30	En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad	x		x		x	
31	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN 3</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
32	Las Instituciones Públicas deben contar con correos electrónicos institucionales para que los ciudadanos puedan comunicarse.	x		x		x	
33	Las Instituciones Públicas deben habilitar correos electrónicos institucionales a sus trabajadores para la realización de su trabajo.	x		x		x	
34	Las Instituciones Públicas deben contar con un adecuado servicio de internet para realizar sus trabajos de manera eficaz	x		x		x	
35	Las Instituciones Públicas deben contar con un personal de soporte técnico para poder absolver los problemas relacionados a la red informática.	x		x		x	
36	Las Instituciones Públicas deben suministrar de teléfonos celulares a sus teletrabajadores.	x		x		x	
37	Las Instituciones Públicas deben absolver algunas consultas de la ciudadanía a través de las llamadas telefónicas.	x		x		x	
38	Las instituciones públicas deben suministrar de equipos telefónicos a las unidades de organización	x		x		x	
39	Las Instituciones Públicas deben utilizar la video conferencia para tener reuniones con personal de otra institución	x		x		x	
40	Antes de la pandemia del COVID-19 se hacía uso de la video conferencia.	x		x		x	
41	En tiempos de pandemia por el COVID-19 es la video conferencia una herramienta importante de trabajo.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hilda Esther Piedra Villagaray    DNI: 10086986

Especialidad del validador: Funcionario público

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

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

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

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

Julio del 2021



Scanned by TapScanner

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Gestión Administrativa.



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	La institución en la cual trabaja cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades	x		x		x		
2	La institución en la cual trabaja cuenta con un plan operativo institucional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades	x		x		x		
3	Usted conoce las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de sus objetivos	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
4	Cree usted que la estructura orgánica de la entidad en la que trabaja influye directamente en el cumplimiento de sus actividades	x		x		x		
5	Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes áreas de la entidad es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades	x		x		x		
6	La entidad realiza una distribución responsable de sus recursos entre las diferentes áreas	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
7	La entidad donde labora realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales	x		x		x		
8	Cree usted que existe un liderazgo adecuado en la entidad	x		x		x		
9	Las diferentes áreas de la entidad muestran predisposición para la realización de sus actividades en equipo	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4</b>								
10	Se realiza constantemente evaluación para medir el	x		x		x		

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hilda Esther Piedra Villagaray      DNI: 10086986

Especialidad del validador: **Funcionario público**

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

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

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

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

Julio del 2021

Firma del Experto Informante.

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable:  
Teletrabajo**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TELETRABAJO**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	La entidad cumple con los tiempos establecidos en la atención	x		x		x		
2	Cuando surge algún inconveniente muestran interés en resolverlo	x		x		x		
3	El servicio ofrecido es el adecuado	x		x		x		
4	Existe orientación hacia mantener el mínimo de errores en el servicio	x		x		x		
5	La entidad cumple con los tiempos establecidos en la atención	x		x		x		
6	Cuando surge algún inconveniente muestran interés en resolverlo	x		x		x		
7	El servicio ofrecido es el adecuado	x		x		x		
8	El comportamiento de los empleados me genera confianza	x		x		x		
9	Me siento seguro con el servicio ofrecido	x		x		x		
10	Los colaboradores siempre son amables conmigo	x		x		x		
11	Los empleados siempre responden mis preguntas con términos claros	x		x		x		
12	Recibo atención personalizada	x		x		x		
13	Considero que la entidad se preocupa por mis intereses como cliente interno.	x		x		x		
14	Siento que los colaboradores entienden mis necesidades	x		x		x		
15	La entidad cuenta con equipos modernos	x		x		x		
16	Las instalaciones físicas de la entidad son las adecuadas	x		x		x		
17	La señalización de todas las áreas se visualizan rápidamente	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de actividades de forma eficiente.	x		x		x		
19	Su jornada laboral le permite alcanzar a realizar las actividades programadas.	x		x		x		
20	Tiene en cuenta los tiempos de respuesta asignados para realizar su gestión.	x		x		x		
21	Las metas establecidas asociadas a los tiempos son alcanzadas sin dificultad.	x		x		x		
22	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas	x		x		x		
23	Considera que la organización del trabajo en su área contribuye a la productividad.	x		x		x		
24	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan	x		x		x		
25	Mantiene una actitud positiva ante los cambios	x		x		x		
26	Recibe retroalimentación continua de los procesos que gestiona y sus resultados	x		x		x		
27	Le dieron a conocer sus actividades a desarrollar en el puesto de trabajo	x		x		x		
28	Su jefe escucha sus observaciones y comentarios.	x		x		x		

