



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Teletrabajo y Gestión Pública del Instituto Nacional de Defensa  
Civil-INDECI, Lima, 2020.**

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Pacheco Díaz, Diana Carolina (ORCID: 0000-0003-1515-6270)

**ASESOR:**

Dr. Ramírez Ríos, Alejandro (ORCID: 0000-0003-0976-4974)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

Este Proyecto lo dedico a Dios, a mis padres y todas las personas que de cierta manera me han apoyado y brindado su tiempo para la elaboración y culminación de este trabajo.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mi institución y profesores por sus esfuerzos y enseñanzas brindadas las cuales permitieron que pudiera graduarme.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	09
II MARCO TEÓRICO.....	13
III. MÉTODOLÓGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2. Operacionalización de variables.....	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad.....	24
3.5. Procedimiento.....	24
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS .....	26
V. DISCUSIÓN.....	41
VI. CONCLUSIONES.....	47
VII RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS .....	55

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Juicio de expertos	23
Tabla 2	Valores instrumento Alfa de Cronbach	23
Tabla 3	Esquema de confiabilidad	24
Tabla 4	Relación entre Teletrabajo y Gestión Pública	26
Tabla 5	Relación entre Teletrabajo y orientado al ciudadano en la gestión pública	27
Tabla 6	Relación entre Teletrabajo y Gobierno eficiente en la gestión pública	29
Tabla 7	Teletrabajo y gobierno unitario en la gestión pública	30
Tabla 8	Teletrabajo y gobierno inclusivo en gestión pública	32
Tabla 9	Teletrabajo y gobierno abierto en gestión pública	33
Tabla 10	Correlación teletrabajo y gestión pública	35
Tabla 11	Correlación teletrabajo y gobierno orientado en la gestión pública	36
Tabla 12	Correlación teletrabajo y gobierno eficiente en la gestión pública	37
Tabla 13	Correlación teletrabajo y gobierno unitario en la gestión pública	38
Tabla 14	Correlación teletrabajo y gobierno inclusivo en la Gestión pública	39
Tabla 15	Correlación teletrabajo y gobierno abierto en la gestión pública	40
Tabla 16	Criterios de aplicación de los cuestionarios de las variables	94
Tabla 17	Criterios de aplicación para las dimensiones de la variable Teletrabajo	964
Tabla 18	Criterios de aplicación para las dimensiones de la variable gestión pública	95

## Índice de Gráficos y figuras

		Pág.
Figura 1	Teletrabajo y Gestión Pública	26
Figura 2	Teletrabajo y orientado al ciudadano en la gestión pública	28
Figura 3	Teletrabajo y Gobierno eficiente en la gestión pública	29
Figura 4	Teletrabajo y gobierno unitario en gestión pública	31
Figura 5	Teletrabajo y gobierno inclusivo en gestión pública	32
Figura 6	Teletrabajo y gobierno abierto en gestión pública	34

## RESUMEN

La presente investigación está dirigida al estudio de la relación entre el teletrabajo y la gestión pública del Instituto Nacional de Defensa Civil-INDECI, Lima; en ese sentido para el desarrollo indagatorio se consideró el método hipotético deductivo, con un nivel correlacional descriptivo, dentro del enfoque cuantitativo, y diseño no experimental con corte transversal.

Para el trabajo de campo, se tuvo en cuenta a la población que estaba conformada por los trabajadores de las diferentes áreas del Instituto Nacional de Defensa Civil-INDECI, Lima, con una muestra de tipo no probabilística de 79, por lo que para poder realizar la recolección de data se recurrió a la técnica de la encuesta, la misma que fue validada por juicio de expertos, determinándose con 0.9 y 0.78 su alta confiabilidad del teletrabajo y fuerte confiabilidad de la gestión pública respectivamente mediante el Alfa de Cronbach.

Con los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que existe relación significativa entre el teletrabajo y la gestión pública del Instituto Nacional de Defensa Civil-INDECI, Lima.

Palabras claves: Teletrabajo, gestión pública, políticas de gobierno, propuestas innovadoras, gobierno eficiente.

## **ABSTRACT**

The present investigation is directed to the study of the relationship between telework and public management of the National Institute of Civil Defense-INDECI, Lima; In this sense, for the investigatory development, the hypothetical deductive method was considered, with a descriptive correlational level, within the quantitative approach, and a non-experimental design with a cross-sectional section.

For the field work, the population that was made up of workers from the different areas of the National Civil Defense Institute-INDECI, Lima, was taken into account, with a non-probabilistic sample of 79, so in order to carry out The data collection was used the survey technique, which was validated by expert judgment, determining with 0.9 and 0.78 its high reliability of teleworking and strong reliability of public management, respectively, by means of Cronbach's Alpha.

With the results obtained, it was concluded that there is a significant relationship between telework and public management of the National Institute of Civil Defense-INDECI, Lima.

Keywords: Telework, public management, government policies, innovative proposals, efficient government.

## **I. INTRODUCCIÓN**

A nivel mundial, nos encontramos atravesando una emergencia sanitaria a consecuencia del coronavirus Covid-19, motivo por el cual muchas entidades han optado por el Teletrabajo o trabajo remoto con el fin de asegurar la continuidad operacional de las empresas, surgiendo algunas limitaciones tanto para las empresas como para los empleados, como por ejemplo el no poner límites claros respecto al horario de trabajo para evitar el burnout (estrés laboral, agotamiento físico y mental), falta de políticas y lineamiento claros, recursos insuficientes para medir la productividad, las relaciones con los clientes y la seguridad y protección de la información de las entidades, así también por parte de los trabajadores les genera una experiencia subjetiva de ansiedad y el sentirse presionados a responder de manera inmediata cualquier tema laboral que se presente. (Pinto y Muñoz, 2020).

Esta pandemia, ha afectado a diferentes sectores entre ellos el sector económico, como el mercado laboral que se ha visto afectado, según información de la BBC News, generando una pérdida de 195 millones de puestos laborales en tan solo 3 meses (Orgaz, 2020). Otra forma de mitigar esta crisis sería la implementación del teletrabajo, según Ripani (2020) si se implementa de manera efectiva esta sería un instrumento valioso para ambas partes, es decir, la organización y los trabajadores, ya que un estudio realizado en Latinoamérica se llegó a determinar que antes de producida esta pandemia, Brasil era un estado que contaba con una cantidad mayor a 12 millones de trabajadores con esta modalidad, tenemos también a México 2,6 millones, seguido de Chile y Argentina. Con lo cual se puede evidenciar que, el teletrabajo en la región puede ser visto como un enfrentamiento entre dos mundos: en el caso de la tecnología, porque llega a permitir a las personas a realizar un trabajo sin determinar una ubicación específica, con el único requisito de tener en considerar el contar con cobertura del internet, y por otro lado la regulación laboral, la mayoría de ellas se encuentra conceptualizada en el siglo XIX (tiempo aquel que no se consideraba las herramientas tecnológicas con las que se encuentra en la actualidad).

De la Garza, Yllan, Barredo (2018), analizan a México, el cual menciona tener un impactante cambio en la gestión pública. Centrándose en la simplificación de los procesos estratégicos y las privatizaciones de las empresas estatales, es decir la visión del cambio de la gestión fue de privada, que fue promovido por organismos internacionales (OCDE, 1997), se introdujo estándares cualitativos en las organizaciones que impactaron en el servicio al ciudadano, así como luchar contra la corrupción y un mejoramiento en base a resultados.

El teletrabajo como una opción laboral en el Estado Peruano es aplicado de manera mínima, a pesar de tener la Ley N° 30036 “Ley que regula el teletrabajo” y la aprobación de su Reglamento DS. N° 009-2015-TR y unas directivas publicadas recientemente para la aplicación del trabajo remoto para el sector Público Mediante Resolución 000039-2020-SERVIR-PE esto debido a que existen muchas deficiencias de equipos tecnológicos en todas las provincias del Perú, así también la falta de lineamientos específicos e identificación de los puestos y perfiles a los cuales se les puede aplicar esta modalidad como lo son los cargos de Dirección y administrativos (Vásquez, 2019). Se sabe que antes de la pandemia sólo el 22% de empresas en el país utilizaba herramientas digitales, además que solo el 15.6% de la población está en el sector formal representado por 4 millones 624 mil personas (Actualidad Laboral, 2020).

En cuanto a la gestión pública ante esta emergencia sanitaria el representante gubernamental no precisamente cubre los requerimientos de la sociedad y por consecuencia, planifica políticas que están desarticuladas con las fisuras que deben ser cubiertas. Consecuentemente, la planeación deja de ser un instrumento efectivo de gestión y tampoco se encuentra alineado al presupuesto general de la República. Por otra parte, dentro de las problemáticas de la gestión pública tenemos la desarticulación entre los sistemas administrativos. Las estrategias para coordinar establecidas dentro del marco legal suelen presentarse con cierta limitación en su esquema, con resultados de poca efectividad cuando se deben articular las organizaciones. Tal situación se debe mejorar con lo que se puede contar con una adecuada gestión pública apoyado por las diferentes alternativas como es el teletrabajo, que reforzaría el cumplimiento de la Ley No. 27685 de Reforma y modernización del Estado que propone impulsar el dinamismo

hacia el cambio de las organizaciones funcionales del Estado dirigidos a la modernización institucional en búsqueda de apertura de los mecanismos de gobierno electrónico, mejorando los servicios administrativos y las instancias de los gobiernos nacional, regional y local. (Ortiz, 2012), pero esto actualmente no se ha llegado a alcanzar totalmente dado que los usuarios siguen manifestando que no se encuentran satisfechos con los servicios, como el caso de ocupar demasiado tiempo para que se les pueda atender, engorrosos trámites y recibir por parte de los empleados incapacidad para la atención y no brindar alternativas de solución.

El Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI), tiene por finalidad proteger a la población, en prevención de daños, brindando ayuda oportuna y adecuada, así como su rehabilitación en casos de desastres de toda índole. Ejecutando actividades de prevención y atención de desastres; por lo que en la presente indagación se llegará a establecer la relación directa entre la modalidad del teletrabajo y la gestión pública del INDECI.

En cuanto al planteamiento del Problema general tenemos: ¿Cuál es la relación entre el Teletrabajo y la gestión pública del INDECI, Lima, 2020?, como problema específico 1: ¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y el gobierno orientado al ciudadano en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020?, problema específico 2. ¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y el gobierno eficiente en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020?, problema específico 3. ¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y el gobierno unitario y descentralizado en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020?, problema específico 4. ¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y el gobierno inclusivo en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020?, y problema específico 5. ¿Cuál es la relación entre el teletrabajo y el gobierno abierto en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020?

En referencia a la justificación práctica, resulta beneficiosa para determinar la relación directa entre el desarrollo el teletrabajo y la gestión pública del INDECI, lo cual puede permitir una apropiada operatividad, a través del monitoreo de la gestión materiales de ayuda al recurso humano centrado en buenas prácticas administrativas de los usuarios internos y externos como estrategia que se complemente para fortalecer el servicio. En cuanto a la justificación

metodológica, para el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta una línea metodológica que se comprueba con estudios realizados por otros investigadores, lo cual se pone en práctica para la presente indagación, llegándose a tener un resultado eficaz. Justificación social, será referente para otras investigaciones, mediante la presentación de los resultados obtenidos como antecedentes de estudios, conociendo más a fondo la realidad de las variables investigadas bajo otras perspectivas.

En cuanto al objetivo general: Determinar la relación entre el Teletrabajo y la gestión pública de INDECI, Lima, 2020. Asimismo, nos planteamos el objetivo específico 1: Determinar la relación entre el teletrabajo y el gobierno orientado al ciudadano en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020, objetivo específico 2. Determinar la relación entre el teletrabajo y el gobierno eficiente en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020, objetivo específico 3. Determinar la relación entre el teletrabajo y el gobierno unitario y descentralizado en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020, objetivo específico 4. Determinar la relación entre el teletrabajo y el gobierno inclusivo en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020, y el objetivo específico 5. Determinar la relación entre el teletrabajo y el gobierno abierto en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020.

Asimismo, se planteó la hipótesis general: Existe relación directa entre el teletrabajo y la gestión pública del INDECI, Lima, 2020. Hipótesis específica 1: Existe relación directa entre el teletrabajo y el gobierno orientado al ciudadano en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020, hipótesis específica 2: Existe relación directa entre el teletrabajo y el gobierno eficiente en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020, hipótesis específica 3: Existe relación directa relación entre el teletrabajo y el gobierno unitario y descentralizado en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020, hipótesis específica 4: Existe relación directa entre el teletrabajo y el gobierno inclusivo en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020, y la hipótesis específica 5: Existe relación directa entre el teletrabajo y el gobierno abierto en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Las investigaciones internacionales para la presente investigación, tenemos a Quintana (2019), en su investigación de tipo aplicada, transversal, concluyó que los avances en materia de tecnología y en su modelo educativo basado en las TIC's, llegaron a favorecer al recurso humano para desarrollar el teletrabajo en la UNAD, permitiéndole que el 64% de su población se acoja con mayor facilidad a dicha modalidad. Al adoptar el modelo del teletrabajo se refleja el impacto en cuanto a la gestión, ya que aporta a las expectativas de la institución, perfeccionando el recurso humano, generando una mejora en la productividad, mayor eficiencia y mayor presencia, en paralelo con la gestión administrativa que la UNAD viene adelantando.

Así también, tenemos a Rodríguez y Pardo, (2020) quien concluyó que a nivel mundial el teletrabajo ha tenido gran acogida generando una mayor utilidad económica y mayores puestos de trabajo en relación a Colombia, que aún tiene una mínima participación y en las principales ciudades. Esta modalidad permite el incremento de la productividad y una mejor calidad de vida siempre y cuando no se extienda fuera del horario laboral establecido, lo que ayuda a disminuir los índices de improductividad.

Afanador y Camargo, (2015), aplicó la metodología con enfoque cuantitativo, práctica. Con los resultados obtenidos concluyó que la modalidad laboral del teletrabajo está amparada jurídicamente, y representa una opción moderna al realizar un trabajo a distancia, contando con las herramientas tecnológicas, específicamente la telecomunicación y la informática.