30	En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad	X		X		X	
31	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
32	Las Instituciones Públicas deben contar con correos electrónicos institucionales para que los ciudadanos puedan comunicarse.	X		X		X	
33	Las Instituciones Públicas deben habilitar correos electrónicos institucionales a sus trabajadores para la realización de su trabajo.	X		X		X	
34	Las Instituciones Públicas deben contar con un adecuado servicio de internet para realizar sus trabajos de manera eficaz	X		X		X	
35	Las Instituciones Públicas deben contar con un personal de soporte técnico para poder absolver los problemas relacionados a la red informática.	X		X		X	
36	Las Instituciones Públicas deben suministrar de teléfonos celulares a sus teletrabajadores.	X		X		X	
37	Las Instituciones Públicas deben absolver algunas consultas de la ciudadanía a través de las llamadas telefónicas.	X		X		X	
38	Las instituciones públicas deben suministrar de equipos telefónicos a las unidades de organización	X		X		X	
39	Las Instituciones Públicas deben utilizar la video conferencia para tener reuniones con personal de otra institución	X		X		X	
40	Antes de la pandemia del COVID-19 se hacía uso de la video conferencia.	X		X		X	
41	En tiempos de pandemia por el COVID-19 es la video conferencia una herramienta importante de trabajo.	X		X		X	

Observaciones (preclear si hay suficiencia):

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

Apellido y nombres del juez validador: D<sup>o</sup> Mg: Asemat Vega Nicanor Seglemundo

DNI: 10557046

Especialidad del validador: Funcionario público

Julio del 2021

Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.



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



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

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	La institución en la cual trabaja cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades	x		x		x		
2	La institución en la cual trabaja cuenta con un plan operativo institucional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades	x		x		x		
3	Usted conoce las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de sus objetivos	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
4	Cree usted que la estructura orgánica de la entidad en la que trabaja influye directamente en el cumplimiento de sus actividades	x		x		x		
5	Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes áreas de la entidad es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades	x		x		x		
6	La entidad realiza una distribución responsable de sus recursos entre las diferentes áreas	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
7	La entidad donde labora realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales	x		x		x		
8	Cree usted que existe un liderazgo adecuado en la entidad	x		x		x		
9	Las diferentes áreas de la entidad muestran predisposición para la realización de sus actividades en equipo	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4</b>								
10	Se realiza constantemente evaluación para medir el desempeño de los colaboradores de la entidad en sus actividades	x		x		x		

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

Validador y nombres del juez validador: D<sup>o</sup> Mg. Amal Vega Nicanor Segismundo

DNI: 10557046

Especialidad del validador: Funcionario público

Julio del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del Experto Informante.

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable:  
Teletrabajo**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TELETRABAJO**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	La entidad cumple con los tiempos establecidos en la atención	x		x		x		
2	Cuando surge algún inconveniente muestran interés en resolverlo	x		x		x		
3	El servicio ofrecido es el adecuado	x		x		x		
4	Existe orientación hacia mantener el mínimo de errores en el servicio	x		x		x		
5	La entidad cumple con los tiempos establecidos en la atención	x		x		x		
6	Cuando surge algún inconveniente muestran interés en resolverlo	x		x		x		
7	El servicio ofrecido es el adecuado	x		x		x		
8	El comportamiento de los empleados me genera confianza	x		x		x		
9	Me siento seguro con el servicio ofrecido	x		x		x		
10	Los colaboradores siempre son amables conmigo	x		x		x		
11	Los empleados siempre responden mis preguntas con términos claros	x		x		x		
12	Recibo atención personalizada	x		x		x		
13	Considero que la entidad se preocupa por mis intereses como cliente interno.	x		x		x		
14	Siento que los colaboradores entienden mis necesidades	x		x		x		
15	La entidad cuenta con equipos modernos	x		x		x		
16	Las instalaciones físicas de la entidad son las adecuadas	x		x		x		
17	La señalización de todas las áreas se visualizan rápidamente	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de actividades de forma eficiente.	x		x		x		
19	Su jornada laboral le permite alcanzar a realizar las actividades programadas.	x		x		x		
20	Tiene en cuenta los tiempos de respuesta asignados para realizar su gestión.	x		x		x		
21	Las metas establecidas asociadas a los tiempos son alcanzadas sin dificultad.	x		x		x		
22	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas	x		x		x		
23	Considera que la organización del trabajo en su área contribuye a la productividad.	x		x		x		
24	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan	x		x		x		
25	Mantiene una actitud positiva ante los cambios	x		x		x		
26	Recibe retroalimentación continua de los procesos que gestiona y sus resultados	x		x		x		
27	Le dieron a conocer sus actividades a desarrollar en el puesto de trabajo	x		x		x		
28	Su jefe escucha sus observaciones y comentarios.	x		x		x		

29	El trabajo es fluido con su equipo de trabajo.	x		x		x	
30	En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad	x		x		x	
31	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.	x		x		x	
<b>DIMENSION 3</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
32	Las Instituciones Públicas deben contar con correos electrónicos institucionales para que los ciudadanos puedan comunicarse.	x		x		x	
33	Las Instituciones Públicas deben habilitar correos electrónicos institucionales a sus trabajadores para la realización de su trabajo.	x		x		x	
34	Las Instituciones Públicas deben contar con un adecuado servicio de internet para realizar sus trabajos de manera eficaz	x		x		x	
35	Las Instituciones Públicas deben contar con un personal de soporte técnico para poder absolver los problemas relacionados a la red informática.	x		x		x	
36	Las Instituciones Públicas deben suministrar de teléfonos celulares a sus teletrabajadores.	x		x		x	
37	Las Instituciones Públicas deben absolver algunas consultas de la ciudadanía a través de las llamadas telefónicas.	x		x		x	
38	Las instituciones públicas deben suministrar de equipos telefónicos a las unidades de organización	x		x		x	
39	Las Instituciones Públicas deben utilizar la video conferencia para tener reuniones con personal de otra institución	x		x		x	
40	Antes de la pandemia del COVID-19 se hacía uso de la video conferencia.	x		x		x	
41	En tiempos de pandemia por el COVID-19 es la video conferencia una herramienta importante de trabajo.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia) Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Luis Alberto Núñez Lira DNI: 08012101

Especialidad del validador: Educador

Julio del 2021

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del Experto Informante.

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable:  
Gestión administrativa.**

**UCV** CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
UNIVERSIDAD  
CESAR VALLEJO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1</b>								
1	La institución en la cual trabaja cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades	x		x		x		
2	La institución en la cual trabaja cuenta con un plan operativo institucional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades	x		x		x		
3	Usted conoce las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de sus objetivos	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2</b>								
4	Cree usted que la estructura orgánica de la entidad en la que trabaja influye directamente en el cumplimiento de sus actividades	x		x		x		
5	Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes áreas de la entidad es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades	x		x		x		
6	La entidad realiza una distribución responsable de sus recursos entre las diferentes áreas	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3</b>								
7	La entidad donde labora realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales	x		x		x		
8	Cree usted que existe un liderazgo adecuado en la entidad	x		x		x		
9	Las diferentes áreas de la entidad muestran predisposición para la realización de sus actividades en equipo	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4</b>								
10	Se realiza constantemente evaluación para medir el desempeño de los colaboradores de la entidad en sus actividades	x		x		x		
11	Existe una supervisión de los sistemas usados en la entidad	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Luis Alberto Núñez Lira DNI: 08012101

Especialidad del validador: Educador

Julio del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Firma del Experto Informante.





## Validación del Instrumento

### Cuestionario

Buenos días / Tardes: Tengo a bien de saludarlos y a la vez comunicarle que estoy realizando la presente encuesta con la finalidad de compilar información concerniente a “El teletrabajo y gestión pública desde la perspectiva del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores, 2020”; y con los resultados que obtenga de la presente encuesta será debidamente procesada, con el objetivo de contribuir a la investigación. Además, quiero agradecerles infinitamente por su cooperación con esta investigación al rebatir las cuestiones que se esbozan a continuación:

Instrucciones:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. considere conveniente. Las alternativas son: Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1).