Cumaná y Marval, (2009) llegó a concluir que, las TIC's son las herramientas que convierte a una sociedad industrializada en una de conocimientos, porque los ciudadanos tienen el libre acceso a lo que les rodea. Asimismo, se convirtió en un apoyo para que los diferentes Estados participen de las innovaciones tecnológicas, afectándolos en beneficio o en contra según el uso empleado. Además, esta herramienta de gestión pública, llegó a integrar positivamente a los involucrados de la administración pública y gubernamental.

Przebylovicz, Cunha & Meirelles (2018), concluye que un gobierno municipal es el responsable en plantear y proponer políticas públicas según la realidad de cada localidad. Además, al emplear de forma responsable las TIC's, logran el cambio

significativo en materia económica para la gobernación local y regional, abriendo nuevos puentes de acceso hacia el exterior.

Mejía de Ramírez (2018), Aplicó el método descriptivo y enfoque cuantitativo. Mediante la cual llegó a concluir, resaltando la relevancia por parte de las gobernaciones regionales al usar las diferentes herramientas tecnológicas, que sirven para mejorar el avance en los procesos, uso de recursos eficientes y desarrollar mejoras en los servicios de atención al usuario, que garantizaron su satisfacción.

Fernández (2019), aplicó la metodología transversal, explicativa, práctica, con enfoque cuantitativo. Concluyó que el proceso fiscalizador que realizó el empleador no vulneró sus derechos relativos a la privacidad del trabajador; sin embargo, se tendrían escenarios donde aparezcan suficientes elementos para permitir al empleador que restrinja ese derecho del trabajador. Enfocando lo concerniente al teletrabajo, esa limitación llegará a permitir al administrado que equilibre el compromiso entre el requerimiento fiscalizador del empleador y la defensa a la privacidad por parte del teletrabajador.

Quintanilla, (2019) realizó una metodología deductiva, mediante la cual se pudo recopilar información documental que se relacione a la gestión pública moderna, llegándose a determinar que se presentan informaciones incompletas de los datos estadísticos que corresponden al adulto mayor, debiéndose analizar el estado situacional de la institucional. Las estrategias consideradas para una gestión moderna cuentan con un formato para notificar electrónicamente, contar con la firma digital con valor legal para el trámite de los documentos y la sistematización documental.

Briones (2018) aplica la metodología de tipo correlacional, transversal, práctica con enfoque cuantitativo. Mediante los resultados obtenidos dentro del proceso de investigación de la variable Gestión Pública llegó a concluir que mediante la propuesta presentada en ese estudio académico se pudo determinar que la variable de liderazgo resultó con valor negativo en un 15% y en 20% de la gestión pública considerada baja por los encuestados.

Mesa, (2014) concluye que la política de interoperabilidad es una estrategia de relevancia para un Estado moderno y eficiente, fortaleciendo el gobierno electrónico, al lograr coordinar internamente entre las instituciones, y externamente con la mejor

prestación del servicio electrónico para que los ciudadanos tengan acercamiento, simplificando los procesos de registro. En cuanto, a las estrategias para implementar una política pública de interoperabilidad se pudo establecer que desconocen las líneas de interoperabilidad estatales.

Para desarrollar la presente indagación, se consideró las bases teóricas en que se sustentan las variables de estudio, como el caso de Teletrabajo, Llamosas, (2015) indicó que viene a ser aquella labor que se realiza sin el contacto físico de las partes, es decir la atención se da en diferentes lugares, por parte del solicitante como del personal encargado de recepcionar la solicitud de los requerimientos, esperándose contar con un servicio con resultados, el mismo que se puede dar fragmentada o absolutamente del espacio en que se preste el servicio. Podemos deducir entonces que un elemento que conforma el teletrabajo es el espacio físico, así como usar la Tecnologías de Información y Comunicaciones y la modificación organizativa para que se pueda realizar dicha labor.

El teletrabajo es la modalidad laboral que cuenta con la característica de realizar un trabajo dentro de un espacio distante a la oficina, con la consecuencia de la separación del empleado con la interrelación física con sus colegas que se encuentran realizando la labor física en el centro de labores, con la salvedad de contar con las herramientas tecnológicas para mantener la comunicación e información. (Citado en Vittorio Di Martino, 2004). Por otro lado, tenemos el Art. 2 de la Ley N°30036 donde se puede establecer que esta modalidad laboral como el teletrabajo, se encuentra determinada en la realización del trabajo sin contar la presencia física del trabajador, denominado teletrabajador, dentro del vínculo laboral que mantiene con la empresa, teniendo como herramientas todo medio informático, de telecomunicación y análogos, para poder realizar una efectiva labor de vigilancia y verificación de las labores [...].

“Un formato de desarrollo laboral, consistente en desempeñar una actividad remunerada empleando como herramienta tecnológica las TIC’s, que sirva de medio para interactuar el empleado con la institución, dejando de lado el requerimiento físico en su área de trabajo”. (Artículo 2, Ley 1221 de 2008).

Para Sánchez-Castañeda (2015), al recurrir a la revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho de Empleo, pudo determinar que en el

convenio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) Num. 177 llegó a establecer en el marco social que el teletrabajo, es aquella actividad que las personas pueden realizar indistintamente en su domicilio como en un espacio que él decida y, en contraprestación recibe un sueldo, para que pueda cumplir con la labor dispuesta por sus superiores. Asimismo, Astaiza, Barreto, Ortegón y Montenegro, (2017) aportaron para la definición del teletrabajo, manifestando que viene a ser una estrategia para el desarrollo continuo en las transformaciones que resulten con mayor expansión y establezcan la contribución para la flexibilización económica y desarrollo social en todo el estado colombiano.

El teletrabajo puede presentarse como la modalidad del “trabajo a distancia”. El cual consiste, básicamente, en desarrollar actividades laborales empleando instrumentos telemáticos, indistintamente del instante y el espacio donde desarrollar su labor. Esta modalidad de laborar dentro de una institución, consiste en desempeñar las actividades profesionales sin que se encuentre presente físicamente el teletrabajador en un lapso significativo de su horario de permanencia en el trabajo. (Actualidad empresarial, 2013)

Según el Global Labour Institute, (2012), refiere que el teletrabajo es aquella labor que realiza la persona sin tener en cuenta su ubicación geográfica, pero fuera de una oficina laboral conforme al acuerdo legal que se realiza con la institución, reconociéndose como todo requisito de un trabajo el recibir un sueldo para concretar esta actividad laboral, sujeto a las indicaciones de su empleador.

En el caso de las dimensiones de la variable del Teletrabajo, consideramos como base teórica a Herrera (2015), quien determinó que estas son: Espacio físico, Organización y TIC's. En tal sentido, definió al Espacio físico, como aquel lugar estructural que necesita contar el teletrabajador para poder realizar su labor con las condiciones y herramientas que le permitan desarrollar un trabajo efectivo y eficaz. Asimismo, refiere que se cuenta con centros de teletrabajo cuyas oficinas se distribuyen de tal manera que dicho establecimiento cumpla con la instauración de los implementos que se requiere para contar con las herramientas tecnológicas para la información y comunicación.

Además, señaló que más auge se tiene del teletrabajo a domicilio actualmente en el rango profesional, que pueden ser de entidades estatales, privadas o independientemente, considerando que dicha modalidad laboral requiere de las Tecnologías de la Información y Comunicación, TICs.

En cuanto a la dimensión Organización, está referida al acto de agruparse con el propósito de que se establezca objetivos y metas (Reverso diccionario, s. p., 2020). La organización, significa la unión de esfuerzos complementarios entre las partes que llegan a intervenir en los procesos y desarrollo de esta modalidad de trabajo, con lo cual se logrará cumplir los objetivos propuestos, bajo el enfoque de un trabajo eficiente y eficaz. (Herrera, 2015)

En cuanto a la dimensión TICs, Herrera, (2015) manifestó que vienen a ser los instrumentos estructurados para poder almacenar, tratar, difundir y transmitir toda información. Por otro lado, tenemos a Calandra y Araya, (2009), quienes señalan que son los instrumentos necesarios para que se pueda suministrar la información en los diferentes dispositivos tecnológicos, como las pc's, laptops, tablets y demás aparatos electrónicos para que se puedan usar en las diferentes actividades que requiera la persona realizar, con lo cual se le facilita la información y comunicación.

En cuanto a la base teórica para la variable Gestión pública de la presente investigación tenemos a Chiavenato (2006), quien refiere sobre la gestión pública y la sistematización de la administración pública, separándose la teoría de burocracia por parte de Weber, formándose la dinámica administrativa dirigida a contar con un proceso íntegro que sería los instrumentos para monitorear, seguir y controlar. Asimismo, la teoría de las relaciones humanas también considera al capital humano base, lográndose su direccionamiento hacia el desarrollo organizacional para que se alcance un elevado nivel de competencia en especialización, con lo cual se evita dificultades del momento como el caso de la gestión estructural.

Cuando hablamos de gestión pública estamos refiriéndonos a implementar políticas de gobierno con el propósito de que se fomente el desarrollo y buscar el beneficio en la sociedad. (Raffino, 2020). Asimismo, se cuenta con el aporte de la Presidencia del Consejo de Ministros (2019), donde se propone considerar fundamentalmente tres aspectos para modernizar la gestión pública, que participen los

ciudadanos, gestiones transparentes al rendir cuentas y mostrar aquellos resultados obtenidos. Además, comprende la interacción entre todos aquellos elementos que participan en el propósito de la satisfacción de las necesidades de la sociedad, que cubran las expectativas ciudadanas, con las propuestas innovadoras que lleva consigo la modernización.

Loayza, (2016) señala que para la ejecución de tales acciones, es necesario contar con la mejora continua para todo procedimiento administrativo, transparentar y ser eficientes sus actos, al suministrar bienes, un servicio de calidad en la atención a los usuarios, tener intervención y auditoría por parte los organismos superiores estatales, planificar y determinar los procedimientos en la ejecución de las actividades, con lo cual evitamos que un proceso se duplique, y mejorar el rango de eficiencia y de eficacia en la gestión pública.

Para el caso de esta variable, teniendo en cuenta la Presidencia del Consejo de Ministros, (2019) hemos considerado las dimensiones como: *Gobierno orientado al ciudadano*. Esta se da con la presencia directa del Estado, que persigue el propósito de satisfacer a la ciudadanía en sus requerimientos, procediendo establecer aquellas estrategias que permitan asignar los recursos que beneficien a la población, lo cual se apoya en la inversión de los portafolios de educación, salud, entre otros servicios básicos para la ciudadanía en todos sus niveles y estratos sociales; cuyo lineamiento también se encuentra dirigido a que se promueva así la participación en los sectores económicos y de industria para mejorar su nivel de calidad de vida, invertir en tecnología para contar con ideas innovadoras para el desarrollo del Estado.

*Gobierno eficiente*. Se le considera aquella administración del Estado que enfoca sus líneas de gobierno hacia la distribución racional y adecuada de sus recursos para que lleguen hasta todos los sectores alejados y de zonas vulnerables, para mejorar su nivel de calidad de vida. Asimismo, su eficiencia se refleja en la aplicación de políticas que justifiquen el gasto público dirigidos al bienestar de la ciudadanía, de quienes se perciba su satisfacción de la gestión pública.

Gobierno unitario y descentralizado, es aquel gobierno encargado de realizar un estudio sociográfico que le permite tener identificadas las realidades en que viven toda la población dentro de su ubicación territorial sea urbana o rural, cuya información le

servirá para aplicar estrategias políticas en mejora de las necesidades que tenga cada sector poblacional.

Un gobierno descentralizado, servirá para que el gobierno central pueda tener una información cercana de las necesidades de cada región, asignándole un presupuesto acorde a sus requerimientos, siendo responsable en la distribución de los recursos para ejecutar obras en provecho de esa población para la mejora de su calidad de vida, atendiendo sus necesidades y su desarrollo para tener acceso a todos los beneficios con que cuenta el Estado, quien tiene la función supervisora del buen uso de los bienes estatales, cuya entidad con la que contamos es la Contraloría General de la República.

*Gobierno inclusivo.* Esta denominación gubernamental, está dirigido a promover estrategias para que la ciudadanía indistintamente de su estatus social, religión, costumbre cultural o ubicación territorial cuenten con iguales posibilidades de acceso a los servicios. Es decir, no haya diferencia en la calidad del servicio que se brinde, con las mismas oportunidades por pertenecer todos a un solo Estado.

*Gobierno abierto.* La característica que identifica al gobierno de esta denominación es que cuenta con políticas públicas que agrupan como un todo a un gobierno transparente, participativo y colaborativo hacia la ciudadanía, teniendo como herramientas y elementos fundamentales los diferentes medios tecnológicos de acceso a la información y datos gubernamentales, que la ciudadanía esté informada como una política de transparencia pública.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La presente indagación es tipo aplicada; para dar respuesta efectiva y fundamental a una dificultad detectada. Para ello, Ñaupas, Mejía y Novoa (2014), señala que toda investigación a nivel aplicada llega a concentrar su atención en las posibilidades efectivas de trasladar a la práctica las proposiciones generales. Destinando sus energías en la resolución de dificultades y requerimientos planteados a un corto, mediano o largo plazo.

La indagación tiene un diseño no experimental, transaccional; ya que las variables no están siendo manipuladas en el transcurso del estudio. Hernández y Batista (2014), explicó que la investigación cuantitativa no experimental; es un trabajo que se emplea sin maniobrar intencionalmente las variables, es analizar fenómenos tal como se dan en su contexto nativo para observarlos minuciosamente. Así mismo señalan que tiene un nivel correlacional descriptivo porque busca especificar las propiedades, características, grupos de individuos o cualquier fenómeno que se está analizando.

Los estudios de alcance correlacional pretende conocer y establecer la relación de pertenencia que existe entre dos o más variables dentro de una muestra en especial, fundamentándose las correlaciones en hipótesis, las mismas que son sometidas a ensayo.

#### **3.2. Operacionalización de variables**

Hernández y Batista (2014), indicaron que la operacionalización es un proceso a través del cual el investigador define las operaciones para permitir que se mida el concepto a través de los cuales se llegue a manifestar tal concepción, en el caso específico de la operacionalización de variables consiste en que se determine el procedimiento por el cual las variables se medirán y analizarán.

Variable uno, Teletrabajo, en cuanto a su enunciación conceptual, tenemos a Llamosas, (2015) quien indicó como aquella labor que se realiza sin el contacto físico de las partes, por parte del solicitante como el personal encargado en recepcionar la

solicitud de los requerimientos, esperándose contar con un servicio con resultados, el mismo que se puede dar fragmentada o absolutamente del espacio en que se preste el servicio. Podemos deducir entonces que un elemento que conforma el teletrabajo es el espacio físico, así como usar la Tecnologías de Información y Comunicaciones y la modificación organizativa para que se pueda realizar dicha labor. En cuanto a su definición operacional, tenemos a Sánchez & Bustamante (2008), indicando que son los procesos que se debe tener en consideración para que se aplique, analice y evalúe los sucesos partiendo de los datos obtenidos.

Variable dos, Gestión pública, contamos con Chiavenato (2006), quien refiere sobre la gestión pública y la sistematización de la administración pública, separándose la teoría de burocracia por parte de Weber, formándose la dinámica administrativa dirigida a contar con un proceso íntegro que sería los instrumentos para monitorear, seguir y controlar. En cuanto a su definición operacional, tenemos a Montgomery (2004), indicando que son componentes para tener en consideración para llegar a establecer los cálculos por medio del instrumento.

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

Para la presente indagación la población fue de 441 trabajadores de INDECI en Lima. Hernández, Fernández y Batista (2014), explica que población o universo es un acumulado de todos los casos que coinciden con determinadas descripciones; acumulado de todos los elementos de análisis que corresponden a un ámbito especial donde se realiza el presente trabajo indagatorio.

La muestra en la presente investigación será 79 trabajadores de INDECI en Lima; para una población de 441 trabajadores de INDECI, con un Nivel de confianza del 95%, y un Error muestral del 10%. Hernández, Fernández y Batista (2014), explican que la muestra es un subgrupo de la población a estudiar, sobre la cual se recopilan información, la muestra tiene que especificarse y delimitarse con anticipación y con exactitud, además de que debe ser característico de la población.

Muestreo de tipo probabilístico. Chirinos (2009), indica que es aquel proporcionado a los integrantes de la población para que cuenten con iguales opciones de que se les elija para la muestra y que el responsable de la investigación debe brindar

los escenarios necesarios a todos los miembros de la población bajo el criterio imparcial del investigador de tal forma que la muestra resulte ser realmente aleatoria.

### **3.4. Técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad**

Bernal (2010), explica que hay una gran diversidad de metodologías y herramientas para la recaudación de datos en trabajo de campo para determinadas investigaciones. Estas van acorde al método y al tipo de investigación que realizará el investigador.

Hernández, Fernández y Batista (2014), explican que la encuesta es una técnica de recaudación de información que gravita en el registro ordenado, valido y confiable de actuaciones y contextos visibles, a través de un conjunto de clases y subclases. En la presente investigación se aplicará como técnica de recolección de datos la encuesta, porque tiene procedimientos que son idóneos y pertinentes para aplicar los instrumentos en una institución que trabaja en grupo de personas y con características particulares.

Hernández, Fernández y Batista (2014), explican que instrumento es una táctica (formularios, pruebas de conocimiento, escalas de actitudes, listas de chequeo, encuestas, etc.) que usa el investigador para registrar información sobre las variables que tienen definidas en su indagación. Los cuestionarios usados en el presente estudio son los cuestionarios de encuestas que nos permite la recolección de datos por las características de las variables cuantitativas.

#### **Validez y confiabilidad del instrumento**

Para Hernández, Fernández y Batista (2014), explica que validez es la categoría o grado en la que una herramienta refleja un dominio determinado de lo que se mide o desea evaluar. En el presente trabajo de investigación para la realización del procesamiento de validez, se consideró aquellos aspectos como: pertinencia, relevancia de los componentes de los instrumentos. La validez se efectuará mediante juicio de expertos y se analizó lo comprendido, teniendo en cuenta la pertinencia, importancia y que sean claros cada ítems que comprenden los cuestionarios.

**Tabla No. 1***Juicio de expertos*

<b>Experto</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Aplicabilidad</b>
<i>Dr. Alejandro Ramírez Ríos</i>	Doctor	90%
<i>Mg. Oscar Nicolás Linares García</i>	Doctor	100%
<i>Dra. Ada Mercedes Mejía Andrade</i>	Doctora	100%

**Confiabilidad**

En cuanto a la confiabilidad, Hernández (2014), explica que es una herramienta de cálculo que describe el nivel al aplicarse de forma reiterada a los mismos sujetos en iguales condiciones llegando a producir un resultado equivalente. En tanto, al querer conocer la confiabilidad de las encuestas, se empleó un método estadístico de fiabilidad llamada Alfa de Cronbach, teniendo como piloto de prueba a 20 personas como muestra que presentan las mismas particularidades de la población usuaria, permitiendo luego la aplicación de toda la muestra de estudio para su posterior tratamiento de datos, empleando el programa de estadística SPSS v. 25.0.

**Tabla No. 2***Valores instrumento Alfa de Cronbach*

<b>CONDICIÓN</b>	<b>ACOTACIÓN</b>
DE -0.01 A 0 DE 0.01 A 0.49	Confiabilidad baja , No es Confiable
DE 0,50 AL 0,75	Moderada-Confiabilidad
DEL 0,76 AL 0,89	Fuerte-Confiabilidad
DE 0,90 AL 1,00	Alta-Confiabilidad

Fuente: Soto Quiroz (2015), *Tesis para maestros y doctorandos en cuatro pasos*.

**Tabla No. 3**

*Esquema de confiabilidad*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>No. de compendios</b>
<b>Teletrabajo</b>	0,90	20
<b>Gestión pública</b>	0,78	20

De la tabla 2 y 3, se concluye que de las 20 preguntas realizadas del instrumento correspondiente a la variable Teletrabajo Indica que tiene una alta confiabilidad (0.90–1.09). Asimismo, se determina que para el instrumento de Gestión pública existe una fuerte confiabilidad (0.78 – 0.89). En consecuencia, ambas herramientas resultan ajustables para esta muestra que se utilizó para la presente investigación.

### **3.5. Procedimiento**

Para realizar el levantamiento de la información se aplicaron dos cuestionarios correspondientes a las variables teletrabajo y gestión pública, donde cada ítem tenía un valor determinado de acuerdo a la escala de Likert. Posteriormente se procedió a tabular la información usando el programa estadístico SPSS V 25, y con los resultados obtenidos se elaboraron las tablas y figuras en relación a sus niveles y rangos fijados y por último se confrontaron las hipótesis, instituyendo en primer lugar la correlación y significancia estadística considerando un 5% de error.

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

Hernández, Fernández y Batista (2014), señala que una vez que la información se haya juntado, trasladado a una matriz, acopiado en un registro y subsanado los errores, el estudio comienza a examinarlos. Actualmente, el estudio cuantitativo de las informaciones se ejecuta en un ordenador, por lo que la interpretación de los efectos se centraliza en los métodos de análisis cuantitativo y no en los procedimientos de cálculo.

Para la investigación descriptiva de la estadística, se realizará la observación estadística de la colección de datos obtenidas con el instrumento con lo que se

alimentará las tablas de frecuencia y porcentajes con sus respectivos gráficos expresados en porcentajes, utilizando SPSS v.25, terminando con el análisis interpretativo de los resultados.

Finalmente, para la estadística inferencial, se aplicará la prueba de coeficiente de correlación para determinar si existe correlación (asociación o interdependencia) entre las dos variables con la “Prueba de Rho de Spearman”.

### **3.7. Aspectos éticos**

Respecto al aspecto ético, se ha reservado la identidad de las personas encuestadas, así también se ha respetado la autoría e ideas del autor en el contenido de la investigación y se ha referenciado en formato APA 7ma edición, por último, se respetó el cumplimiento de las reglas, la verificación de originalidad de la investigación a través del Turnitin y las normas de la UCV.

## IV. RESULTADOS

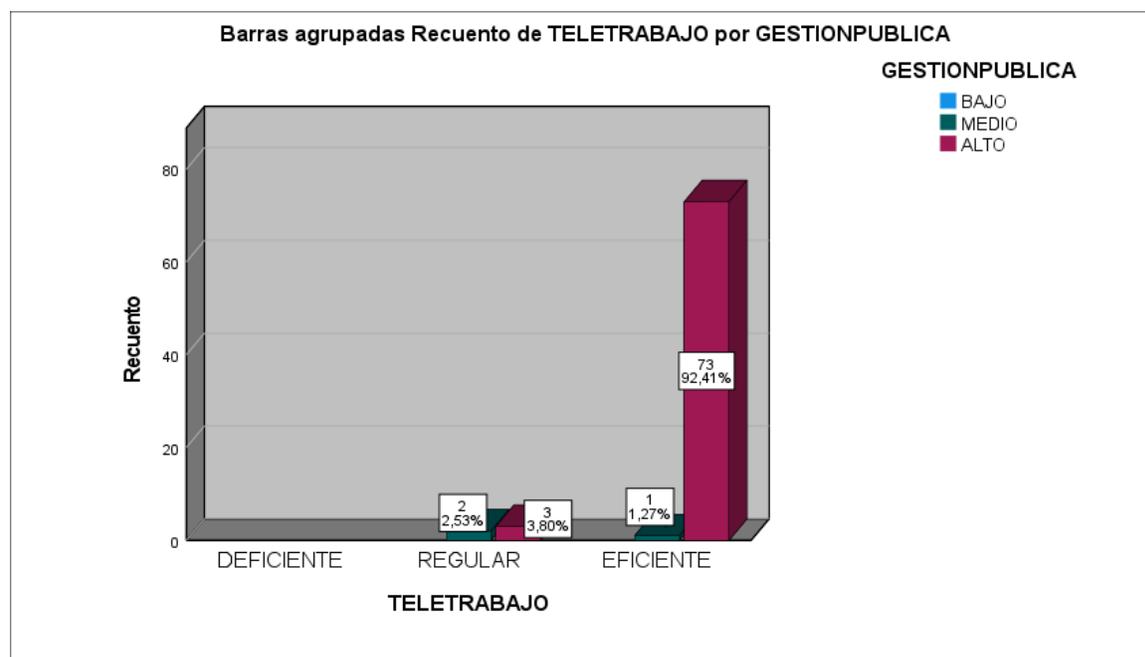
### Analisis Descriptivo: Correlación entre Teletrabajo y Gestión Publica

**Tabla 4**

			GESTIÓN PÚBLICA		Total
			MEDIO	ALTO	
TELETRABAJO	REGULAR	Recuento	2	3	5
		% del total	2,5%	3,8%	6,3%
	EFICIENTE	Recuento	1	73	74
		% del total	1,3%	92,4%	93,7%
Total		Recuento	3	76	79
		% del total	3,8%	96,2%	100,0%

**Figura 1**

*Teletrabajo y Gestión Pública*



Como se observa en la tabla 4 y figura 1, del Total de los trabajadores de INDECI encuestados, cualquiera sea el nivel de Gestión Pública, perciben que el Teletrabajo es una modalidad eficiente en un 93.7% de los encuestados, un 92.41% considera que si la Gestión Pública es buena la modalidad teletrabajo también será eficiente, así también un 1,27 % tiene la percepción que a pesar que la gestión Pública sea media el teletrabajo el teletrabajo seguiría siendo eficiente. En consecuencia se puede establecer que la modalidad teletrabajo es percibido por los encuestados como eficiente en la Gestión Pública.

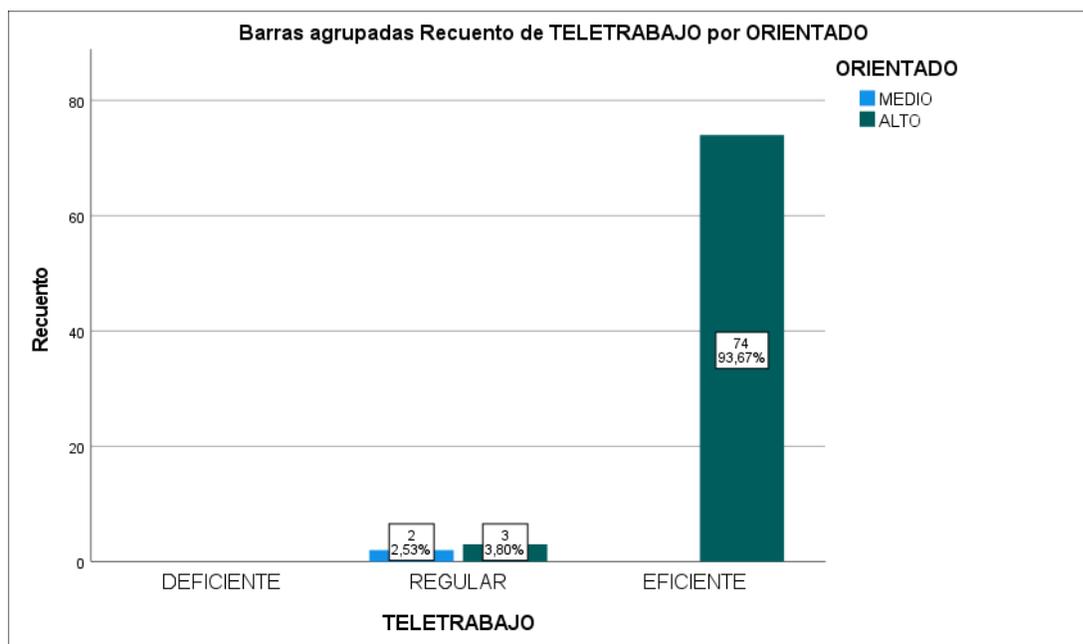
**Tabla 5**

*Relación entre Teletrabajo y orientado al ciudadano en la gestión pública*

			ORIENTADO		Total
			MEDIO	ALTO	
TELETRABAJO	REGULAR	Recuento	2	3	5
		% del total	2,5%	3,8%	6,3%
	EFICIENTE	Recuento	0	74	74
		% del total	0,0%	93,7%	93,7%
Total	Recuento		2	77	79
	% del total		2,5%	97,5%	100,0%

**Figura 2**

*Teletrabajo y orientado al ciudadano en la gestión pública*



Como se observa de la tabla 5 y figura 2 del Total de los trabajadores de INDECI encuestados, cualquiera sea el nivel de Gobierno Orientado al ciudadano, perciben que el Teletrabajo es una modalidad eficiente en un 93,7%, un 3,8 % tiene la percepción que a pesar que el Gobierno orientado al Ciudadano es alto la modalidad de teletrabajo será regular y un 2,53% percibe que el Gobierno orientado al Ciudadano es media la modalidad de teletrabajo también será regular por consecuencia se puede establecer que el teletrabajo y el gobierno orientado al ciudadano de la gestión pública es percibido por los encuestados como eficiente.