PRIMERA VARIABLE TELETRABAJO					
1. DIMENSIÓN: CALIDAD DE SERVICIO.					Escala
1	La entidad cumple con los tiempos establecidos en la atención				
2	Cuando surge algún inconveniente muestran interés en resolverlo				
3	El servicio ofrecido es el adecuado				
4	Existe orientación hacia mantener el mínimo de errores en el servicio				
5	La entidad me mantiene informado en los pasos del servicio ejecutado				
6	Los colaboradores son prestos a desarrollar un servicio de manera rápida				
7	Los colaboradores se muestran atentos a ayudarme ante algún inconveniente				
8	El comportamiento de los empleados me genera confianza				
9	Me siento seguro con el servicio ofrecido				
10	Los colaboradores siempre son amables conmigo				
11	Los empleados siempre responden mis preguntas con términos claros				
12	Recibo atención personalizada				
13	Considero que la entidad se preocupa por mis intereses como cliente interno.				
14	Siento que los colaboradores entienden mis necesidades				
15	La entidad cuenta con equipos modernos				
16	Las instalaciones físicas de la entidad son las adecuadas				
17	La señalización de todas las áreas se visualizan rápidamente				
2. DIMENSION: PRODUCTIVIDAD					Escala
18	Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de actividades de forma eficiente.				
19	Su jornada laboral le permite alcanzar a realizar las actividades programadas.				
20	Tiene en cuenta los tiempos de respuesta asignados para realizar su gestión.				
21	Las metas establecidas asociadas a los tiempos son alcanzadas sin dificultad.				
22	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas				
23	Considera que la organización del trabajo en su área contribuye a la productividad.				
24	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan				
25	Mantiene una actitud positiva ante los cambios				
26	Recibe retroalimentación continua de los procesos que gestiona y sus resultados				
27	Le dieron a conocer sus actividades a desarrollar en el puesto de trabajo				
28	Su jefe escucha sus observaciones y comentarios.				
29	El trabajo es fluido con su equipo de trabajo.				
30	En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad				
31	Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.				

3. DIMENSIÓN: TICs.						
32	Las Instituciones Públicas deben contar con correos electrónicos institucionales para que los ciudadanos puedan comunicarse.					
33	Las Instituciones Públicas deben habilitar correos electrónicos institucionales a sus trabajadores para la realización de su trabajo.					
34	Las Instituciones Públicas deben contar con un adecuado servicio de internet para realizar sus trabajos de manera eficaz					
35	Las Instituciones Públicas deben contar con un personal de soporte técnico para poder absolver los problemas relacionados a la red informatica.					
36	Las Instituciones Públicas deben suministrar de teléfonos celulares a sus					
37	Las Instituciones Públicas deben absolver algunas consultas de la ciudadanía a través de las llamadas telefónicas.					
38	organización					
39	Las Instituciones Públicas deben utilizar la video conferencia para tener reuniones con personal de otra institución					
40	Antes de la pandemia del COVID-19 se hacía uso de la video conferencia.					
41	En tiempos de pandemia por el COVID-19 es la video conferencia una herramienta importante de trabajo.					



## Instrumento de la variable 2 Cuestionario

Buenos días / Tardes: Tengo a bien de saludarlos y a la vez comunicarle que estoy realizando la presente encuesta con la finalidad de compilar información concerniente a “El teletrabajo y gestión pública desde la perspectiva del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores, 2020”; y con los resultados que obtenga de la presente encuesta será debidamente procesada, con el objetivo de contribuir a la investigación. Además, quiero agradecerles infinitamente por su cooperación con esta investigación al rebatir las cuestiones que se esbozan a continuación:

Instrucciones:

Marcar con un aspa (x) la alternativa que Ud. considere conveniente. Las alternativas son: Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1).

SEGUNDA VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA						
1. DIMENSIÓN: PLANEACION.		Escala				
INDICADOR: PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		1	2	3	4	5
1	La institución en la cual trabaja cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades					
2	La institución en la cual trabaja cuenta con un plan operativo institucional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades					
3	Usted conoce las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de sus objetivos					
2. DIMENSION: ORGANIZACIÓN						
4	Cree usted que la estructura orgánica de la entidad en la que trabaja influye directamente en el cumplimiento de sus actividades					
5	Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes áreas de la entidad es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades					
6	La entidad realiza una distribución responsable de sus recursos entre las diferentes áreas					
3. DIMENSIÓN: DIRECCION						
7	La entidad donde labora realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales					
8	Cree usted que existe un liderazgo adecuado en la entidad					
9	Las diferentes áreas de la entidad muestran predisposición para la realización de sus actividades en equipo					
4. DIMENSIÓN: CONTROL						
10	Se realiza constantemente evaluación para medir el desempeño de los colaboradores de la entidad en sus actividades					
11	Existe una supervisión de los sistemas usados en la entidad					