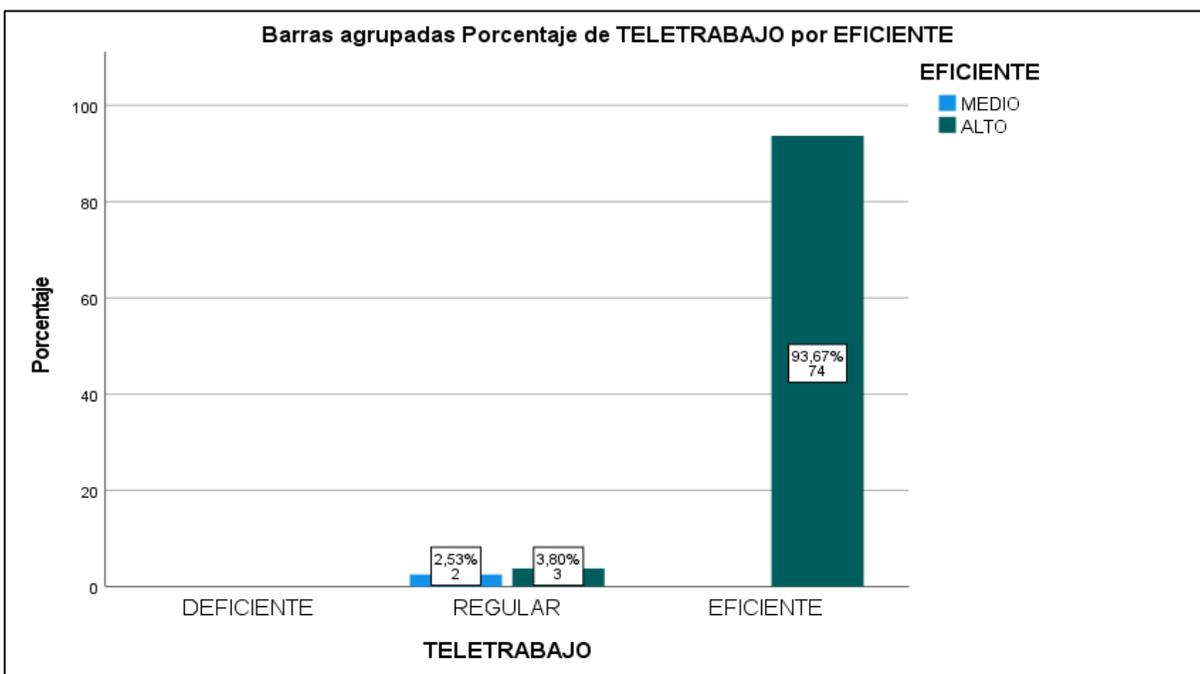
**Tabla 6.**

*Relación entre Teletrabajo y Gobierno eficiente en la gestión pública*

		EFICIENTE		Total	
		MEDIO	ALTO		
TELETRABAJO	REGULAR	Recuento	2	3	5
		% del total	2,5%	3,8%	6,3%
	EFICIENTE	Recuento	0	74	74
		% del total	0,0%	93,7%	93,7%
Total		Recuento	2	77	79
		% del total	2,5%	97,5%	100,0%

**Figura 3**

*Teletrabajo y Gobierno eficiente en la gestión pública*



Como se observa de la tabla 6 y figura 3, del Total de los trabajadores de INDECI encuestados, cualquiera sea el nivel de Gobierno en la Gestión Pública, perciben que el Teletrabajo es una modalidad eficiente en un 93,7 % de los encuestados, un 3,8 % tiene la percepción que a pesar de un gobierno eficiente en la gestión Pública el teletrabajo será regular y un 2.5% que a un nivel de gobierno regular en la gestión Pública el teletrabajo también será regular; por consecuencia se puede establecer que el teletrabajo en el gobierno eficiente de la gestión pública es percibido por los encuestados como eficiente.

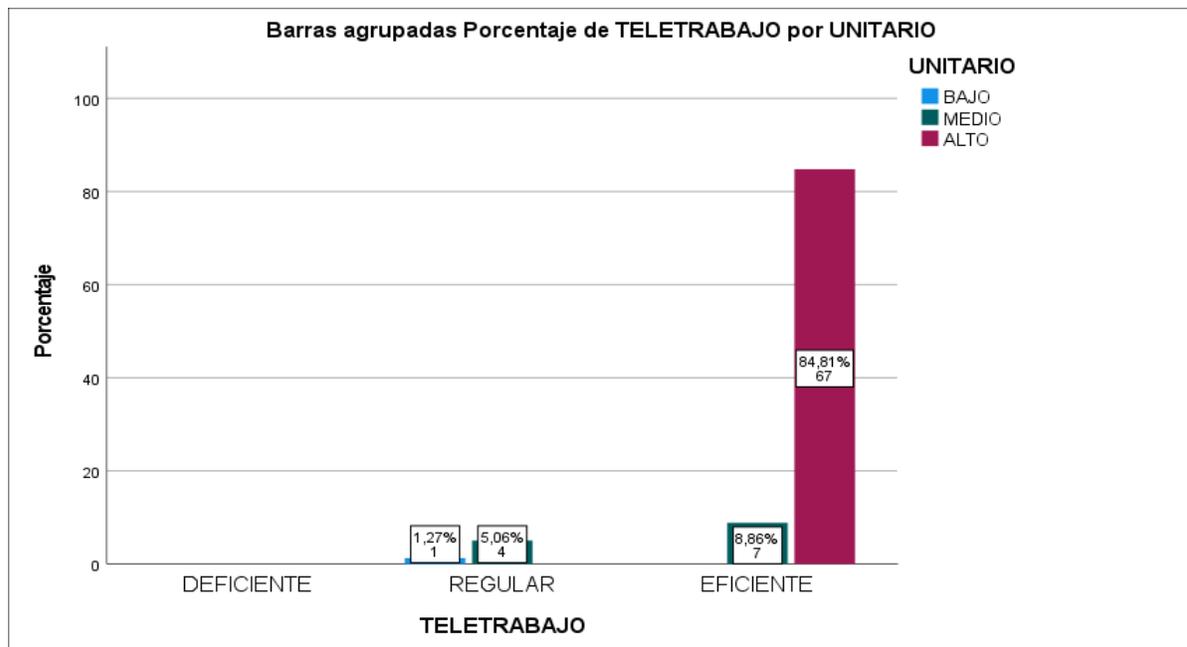
**Tabla 7.**

*Teletrabajo y gobierno unitario en la gestión pública*

		UNITARIO			Total	
			BAJO	MEDIO	ALTO	
TELETRA BAJO	REGULAR	Recuento	1	4	0	5
		% del total	1,3%	5,1%	0,0%	6,3%
	EFICIENTE	Recuento	0	7	67	74
		% del total	0,0%	8,9%	84,8%	93,7%
Total		Recuento	1	11	67	79
		% del total	1,3%	13,9%	84,8%	100,0%

**Figura 4**

*Teletrabajo y gobierno unitario en gestión pública*



Como se observa de la tabla 7 y figura 4, del Total de los trabajadores de INDECI encuestados, cualquiera sea el nivel de Gobierno Unitario, perciben que el Teletrabajo es una modalidad eficiente en un 93.7% de ese porcentaje el 84.8% de los encuestados considera que si el gobierno unitario es alto el teletrabajo es eficiente y un 8.9% considera que si el gobierno unitario es de nivel medio el teletrabajo igual es eficiente. Así también un 5.1% que si el gobierno unitario es de nivel medio el teletrabajo también será regular y 1.3% considera que si el gobierno unitario es bajo el teletrabajo será regular; por consecuencia se puede establecer que el teletrabajo en un nivel alto de gobierno unitario es percibido por los encuestados como eficiente.

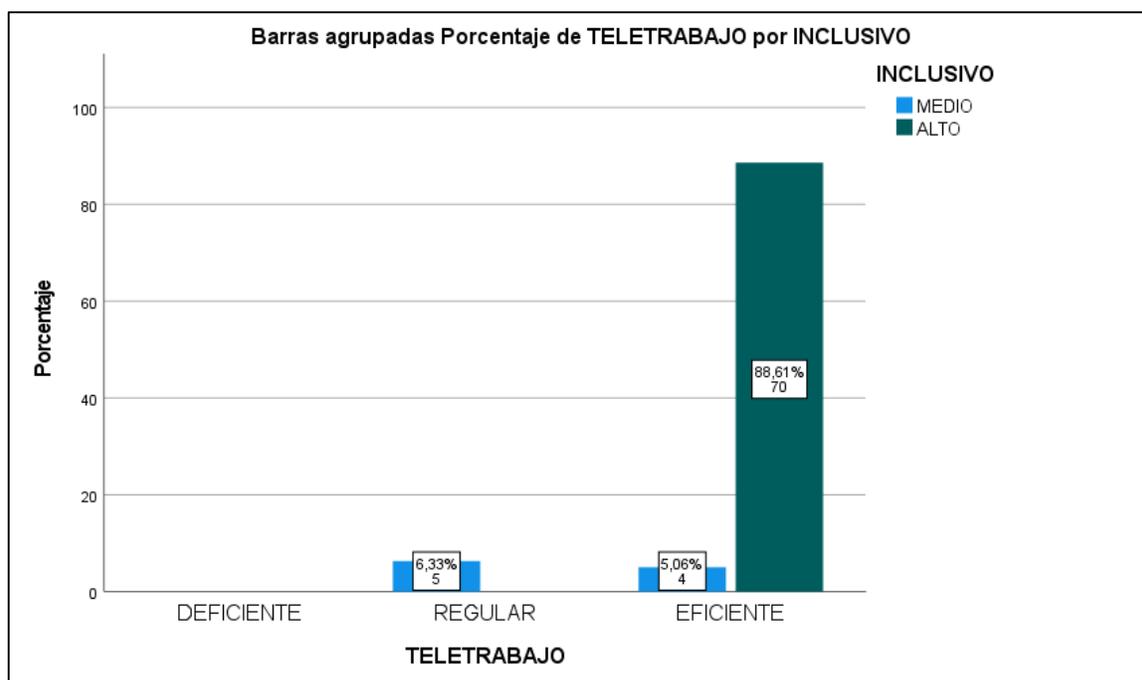
**Tabla 8.**

*Teletrabajo y gobierno inclusivo en gestión pública*

		INCLUSIVO		Total	
		MEDIO	ALTO		
TELE- TRABAJO	REGULAR	Recuento	5	0	5
		% del total	6,3%	0,0%	6,3%
	EFICIENTE	Recuento	4	70	74
		% del total	5,1%	88,6%	93,7%
Total		Recuento	9	70	79
		% del total	11,4%	88,6%	100,0%

**Figura 5**

*Teletrabajo y gobierno inclusivo en gestión pública*



Como se observa de la tabla 8 y figura 5, del Total de los trabajadores de INDECI encuestados, cualquiera sea el nivel de Gobierno Inclusivo, perciben que el Teletrabajo es una modalidad eficiente en un 93.7% de los cuales un 88.6% percibe que si el gobierno inclusivo es alto el teletrabajo sería eficiente, un 5.1% percibe que si el gobierno inclusivo es medio el teletrabajo seguiría siendo eficiente, así también un 6,33% tiene la percepción que si el gobierno inclusivo es regular el teletrabajo también será regular; por consecuencia se puede establecer que el teletrabajo es percibido por los encuestados de nivel eficiente y rango alto del gobierno inclusivo de la gestión pública.

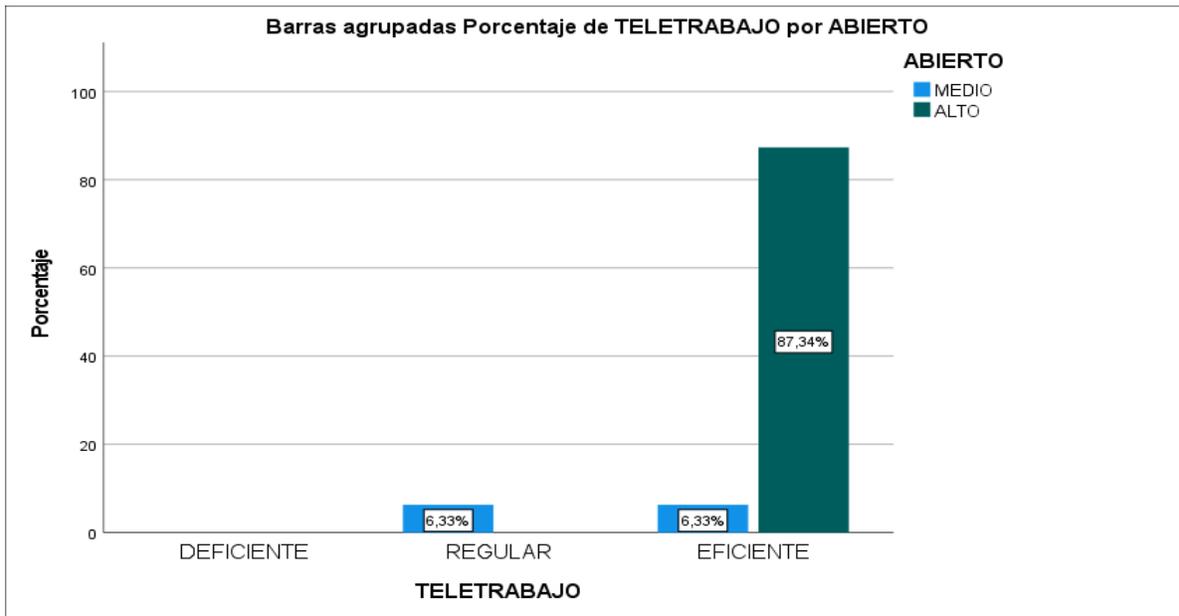
**Tabla 9.**

*Teletrabajo y gobierno abierto en gestión pública*

		ABIERTO		Total	
		MEDIO	ALTO		
TELE- TRABAJO	REGULAR	Recuento	5	0	5
		% del total	6,3%	0,0%	6,3%
	EFICIENTE	Recuento	5	69	74
		% del total	6,3%	87,3%	93,7%
Total		Recuento	10	69	79
		% del total	12,7%	87,3%	100,0%

**Figura 6**

*Teletrabajo y gobierno abierto en gestión pública*



Como se observa de la tabla 9 y figura 6, del Total de los trabajadores de INDECI encuestados, cualquiera sea el nivel de Gobierno Abierto, perciben que el Teletrabajo es una modalidad eficiente en un 93,7%; de ese porcentaje, un 87.3% percibe que a un nivel alto de Gobierno Abierto, el Teletrabajo es una modalidad eficiente y un 6,3% tiene la percepción que si el gobierno abierto es medio el teletrabajo aun seria eficiente; asimismo un 6.3% percibe que si el gobierno abierto es de nivel medio el teletrabajo seria regular; por consecuencia se puede establecer que el teletrabajo es percibido por la mayoría de los encuestados de nivel eficiente en cualquier nivel de gobierno abierto de la gestión pública.

## Resultados inferenciales

### Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación directa entre el teletrabajo y la gestión pública del INDECI, Lima, 2020

Ha: Existe relación directa entre el teletrabajo y la gestión pública del INDECI, Lima, 2020.

**Tabla 10.**

*Correlación teletrabajo y gestión pública*

		Correlaciones		
			TELETRABAJO	GESTION PUBLICA
Rho de Spearman	TELETRABAJO	Coefficiente de correlación	1,000	,783**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	GESTION PUBLICA	Coefficiente de correlación	,783**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

Como se observa en la tabla 10, el coeficiente de correlación es de 0,783, lo que indica este coeficiente de correlación de Spearman, al encontrarse en el rango de 0.71 – 0.9 es que la correlación se considera positiva considerable. Con lo que podríamos decir que un buen manejo del teletrabajo mejoraría también la gestión Pública.

En consecuencia, al obtener un nivel de significancia de 000 que es menor a 0,05, se logra rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alterna (Ha), concluyendo que existe relación directa entre el teletrabajo y la gestión pública del INDECI, Lima, 2020.

## Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación directa entre el teletrabajo y el gobierno orientado en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020

Ha: Existe relación directa entre el teletrabajo y el gobierno orientado en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020.

**Tabla 11.**

*Correlación teletrabajo y gobierno orientado en la gestión pública*

		Correlaciones		
		TELETRABAJO	ORIENTADO	
Rho de Spearman	TELETRABAJO	Coeficiente de correlación	1,000	,698**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	ORIENTADO	Coeficiente de correlación	,698**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

Como se observa en la tabla 11, nos indica que la correlación entre las variables es positiva media, con un resultado en el coeficiente Rho de Spearman de 0,698, con lo que podríamos decir que un manejo eficiente del teletrabajo mejoraría la gestión Pública orientada al ciudadano.

En consecuencia, al obtener un nivel de significancia de 000 que es menor a 0,05, se logra rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación directa entre el teletrabajo y el gobierno orientado en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020.

## Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación directa entre el teletrabajo y un gobierno eficiente en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020

Ha: Existe relación directa entre el teletrabajo y un gobierno eficiente en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020.

**Tabla 12.**

*Correlación teletrabajo y gobierno eficiente en la gestión pública*

		Correlaciones		
			TELETRABAJO	EFICIENTE
Rho de Spearman	TELETRABAJO	Coeficiente de correlación	1,000	,693**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	EFICIENTE	Coeficiente de correlación	,693**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

Como se observa en la tabla 12, nos indica que la correlación entre las variables es positiva moderada, con un resultado en el coeficiente Rho de Spearman de 0,693, con lo que podríamos decir que un manejo eficiente del teletrabajo mejoraría la gestión Pública de manera eficiente.

En consecuencia, al obtener un nivel de significancia de 000 que es menor a 0,05 se logra rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación directa entre el teletrabajo y un gobierno eficiente en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020.

### Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación directa entre el teletrabajo y un gobierno unitario en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020

Ha: Existe relación directa entre el teletrabajo y un gobierno unitario en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020.

**Tabla 13.**

*Correlación teletrabajo y gobierno unitario en la gestión pública*

		Correlaciones		
			TELETRABAJO	UNITARIO
Rho de Spearman	TELETRABAJO	Coeficiente de correlación	1,000	,776**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	UNITARIO	Coeficiente de correlación	,776**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

Como se observa en la tabla 13, nos indica que el coeficiente de correlación es de 0,776, lo que indica este coeficiente de correlación de Spearman, que, al encontrarse en el rango de 0.71 – 0.9 la correlación se considera positiva considerable. Con lo que podríamos decir que un buen manejo del teletrabajo mejoraría también el gobierno unitario en la gestión Pública

En consecuencia, , al obtener un nivel de significancia de 000 que es menor a 0,05, se logra rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación directa entre el teletrabajo y el gobierno unitario en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020.

#### Prueba de hipótesis específica 4

Ho: No existe relación directa entre el teletrabajo y un gobierno inclusivo en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020

Ha: Existe relación directa entre el teletrabajo y un gobierno inclusivo en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020.

**Tabla 14.**

*Correlación teletrabajo y gobierno inclusivo en la gestión pública*

		Correlaciones		
			TELETRABAJO	INCLUSIVO
Rho de Spearman	TELETRABAJO	Coeficiente de correlación	1,000	,764**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	INCLUSIVO	Coeficiente de correlación	,764**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

Como se observa en la tabla 14, nos indica que la correlación entre las variables es positiva considerable, con un resultado en el coeficiente Rho de Spearman de 0,764, con lo que podríamos decir que un manejo eficiente del teletrabajo mejoraría un gobierno inclusivo en la gestión Pública.

En consecuencia, al obtener un nivel de significancia de 000 que es menor a 0,05, se logra rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación directa entre el teletrabajo y el gobierno inclusivo en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020.

## Prueba de hipótesis específica 5

Ho: No existe relación directa entre el teletrabajo y un gobierno abierto en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020

Ha: Existe relación directa entre el teletrabajo y un gobierno abierto en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020.

**Tabla 15.**

*Correlación teletrabajo y gobierno abierto en la gestión pública*

		Correlaciones		
			TELETRABAJO	ABIERTO
Rho de Spearman	TELETRABAJO	Coeficiente de correlación	1,000	,774**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	79	79
	ABIERTO	Coeficiente de correlación	,774**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	79	79

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

Como se observa en la tabla 15, nos indica que la correlación entre las variables es positiva media, con un resultado en el coeficiente Rho de Spearman de 0,774, con lo que podríamos decir que un manejo eficiente del teletrabajo mejoraría al gobierno abierto en la gestión Pública.

En consecuencia, al obtener un nivel de significancia de 000 que es menor a 0,05, se logra rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación directa entre el teletrabajo y el gobierno abierto en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020.

## V. DISCUSIÓN

Acerca de los resultados referidos a la hipótesis general existe relación directa entre el teletrabajo y la gestión pública del INDECI, Lima, 2020, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,783, por lo tanto la correlación es positiva considerable al encontrarse dentro del rango 0,71 – 0,90, con una significancia de ,000 en el nivel 0,01, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador afirmando que existe relación directa entre el teletrabajo y la gestión pública del INDECI, Lima, 2020; con cuyos resultados se encuentra coincidencia con la investigación de Cumaná y Marval, (2009) quienes en su investigación llegaron a concluir que, las TIC's son las herramientas que convierte a una sociedad industrializada en una de conocimientos, porque los ciudadanos tienen el libre acceso a lo que les rodea. Asimismo, se convirtió en un apoyo para que los diferentes Estados participen de las innovaciones tecnológicas, afectándolos en beneficio o en contra según el uso empleado. Además, esta herramienta de gestión pública, llegó a integrar positivamente a los involucrados de la administración pública y gubernamental; así como la investigación de Quintanilla, (2019), quien llegó a determinar que se presentan informaciones incompletas de los datos estadísticos que corresponden al adulto mayor, debiéndose analizar el estado situacional de la institucional. Las estrategias consideradas para una gestión moderna cuentan con un formato para notificar electrónicamente, contar con la firma digital con valor legal para el trámite de los documentos y la sistematización documental. En cuanto a las bases teóricas que respaldan la presente investigación, tenemos a Di Martino (2004), citado en Vittorio refiere que el teletrabajo es la modalidad laboral que cuenta con la característica de realizar un trabajo dentro de un espacio distante a la oficina, con la consecuencia de la separación del empleado con la interrelación física con sus colegas que se encuentran realizando la labor física en el centro de labores, con la salvedad de contar con las herramientas tecnológicas para mantener la comunicación e información. Además, tenemos a Raffino (2020), cuando hablamos de gestión pública estamos refiriéndonos a implementar políticas de gobierno con el propósito de que se fomente el desarrollo y buscar el beneficio en la sociedad. Asimismo, se cuenta con el aporte de la Presidencia del Consejo de Ministros (2019), donde se propone considerar fundamentalmente tres aspectos para modernizar la

gestión pública, que participen los ciudadanos, gestiones transparentes al rendir cuentas y mostrar aquellos resultados obtenidos. Además, comprende la interacción entre todos aquellos elementos que participan en el propósito de la satisfacción de las necesidades de la sociedad, que cubran las expectativas ciudadanas, con las propuestas innovadoras que lleva consigo la modernización.

En referencia a los resultados referidos a la hipótesis específica existe relación directa entre el teletrabajo y el gobierno orientado en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,698, por lo tanto la correlación es moderada al encontrarse dentro del rango 0.41 – 0.70, con una significancia de ,000 en el nivel 0,01, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador afirmando que existe relación directa entre el teletrabajo y el gobierno orientado en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020; con cuyos resultados se encuentra coincidencia con la investigación de Mesa, (2014), quien concluyó que la política de interoperabilidad es una estrategia de relevancia para un Estado moderno y eficiente, fortaleciendo el gobierno electrónico, al lograr coordinar internamente entre las instituciones, y externamente con la mejor prestación del servicio electrónico para que los ciudadanos tengan acercamiento, simplificando los procesos de registro; por su parte la investigación de Fernández (2019), que concluyó que el proceso fiscalizador que realizó el empleador no vulneró sus derechos relativos a la privacidad del trabajador; sin embargo, se tendrían escenarios donde aparezcan suficientes elementos para permitir al empleador que restrinja ese derecho del trabajador. Enfocando lo concerniente al teletrabajo, esa limitación llegará a permitir al administrado que equilibre el compromiso entre el requerimiento fiscalizador del empleador y la defensa a la privacidad por parte del teletrabajador. En cuanto a las bases teóricas que respaldan la presente investigación, tenemos a la Presidencia del Consejo de Ministros, (2019), indicando que el gobierno orientado al ciudadano se da con la presencia directa del Estado, que persigue el propósito de satisfacer a la ciudadanía en sus requerimientos, procediendo establecer aquellas estrategias que permitan asignar los recursos que benefician a la población, lo cual se apoya en la inversión de los portafolios de educación, salud, entre otros servicios básicos para la

ciudadanía en todos sus niveles y estratos sociales; cuyo lineamiento también se encuentra dirigido a que se promueva así la participación en los sectores económicos y de industria para mejorar su nivel de calidad de vida, invertir en tecnología para contar con ideas innovadoras para el desarrollo del Estado.

En relación a los resultados referidos a la hipótesis específica existe relación directa entre el teletrabajo y el gobierno eficiente en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,693, por lo tanto la correlación es moderada al encontrarse dentro del rango 0.41 – 0.70, con una significancia de ,000 en el nivel 0,01, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador afirmando que existe relación directa entre el teletrabajo y el gobierno eficiente en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020; con cuyos resultados se encuentra coincidencia con la investigación de Przeybilovicz, Cunha & Meirelles (2018), que concluyó que un gobierno municipal es el responsable en plantear y proponer políticas públicas según la realidad de cada localidad. Además, al emplear de forma responsable las TIC's, logran el cambio significativo en materia económica para la gobernación local y regional, abriendo nuevos puentes de acceso hacia el exterior; en su caso Mejía de Ramírez (2018), llegó a concluir, resaltando la relevancia por parte de las gobernaciones regionales al usar las diferentes herramientas tecnológicas, que sirven para mejorar el avance en los procesos, uso de recursos eficientes y desarrollar mejoras en los servicios de atención al usuario, que garantizaron su satisfacción. En cuanto a las bases teóricas que respaldan la presente investigación, tenemos a la Presidencia del Consejo de Ministros, (2019), indicando que el gobierno eficiente es aquella administración del Estado que enfoca sus líneas de gobierno hacia la distribución racional y adecuada de sus recursos para que lleguen hasta todos los sectores alejados y de zonas vulnerables, para mejorar su nivel de calidad de vida. Asimismo, su eficiencia se refleja en la aplicación de políticas que justifiquen el gasto público dirigidos al bienestar de la ciudadanía, de quienes se perciba su satisfacción de la gestión pública.

En referencia a los resultados referidos a la hipótesis específica existe relación directa entre el teletrabajo y el gobierno unitario en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,776, por lo tanto la correlación es alta al encontrarse dentro del rango 0.71 – 0.90, con una significancia de ,000 en el nivel 0,01, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador afirmando que existe relación directa entre el teletrabajo y el gobierno unitario en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020; con cuyos resultados se encuentra coincidencia con la investigación de Cumaná y Marval (2009), llegó a concluir que, las TIC's son las herramientas que convierte a una sociedad industrializada en una de conocimientos, porque los ciudadanos tienen el libre acceso a lo que les rodea. Asimismo, se convirtió en un apoyo para que los diferentes Estados participen de las innovaciones tecnológicas, afectándolos en beneficio o en contra según el uso empleado. Además, esta herramienta de gestión pública, llegó a integrar positivamente a los involucrados de la administración pública y gubernamental; Mejía de Ramírez (2018), en su indagación llegó a concluir, resaltando la relevancia por parte de las gobernaciones regionales al usar las diferentes herramientas tecnológicas, que sirven para mejorar el avance en los procesos, uso de recursos eficientes y desarrollar mejoras en los servicios de atención al usuario, que garantizaron su satisfacción. En cuanto a las bases teóricas que respaldan la presente investigación, tenemos a la Presidencia del Consejo de Ministros, (2019), refiriéndose al gobierno unitario y descentralizado, es aquel que gobierno encargado de realizar un estudio sociográfico que le permite tener identificadas las realidades en que viven toda la población dentro de su ubicación territorial sea urbana o rural, cuya información le servirá para aplicar estrategias políticas en mejora de las necesidades que tenga cada sector poblacional. Un gobierno descentralizado, servirá para que el gobierno central pueda tener una información cercana de las necesidades de cada región, asignándole un presupuesto acorde a sus requerimientos, siendo responsable en la distribución de los recursos para ejecutar obras en provecho de esa población para la mejora de su calidad de vida, atendiendo sus necesidades y su desarrollo para tener acceso a todos los beneficios con que cuenta el Estado, quien tiene la función supervisora del buen uso de los bienes estatales, cuya entidad con la que contamos es la Contraloría General de la República.

En referencia a los resultados referidos a la hipótesis específica existe relación directa entre el teletrabajo y el gobierno inclusivo en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,764, por lo tanto la correlación es alta al encontrarse dentro del rango 0.71 – 0.90, con una significancia de ,000 en el nivel 0,01, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador afirmando que existe relación directa entre el teletrabajo y el gobierno inclusivo en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020; con cuyos resultados se encuentra coincidencia con la investigación de Quintana (2019), en la cual concluyó que los avances en materia de tecnología y en su modelo educativo basado en las TIC's, llegaron a favorecer al recurso humano para desarrollar el teletrabajo en la UNAD, permitiéndole que el 64% de su población acoja con mayor facilidad a dicha modalidad, al adoptar el modelo del teletrabajo se refleja el impacto en cuanto a la gestión, ya que aporta a las expectativas de la institución, perfeccionando al recurso humano, generando una mejora en la productividad, ser eficientes y mayor presencia, en paralelo con la gestión administrativa que la UNAD viene adelantando; y la investigación de Cumaná y Marval (2009), quienes llegaron a concluir que, las TIC's son las herramientas que convierte a una sociedad industrializada en una de conocimientos, porque los ciudadanos tienen el libre acceso a lo que les rodea. Asimismo, se convirtió en un apoyo para que los diferentes Estados participen de las innovaciones tecnológicas, afectándolos en beneficio o en contra según el uso empleado. Además, esta herramienta de gestión pública, llegó a integrar positivamente a los involucrados de la administración pública y gubernamental. En cuanto a las bases teóricas que respaldan la presente investigación, tenemos a la Presidencia del Consejo de Ministros, (2019), refiere que el *gobierno inclusivo* está dirigido a promover estrategias para que la ciudadanía indistintamente de su estatus social, religión, costumbre cultural o ubicación territorial cuenten con iguales posibilidades de acceso a los servicios. Es decir, no haya diferencia en la calidad del servicio que se brinde, con las mismas oportunidades por pertenecer todos a un solo Estado.

En referencia a los resultados referidos a la hipótesis específica existe relación directa entre el teletrabajo y el gobierno abierto en la gestión pública del INDECI, Lima,

2020, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,774, por lo tanto la correlación es alta al encontrarse dentro del rango 0.71 – 0.90, con una significancia de ,000 en el nivel 0,01, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador afirmando que existe relación directa entre el teletrabajo y el gobierno abierto en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020; con cuyos resultados se encuentra coincidencia con la investigación de Mesa (2014), en la cual concluyó que la política de interoperabilidad es una estrategia de relevancia para un Estado moderno y eficiente, fortaleciendo el gobierno electrónico, al lograr coordinar internamente entre las instituciones, y externamente con la mejor prestación del servicio electrónico para que los ciudadanos tengan acercamiento, simplificando los procesos de registro. En cuanto, a las estrategias para implementar una política pública de interoperabilidad se pudo establecer que desconocen las líneas de interoperabilidad estatales; y la investigación de Cumaná y Marval (2009), quienes llegaron a concluir que, las TIC's son las herramientas que convierte a una sociedad industrializada en una de conocimientos, porque los ciudadanos tienen el libre acceso a lo que les rodea. Asimismo, se convirtió en un apoyo para que los diferentes Estados participen de las innovaciones tecnológicas, afectándolos en beneficio o en contra según el uso empleado. Además, esta herramienta de gestión pública, llegó a integrar positivamente a los involucrados de la administración pública y gubernamental. En cuanto a las bases teóricas que respaldan la presente investigación, tenemos a Presidencia del Consejo de Ministros, (2019), refiriéndose al gobierno abierto, como la característica que identifica al gobierno de esta característica es que cuenta con políticas públicas que agrupan como un todo a un gobierno transparente, participativo y colaborativo hacia la ciudadanía, teniendo como herramientas y elementos fundamentales los diferentes medios tecnológicos de acceso a la información y datos gubernamentales, que la ciudadanía esté informada como una política de transparencia pública.

## VI. CONCLUSIONES

En base al proceso de investigación desarrollado, podemos arribar a las presentes conclusiones:

Primera. Se determinó la relación directa entre el teletrabajo y la gestión pública del INDECI, Lima, 2020, basándose en la medida del Rho de Spearman que arrojó el valor de 0.783 que al encontrarse dentro del rango de 0.71-0.90 refiere una correlación positiva considerable y con una significancia de ,000 en el nivel 0,01. Siendo bueno porque implementando una adecuada modalidad de teletrabajo la gestión Pública también mejoraría.

Segunda. Se estableció la relación directa entre el teletrabajo y el gobierno orientado al ciudadano en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020, basándose en la medida del Rho de Spearman que arrojó el valor de 0.698 que al encontrarse dentro del rango de 0.41-0.70 se concluye una correlación positiva moderada y con una significancia de ,000 en el nivel 0,01. En consecuencia una eficiente modalidad de teletrabajo mejoraría la gestión del gobierno orientado al ciudadano con una eficiente asignación de recursos, necesidades, diseño de procesos en beneficios de todos los ciudadanos.

Tercera. Se estableció la relación directa entre el teletrabajo y el gobierno eficiente en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020, basándose en la medida del Rho de Spearman que arrojó el valor de 0.693 que al encontrarse dentro del rango de 0.41-0.70 se concluye una correlación moderada y con una significancia de ,000 en el nivel 0,01. .

Cuarta. Se estableció la relación directa entre el teletrabajo y el gobierno unitario en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020, basándose en la medida del Rho de Spearman que arrojó el valor de 0.776 que al encontrarse dentro del rango de 0.71-0.90 se concluye una correlación positiva considerable y con una significancia de ,000 en el nivel 0,01. Lo que nos indica que una eficiente modalidad de teletrabajo mejoraría la gestión de un gobierno unitario.

Quinta. Se estableció la relación directa entre el teletrabajo y el gobierno inclusivo en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020, basándose en la medida del Rho de Spearman que arrojó el valor de 0.764 que al encontrarse dentro del rango de

0.71-0.90 se concluye una correlación positiva considerable y con una significancia de ,000 en el nivel 0,01. Lo que nos indica que una mejora en la modalidad de teletrabajo mejoraría la gestión del gobierno inclusivo brindando mejores servicios a la población.

Sexta. Se estableció la relación directa entre el teletrabajo y el gobierno abierto en la gestión pública del INDECI, Lima, 2020, basándose en la medida del Rho de Spearman que arrojó el valor de 0.774 que al encontrarse dentro del rango de 0.71-0.90 se concluye una correlación alta y con una significancia de ,000 en el nivel 0,01. Lo que nos indica que una eficaz implementación del teletrabajo mejoraría la gestión del gobierno abierto promoviendo la transparencia y acceso a la información.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Se recomienda al Jefe de la oficina de Recursos Humanos de INDECI reforzar las estrategias de la gestión pública en su institución para que la modalidad del teletrabajo sea una herramienta viable tanto en tiempo como en costos para el desarrollo del trabajo remoto ante circunstancias como las sucedidas por la emergencia sanitaria dictada a consecuencia de la pandemia.

Segunda: Se Recomienda al jefe de Recursos Humanos de INDECI difundir y acercar a la ciudadanía en cuanto a los beneficios de esta modalidad de trabajo como es el teletrabajo con el fin de que lo relacionen como parte de la gestión pública moderna.

Tercera: Se Recomienda al Jefe de Recursos Humanos de INDECI integrar y mejorar el modelo del teletrabajo con las diferentes modalidades de atención y puedan establecer indicadores que logren medir su eficiencia.

Cuarta: Recomendar al Jefe de INDECI que el teletrabajo sea considerado como una estrategia importante dentro de los estatutos de la institución con la finalidad de contribuir con el objetivo de ser un gobierno unitario y descentralizado

Quinta: Se recomienda al Jefe de INDECI promover estrategias para que la ciudadanía indistintamente de su estatus social, religión, costumbre cultural o ubicación territorial cuenten con iguales posibilidades de acceso a los servicios e información, con la implementación de la modalidad del teletrabajo.

Sexta: Recomendar al jefe de RRHH de INDECI proponga proyectos normativos que complementen las normas que regulan el teletrabajo con la finalidad de aplicar diferentes estrategias de comunicación para difundir las políticas públicas que agrupan como un todo a un gobierno transparente, participativo y colaborativo hacia la ciudadanía.

## REFERENCIAS

- Acosta, A. (2018). *Teletrabajo y Percepción de la Productividad: Un análisis de la productividad laboral desde el punto de vista de los diversos actores del teletrabajo en una entidad del sector público en Antioquia-Colombia*. [http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/14436/1/AcostaAnderson\\_2018\\_TeletrabajoPercepcionProductividad.pdf](http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/14436/1/AcostaAnderson_2018_TeletrabajoPercepcionProductividad.pdf)
- Actualidad Laboral (2020). *Efectos laborales de la pandemia por la COVID-19 en el Perú*. Incertidumbre y desafíos.
- Afanador, S. A. & Camargo, B. K. (2015). *Análisis jurídico del teletrabajo como alternativa laboral para empleados y empleadores en el municipio de San Jose de Cúcuta*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10901/10052>.
- Alonso, C. G. (2020). Resiliencia y Teletrabajo. *Capital humano: Revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*, 33(352), 14.
- Ardila, C. O. (2015). Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá.
- Astaiza F., Barreto J.V., Ortegón C. y Montenegro M., (2017). *Teletrabajo Aspectos socio jurídicos en el campo publicitario*. [https://books.google.com.pe/books?id=Hlx-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Hlx-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Bonifacio, J.A.(2019). *Formulación basada en evidencia en las políticas de modernización administrativa en Argentina*. <http://www.gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/117/137>
- Botero, D. M. B. (2020). *Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis*. CES Derecho, 11(1), 1-2.
- Brindusa Dana, A., Cozzolino, M., & Lacuesta Gabarain, A. (2020). *El teletrabajo en España*. Boletín económico/Banco de España [Artículos], n. 2, 2020.
- Briones Roque, J.Q.C, (2018). *Propuesta de Liderazgo orientado a la mejora de la Gestión Pública en la Unidad Ejecutora de Educación 303 Bagua*. [Tesis para optar el Grado de Magister, U.Cesar Vallejo], <http://repositorio.ucv.edu.pe>

- /bitstream/handle/20.500.12692/28938/Briones\_RJQC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calandra Bustos, P. & Araya Arraño, M. (2009). *Conociendo las TIC*. [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/120281/Calandra\\_Pedro\\_Conociendo\\_los\\_TIC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/120281/Calandra_Pedro_Conociendo_los_TIC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Camacho Peláez, R. H., & Higuera López, D. (2014). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, (35).
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7a. Ed.). México. McGraw Hill. (P.431)
- Cifuentes-Leiton, D. M. (2020). *Teletrabajo en dos tiempos psicosociales: gobierno, empleadores y teletrabajadores*. *Desarrollo Gerencial*, 12(2), 1-25.
- Cumana W. & Marval W. (2009). *Gobierno Electrónico como Herramienta de Gestión Pública en Venezuela*. [Tesis para optar el Grado de Licenciador, U. De Oriente Núcleo de Sucre], [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/7CBD14E41665D84205257C1B00617590/\\$FILE/TESIS\\_WCyWM.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7CBD14E41665D84205257C1B00617590/$FILE/TESIS_WCyWM.pdf)
- De la Garza Montemayor, DJ, Yllan Ramirez, E.; Barredo Ibañez, D. (2018). *Tendencias en la administración pública Moderna: la nueva gestión pública en México*. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29055767003/29055767003.pdf>
- De las Heras García, A. (2020). *Implantación del teletrabajo ante una situación de emergencia*.
- Di Martino, V. (2004). *El teletrabajo en América Latina y el Caribe*. Ginebra. Fuente: [www.idrc.ca](http://www.idrc.ca)
- Duque, A. P. G., & Villamizar, C. A. A. (2017). *Las habilidades del teletrabajador para la competitividad*. In *Forum Empresarial* (Vol. 22, No. 2, pp. 5-30). Centro de Investigaciones Comerciales e Iniciativas Académicas.
- Electrónico en el Perú*. [Tesis para optar el Grado de Magister, PUCP]. [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6721/MESA\\_TORRE\\_CRISTIAN\\_INTEROPERABILIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6721/MESA_TORRE_CRISTIAN_INTEROPERABILIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernández Lostaunau, J., A. (2019). *La fiscalización en el teletrabajo*. [Tesis de Segunda Especialidad en Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social,

- PUCP].[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15990/FERNANDEZ\\_LOSTAUNAU\\_JUAN\\_CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15990/FERNANDEZ_LOSTAUNAU_JUAN_CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Global Labour Institute. (2012). *Promoviendo el Convenio sobre el trabajo a domicilio (C177) de la OIT y los derechos de los trabajadores tercerizados*.  
<https://www.wiego.org/sites/default/files/resources/files/Promoting-ILO-Home-Work-Convention-C177-Espanol.pdf>
- González Zuluaga, A., Flórez Londoño, K. D., & Vera Peláez, V. (2014). *Gestión del cambio y el teletrabajo* (Bachelor's thesis, Universidad de Medellín).
- Hernández, Fernández y Batista (2014), *Metodología de la investigación científica*. 6ta. Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Herrera, V. V. (2015). *El teletrabajo como una alternativa de empleo para reducir costos y mejorar la productividad en las empresas del sector financiero de economía popular y solidaria en el Ecuador* [ Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Equinoccial de Ecuador]. <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/17227>
- Herrero, M. T. V., Alberich, J. I. T., Vicente, A. T., & García, L. C. (2018). *El teletrabajo en salud laboral*. CES Derecho, 9(2), 287-297.
- Llamosas Trapaga, A. (2015) *Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. Una relación fructífera no exenta de dificultades*. Editorial DYKINSON S.L. Madrid
- Marín, F. J. (2015). El direccionamiento estratégico, la evaluación y el control del teletrabajo en la contraloría General de Antioquía.
- Martínez Cuevas, P. (2014). *Propuesta de implantación del sistema de teletrabajo en el ámbito de la administración local: el Ayuntamiento de Paterna* (Doctoral dissertation).
- Mejía de Ramírez, A.C.,(2018). *Gobierno electrónico de El Salvador: servicios*.  
<http://hdl.handle.net/11298/449>
- Mendoza Benítez, S., Martínez de la Puente, M., Lyons, Q., & del Carmen, J. (2015). *Análisis del régimen jurídico del teletrabajo en Colombia* (Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena).
- Mesa Torre, C. (2014). *La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno*

- Ñaupá Paitán, H., Mejía Mejía, E. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Ediciones de la U Transversal. Bogotá, Colombia. ISBN 978-958-762-188-4
- Orgaz, C. J. (2020). *BBC News Mundo*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52220090>
- Ortíz, L. F. V. (2012). *La modernización de la gestión pública en el Perú*. *Gestión en el tercer milenio*, 15(30), 59-64.
- Palacios González, M. A. (2017). *El teletrabajo: hacia una regulación garantista en el Ecuador* (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
- Pardo Díaz, M. P., & Rodríguez Martín, D. C. (2020). El teletrabajo en tiempos de COVID-19.
- Pinto y Muñoz (2020). *Teletrabajo: Productividad y bienestar en Tiempos de Crisis*. [https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05-pinto-y-munoz\\_2020\\_teletrabajo\\_final.pdf](https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05-pinto-y-munoz_2020_teletrabajo_final.pdf)
- Proaño Mosquera, M. I. (2015). *Estudio de factibilidad de la implementación de un esquema de teletrabajo para el centro de soporte de una empresa pública de telecomunicaciones de la ciudad de Quito* (Master's thesis, Quito: Universidad de las Américas, 2015).
- Przebylłowicz, Erico, Cunha, Maria Alexandra y Meirelles, Fernando de Souza. (2018). *El uso de tecnologías de la información y la comunicación para caracterizar a los municipios: quiénes son y qué necesitan para desarrollar acciones de gobierno electrónico y ciudad inteligente*. *Revista de Administración Pública*, 52 (4), 630-649. <https://doi.org/10.1590/0034-7612170582>
- Quintana Carreño, J. C. *Estudio de avances en la implementación del teletrabajo en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD 2016–2019*.
- Quintanilla Cárdenas, H.E. (2019). *Plan Estratégico de Gobierno Electrónico de la Oficina de Normalización Previsional ONP 2017-2019*. [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad del Pacífico]. [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2113/Henry\\_Tesis\\_maestria\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2113/Henry_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Raffino, M.E. (2020). *Gestión pública. Edición 22 de julio de 2020*. Disponible en: <https://concepto.de/gestion-publica/>. Consultado: 16 de octubre de 2020.

- Ramírez García, A. A. Propuesta de plan de teletrabajo para entidades públicas en la ciudad de Lima.
- Ramírez, S. L. C., & Rúa, N. E. G. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *Revista CES Salud Pública*, 5(1), 82-91.
- Ripani, L. (2020). *¿Cómo reactivar la economía y recuperar el empleo en países altamente informales?*
- Rocamora Espinosa, A. (2015). Teletrabajo: Aplicación profesional y expectativas de futuro.
- Rodríguez Martín D.C. & Pardo Díaz M.L. (2020). *Ensayo: El Teletrabajo En Tiempos De Covid-19* [Especialización en Administración Financiera, Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24640/1/ENSAYO%20El%20teletrabajo%20en%20tiempos%20de%20COVID-19.pdf>
- Rojas Duran, E. (2015). Proyecto aplicado e implementación de teletrabajo en entidades del estado.
- Romero, J. M. (2020). *Teletrabajo: modalidad en expansión*. *Enfoques Jurídicos*, (2), 121-133.
- Sánchez-Castañeda A. M. (2015), *El Derecho de la OIT para el trabajo a distancia: ¿una regulación superada o todavía aplicable?\**. [http://adapt.it/editoriale\\_revista.pdf](http://adapt.it/editoriale_revista.pdf)
- Vasquez Nassi, O.J. (2019). *El teletrabajo en el sector público peruano, 2019*. [Tesis para optar el grado Magister en Gestión Pública, Universidad César Vallejo ]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36221>

## **ANEXOS**

**Anexo 1:**

**Matriz de Operacionalización**

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
<p><b>Teletrabajo</b></p>	<p>Labor que se realiza sin el contacto físico de las partes, es decir la atención se da en diferentes lugares, por parte del solicitante como de la persona encargada de la recepción de la solicitud de los requerimientos.</p> <p>(Llamosas, 2015)</p>	<p>Son los procesos que se tienen en cuenta para aplicar, analizar y evaluar los eventos a partir de la información obtenida.</p> <p>(Sánchez &amp; Bustamante, 2008)</p>	<p>Espacio físico</p>	<p>Centros de trabajo</p> <p>A domicilio</p> <p>Móvil</p>	<p>Ordinal</p>
			<p>Organización</p>	<p>Metas</p> <p>Objetivos</p> <p>Personas</p> <p>Tareas</p>	
			<p>TIC's</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Internet</p> <p>Teléfono</p> <p>Videoconferencia</p>	

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
<b>Gestión Pública</b>	Propone considerar fundamentalmente tres aspectos para modernizar la gestión pública, que participen los ciudadanos, gestiones transparentes al rendir cuentas y mostrar aquellos resultados obtenidos (Presidencia del Consejo de Ministros 2019)	Son los factores que se deben tener en cuenta para concretar las mediciones a través del instrumento.  (Montgomery ,2004)	Orientado al ciudadano	Recursos Procesos Servicios Resultados	Ordinal
			Eficiente	Recursos  Estándares de calidad	
			Unitario y descentralizado	Necesidades específicas Políticas adecuadas	
			Inclusivo	Alcance del servicio Igualdad de oportunidades Cerrar brechas	
			Abierto	Accesibilidad Transparencia Participación	

## Anexo 2. Instrumento de evaluación

Buenos, días / Tardes: La presente encuesta tiene como finalidad recopilar información referente a “TELETRABAJO Y GESTIÓN PÚBLICA EN INDECI”, con los resultados obtenidos de la presente encuesta, se procesara la información, con el objetivo de contribuir a la investigación que será entregada a la Institución.

Asimismo agradecer su cooperación y participación con esta investigación siguiendo las siguientes instrucciones: Marcar la alternativa que Ud. Considere: Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo (3) – En desacuerdo (2) –Totalmente desacuerdo (1)

El Link para la aplicación de la encuesta realizada de manera virtual es la siguiente:

[https://docs.google.com/forms/u/1/d/e/1FAIpQLSesiXc6xGSu2f-dvBR7bMrb\\_WUthuw5CWxpFE9b7hugYKy8bQ/viewform](https://docs.google.com/forms/u/1/d/e/1FAIpQLSesiXc6xGSu2f-dvBR7bMrb_WUthuw5CWxpFE9b7hugYKy8bQ/viewform)

### Variable 1: Teletrabajo

Nº	DIMENSIONES / ítems					
DIMENSIÓN 1: ESPACIO FÍSICO		1	2	3	4	5
	<b>Indicador: Centro de Trabajo</b>					
1	Considera como centros de trabajo los espacios físicos destinados por el empleador					
	<b>Indicador: Trabajo a domicilio</b>					
2	Considera que el teletrabajo/trabajo remoto se realiza desde el domicilio del servidor público.					
3	Cuenta con un espacio físico adecuado y las herramientas necesarias para poder hacer bien el teletrabajo/ trabajo remoto.					
4	Considera que el teletrabajo requiere de una buena organización para poder distribuir los tiempos de manera adecuada.					

5	El teletrabajo le conlleva a un cuadro de estrés, sino se llega a organizarlo de forma idónea.					
6	Considera que trabajar mediante esta modalidad el Teletrabajo/ trabajo remoto mejorará su productividad laboral					
<b>Indicador: Trabajo Móvil</b>						
7	Considera que el teletrabajo móvil se realiza desde diferentes puntos según la naturaleza de sus funciones.					
8	Considera que viajar a diferentes lugares y conocer nuevas culturas es también una de las características del teletrabajo móvil.					
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>						
<b>Indicador: Metas</b>						
9	INDECI cuenta con una buena organización para poder alcanzar las metas trazadas.					
10	Se tiene fechas establecidas para alcanzar las metas.					
<b>Indicador: Objetivos</b>						
11	Los objetivos propuestos por INDECI han sido alcanzados					
12	Está establecido claramente el tipo de objetivo que se desea alcanzar.					
<b>Indicador: Personas</b>						
13	La Institución cuenta con personas idóneas y capacitadas como parte de una buena organización institucional.					
14	INDECI capacita a las personas que forman parte de su staff.					
<b>Indicador: Tareas</b>						
15	La institución vela para que los servidores públicos cumplan con las tareas asignadas de manera eficiente y eficaz					
<b>DIMENSIÓN 3: TIC's</b>						
<b>Indicador: Correo Electrónico</b>						

16	La Institución cuenta con correos electrónicos para que los ciudadanos puedan comunicarse.					
17	INDECI habilita correos electrónicos institucionales para la realización de su trabajo.					
<b>Indicador: Internet</b>						
18	INDECI cuenta con un buen servicio de internet para realizar sus trabajos de manera eficaz.					
<b>Indicador: Teléfono</b>						
19	INDECI asigna teléfonos celulares a sus Tele-trabajadores					
<b>Indicador: Video Conferencia</b>						
20	INDECI hace uso de video conferencias para reuniones					
21	En tiempos de pandemia por el COVID-19. Considera que la video conferencia es una herramienta importante de trabajo.					

## Variable 2: Gestión Pública

Nº	DIMENSIONES / ítems					
<b>DIMENSIÓN 1: Gobierno orientado al ciudadano</b>						
<b>Indicador: Recursos</b>						
22	Con la modernización de la gestión gubernamental, considera que se asignan mejor los recursos en beneficio del ciudadano					
<b>Indicador: Procesos</b>						
23	Con la modernización de la gestión gubernamental, se han mejorado los procesos para brindar un mejor servicio al ciudadano.					
<b>Indicador: Servicios</b>						

24	Con la modernización de la gestión gubernamental, considera que ha mejorado la infraestructura para brindar un mejor servicio al ciudadano					
25	Con la modernización de la gestión gubernamental, los procesos son adecuados para brindar un mejor servicio al ciudadano					
<b>Indicador: Resultados</b>						
26	Con la modernización de la gestión gubernamental considera que se están alcanzado todos los objetivos y metas proyectadas para este 2020					
<b>DIMENSIÓN 2: Gobierno eficiente</b>						
<b>Indicador: Recursos</b>						
27	Con la modernización de la gestión gubernamental, se han mejorado los recursos intelectuales y materiales necesarios con la finalidad de llegar a todos los ciudadanos					
28	Con la modernización de la gestión gubernamental, se disminuye los pasos para efectuar un proceso mejor?					
<b>Indicador: Estándares de Calidad</b>						
29	Con la modernización de la gestión gubernamental, se realizan servicios en reduciendo el tiempo?					
30	Con la modernización de la gestión gubernamental, la calidad del servicio mejora significativamente					
<b>DIMENSIÓN 3: Gobierno unitario y descentralizado</b>						
<b>Indicador: Necesidades específicas</b>						
31	Con la modernización de la gestión gubernamental, se conoce de manera precisa la necesidad de la ciudadanía					
<b>Indicador: Políticas adecuadas</b>						

32	Con la modernización de la gestión gubernamental, se implementan políticas adecuadas para atender mejor a la ciudadanía					
33	Con la modernización de la gestión gubernamental, el personal está enfocado en mejorar los procesos y servicios					
<b>DIMENSIÓN 4: Gobierno inclusivo</b>						
<b>Indicador: Alcance del Servicio</b>						
34	Con la modernización de la gestión gubernamental, los servicios están al alcance de todos los ciudadanos					
<b>Indicador: Igualdad de oportunidades</b>						
35	Con la modernización de la gestión gubernamental, el sistema de trámite documentario es empleado por la totalidad de los ciudadanos					
36	Con la modernización de la gestión gubernamental, INDECI cuenta con una oficina de apoyo al ciudadano					
<b>Indicador: Cerrar Brechas</b>						
37	Con la modernización de la gestión pública, INDECI brinda servicios diferenciados a las personas con discapacidad					
<b>DIMENSIÓN 5: Abierto</b>						
<b>Indicador: Accesibilidad</b>						
38	Con la modernización de la gestión pública, los servicios que brinda INDECI son accesibles para todos los ciudadanos					
39	Con la modernización de la gestión pública, INDECI brinda información actualizada sobre temas que interese al ciudadano					
<b>Indicador: Transparencia</b>						

40	Con la modernización de la gestión pública, la información sobre las actividades llevadas a cabo por INDECI son de fácil acceso para la ciudadanía					
<b>Indicador: Participación</b>						
41	Con la modernización de la gestión pública, la información sobre los planes de acción del gobierno local está a disposición del ciudadano					

### Anexo 3. Base de datos y Confiabilidad del instrumento

No.	VARIABLE: TELETRABAJO																				D1	D2	D3	TOTAL
	D1: ESPACIO FÍSICO						D2: ORGANIZACIÓN						D3: TICS											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20				
1	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	26	36	26	88
2	5	3	4	5	3	5	5	3	3	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	25	32	22	79
3	3	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	23	31	23	77
4	5	5	4	3	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	27	34	28	89
5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	28	34	28	90
6	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	24	40	30	94
7	3	4	5	5	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	22	20	14	56
8	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	26	26	20	72
9	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	29	35	26	90
10	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	30	32	28	90
11	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	30	32	28	90
12	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	3	3	5	3	4	5	5	30	32	25	87
13	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	28	34	24	86
14	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	30	37	29	96
15	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	30	34	28	92
16	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	30	34	28	92
17	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	29	40	30	99
18	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	29	40	30	99
19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	29	40	30	99
20	5	5	4	5	3	5	5	3	3	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	27	32	22	81
21	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	28	36	26	90
22	5	5	4	5	3	5	5	3	3	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	27	32	22	81
23	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	26	36	26	88
24	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	28	40	30	98
25	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	29	37	29	95
26	5	5	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	26	37	29	92
27	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	28	37	29	94
28	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	27	40	30	97
29	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	29	37	29	95
30	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	29	37	29	95
31	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	29	37	29	95
32	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	28	33	25	86
33	5	5	4	5	3	5	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	27	29	21	77
34	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	26	33	25	84
35	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	29	37	29	95
36	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	29	37	29	95
37	3	5	4	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	25	32	26	83
38	3	4	4	5	2	3	5	2	2	5	2	2	3	3	2	2	3	5	2	2	21	26	16	63
39	5	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	27	26	20	73
40	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	28	33	25	86
41	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	29	34	28	91
42	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	29	34	28	91
43	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	29	37	29	95
44	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	29	34	28	91
45	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	29	34	28	91
46	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	29	37	29	95
47	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	29	37	29	95
48	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	29	32	26	87
49	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	3	4	5	29	33	27	89
50	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	29	32	26	87
51	5	5	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	27	26	20	73
52	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	28	36	26	90
53	5	5	4	5	3	5	5	3	3	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	27	32	22	81
54	3	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	24	28	22	74
55	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	29	37	29	95
56	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	29	34	28	91
57	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	29	37	29	95
58	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	29	34	28	91
59	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	29	34	28	91
60	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	29	35	29	93
61	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	29	36	29	94
62	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	29	32	28	89
63	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	29	34	26	89
64	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	30	37	28	95
65	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	28	34	26	88
66	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	30	34	28	92
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	30	40	30	100
68	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	30	34	28	92
69	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	28	26	20	74
70	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	29	36	26	91
71	5	4	5	5	3	5	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	27	29	21	77
72	3	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	24	34	24	82
73	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	29	34	28	91
74	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	27	37	27	91
75	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	29	3		

VARIABLE: GESTIÓN PÚBLICA																										
No.	D1: ORIENTADO				D2: EFICIENTE				D3: UNITARIO				D4: INCLUSIVO				D5: ABIERTO				D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20						
1	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	19	18	17	18	18	90
2	5	5	4	5	3	5	5	3	3	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	19	16	14	16	16	81
3	3	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	17	16	16	15	15	79
4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	19	20	18	18	18	93
5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	19	20	18	18	18	93
6	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	17	20	20	20	20	97
7	3	4	4	5	2	3	4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	16	11	9	10	10	56
8	5	5	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	19	16	12	14	14	75
9	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	19	18	17	18	18	90
10	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	19	20	18	18	18	93
11	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	19	20	18	18	18	93
12	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	19	20	18	18	18	93
13	4	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	15	18	18	18	18	87
14	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	18	18	19	19	19	93
15	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	19	20	17	18	18	92
16	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	19	20	18	18	18	93
17	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	20	19	20	20	98
18	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	20	19	20	20	98
19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	19	20	20	18	20	97
20	5	5	4	5	3	5	5	3	3	4	3	3	5	5	3	4	5	4	3	3	19	16	13	17	15	80
21	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	19	18	17	18	18	90
22	5	5	4	5	3	5	5	3	3	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	4	19	16	14	16	17	82
23	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	17	18	17	18	18	88
24	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	20	20	20	20	99
25	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	19	20	19	19	19	96
26	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	19	20	19	19	19	96
27	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	19	20	19	19	19	96
28	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	20	20	20	20	99
29	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	19	20	19	19	19	96
30	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	19	20	19	19	19	96
31	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	19	20	19	19	19	96
32	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	19	18	16	17	17	87
33	5	5	4	5	3	5	5	3	3	4	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	19	16	13	15	15	78
34	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	17	18	16	17	17	85
35	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	19	20	19	19	19	96
36	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	19	20	19	19	19	96
37	3	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	17	18	18	16	16	85
38	3	4	4	5	2	3	4	2	2	5	2	2	3	5	2	2	3	5	2	2	16	11	11	12	12	62
39	5	5	4	5	3	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	19	16	12	14	14	75
40	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	19	18	16	17	17	87
41	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	19	20	18	18	18	93
42	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	19	20	18	18	18	93
43	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	19	20	19	19	19	96
44	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	20	20	18	18	18	94
45	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	20	20	18	18	18	94
46	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	20	20	19	19	19	97
47	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	20	20	19	19	19	97
48	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	20	20	18	18	18	94
49	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	20	20	18	18	18	94
50	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	19	20	18	18	18	93
51	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	20	16	12	14	14	76
52	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	20	18	17	18	18	91
53	5	5	5	3	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	20	16	14	16	16	82
54	3	5	5	5	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	18	16	15	14	14	77
55	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	20	20	19	19	19	97
56	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	19	20	18	18	18	93
57	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	20	20	19	19	19	97
58	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	20	20	18	18	18	94
59	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	20	20	18	18	18	94
60	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	20	20	19	19	19	97
61	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	20	20	19	19	19	97
62	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	19	19	19	19	19	95
63	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	20	20	19	19	19	97
64	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	20	20	19	18	17	94
65	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	20	20	16	16	16	90
66	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	20	20	17	18	18	93
67	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	18	20	18	18	18	92
68	4	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	17	16	12	14	14	73
69	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	19	19	19	19	19	95
7																										

## Anexo 4. Validación del instrumento

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TELETRABAJO

**Validador 1:** Mg: Alejandro Ramírez Ríos

**Opinión:** Aplicable después de validar, por lo que se procedió a levantar las observaciones indicadas para poder aplicarla.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ESPACIO FÍSICO</b>								
<b>Indicador: Centro de Trabajo</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Considera como centros de trabajo los espacios físicos destinados por el empleador							
<b>Indicador: Trabajo a domicilio</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
2	Considera que el teletrabajo/trabajo remoto se realiza desde el domicilio del servidor público.							
3	Cuenta con un espacio físico adecuado en su casa y todas las herramientas necesarias para poder hacer bien el teletrabajo/ trabajo remoto.							
4	Considera que el teletrabajo requiere de una buena organización para poder distribuir los tiempos de manera adecuada.							
5	El teletrabajo le conlleva a un cuadro de estrés, sino se llega a organizarlo de forma idónea.							

6	Considera que trabajar mediante esta modalidad Teletrabajo/ trabajo remoto mejorara su productividad laboral							
<b>Indicador: Trabajo Movil</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
7	Considera que el teletrabajo móvil se realiza desde diferentes puntos según la naturaleza de sus funciones.							
8	Considera que viajar a diferentes lugares y conocer nuevas culturas es también una de las características del teletrabajo móvil.							

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
<b>DIMENSIÓN 1: ESPACIO FÍSICO</b>								
<b>Indicador: Centro de Trabajo</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Considera como centros de trabajo los espacios físicos destinados por el empleador							
<b>Indicador: Trabajo a domicilio</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
2	Considera que el teletrabajo/trabajo remoto se realiza desde el domicilio del servidor público.							
3	Cuenta con un espacio físico adecuado en su casa y todas las herramientas necesarias para poder hacer bien el teletrabajo/ trabajo remoto.							

4	Considera que el teletrabajo requiere de una buena organización para poder distribuir los tiempos de manera adecuada.							
5	El teletrabajo le conlleva a un cuadro de estrés, sino se llega a organizarlo de forma idónea.							
6	Considera que trabajar mediante esta modalidad Teletrabajo/ trabajo remoto mejorara su productividad laboral							
<b>Indicador: Trabajo Movil</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
7	Considera que el teletrabajo móvil se realiza desde diferentes puntos según la naturaleza de sus funciones.							
8	Considera que viajar a diferentes lugares y conocer nuevas culturas es también una de las características del teletrabajo móvil.							

<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>								
<b>Indicador: Metas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sugerencias</b>
9	INDECI cuenta con una buena organización para poder alcanzar las metas trazadas.							
10	Se tienen fechas establecidas para alcanzar las metas.							
<b>Indicador: Objetivos</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	

11	Los objetivos propuestos por INDECI han sido alcanzados							
12	Está establecido claramente el tipo de objetivos que se desea alcanzar.							
<b>Indicador: Personas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	La Institución cuenta con personas idóneas y capacitadas como parte de una buena organización institucional.							
14	INDECI capacita a las personas que forman parte de su staff.							
<b>Indicador: Tareas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
15	La institución vela para que los servidores publicos cumplan con las tareas asignadas de manera eficiente y eficaz							
<b>DIMENSIÓN 3: TIC's</b>								
<b>Indicador: Correo Electrónico</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
16	La Institución cuenta con correos electrónicos institucionales para que los ciudadanos puedan comunicarse.							
17	INDECI habilita correos electrónicos institucionales para la realización de su trabajo.							
<b>Indicador: Internet</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
18	INDECI cuenta con un buen servicio de internet para realizar sus trabajos de manera eficaz.							

<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>								
<b>Indicador: Metas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sugerencias</b>
<b>9</b>	INDECI cuenta con una buena organización para poder alcanzar las metas trazadas.							
<b>10</b>	Se tienen fechas establecidas para alcanzar las metas.							
<b>Indicador: Objetivos</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>11</b>	Los objetivos propuestos por INDECI han sido alcanzados							
<b>12</b>	Está establecido claramente el tipo de objetivos que se desea alcanzar.							
<b>Indicador: Personas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>13</b>	La Institución cuenta con personas idóneas y capacitadas como parte de una buena organización institucional.							
<b>14</b>	INDECI capacita a las personas que forman parte de su staff.							
<b>Indicador: Tareas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>15</b>	La institución vela para que los servidores públicos cumplan con las tareas asignadas de manera eficiente y eficaz							

<b>Indicador: Teléfono</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>19</b>	INDECI asigna teléfonos celulares a sus Teletrabajadores							
<b>Indicador: Video Conferencia</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>20</b>	INDECI hace uso de videos conferencias para reuniones							
<b>21</b>	En tiempos de pandemia por el COVID-19. Considera que la video conferencia es una herramienta importante de trabajo.							

<b>DIMENSIÓN 3: TIC's</b>							
<b>Indicador: Correo Electrónico</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>16</b>	La Institución cuenta con correos electrónicos institucionales para que los ciudadanos puedan comunicarse.						
<b>17</b>	INDECI habilita correos electrónicos institucionales para la realización de su trabajo.						
<b>Indicador: Internet</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>18</b>	INDECI cuenta con un buen servicio de internet para realizar sus trabajos de manera eficaz.						
<b>Indicador: Teléfono</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>19</b>	INDECI asigna teléfonos celulares a sus Teletrabajadores						
<b>Indicador: Video Conferencia</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>20</b>	INDECI hace uso de videos conferencias para reuniones						
<b>21</b>	En tiempos de pandemia por el COVID-19. Considera que la video conferencia es una herramienta importante de trabajo.						

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA  
GESTIÓN PÚBLICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Gobierno orientado al ciudadano</b>								
<b>Indicador: Recursos</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Con la modernización de la gestión gubernamental, considera que se asignan mejor recursos en beneficio del servicio al ciudadano							
<b>Indicador: Procesos</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
2	Con la modernización de la gestión gubernamental, se han mejorado los procesos para brindar un mejor servicio al ciudadano.							
<b>Indicador: Servicios</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
3	Con la modernización de la gestión gubernamental, considera que ha mejorado la infraestructura para brindar un mejor servicio al ciudadano							
4	Con la modernización de la gestión gubernamental, los procesos son adecuados para brindar un mejor servicio al ciudadano							
<b>Indicador: Resultados</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	Con la modernización de la gestión gubernamental considera que se están alcanzando todos los objetivos y metas proyectadas para este 2020							

<b>DIMENSIÓN 2: Gobierno eficiente</b>							
<b>Indicador: Recursos</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>6</b>	Con la modernización de la gestión gubernamental, se han mejorado los recursos intelectuales y materiales necesarios con la finalidad de llegar a todos los ciudadanos						
<b>7</b>	Con la modernización de la gestión gubernamental, se disminuye los pasos para efectuar un proceso						

<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / ítems</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>		<b>Relevancia<sup>2</sup></b>		<b>Claridad<sup>3</sup></b>		<b>Sugerencias</b>
<b>DIMENSIÓN 1: Gobierno orientado al ciudadano</b>								
<b>Indicador: Recursos</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>1</b>	Con la modernización de la gestión gubernamental, considera que se asignan mejor recursos en beneficio del servicio al ciudadano							
<b>Indicador: Procesos</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>2</b>	Con la modernización de la gestión gubernamental, se han mejorado los procesos para brindar un mejor servicio al ciudadano.							
<b>Indicador: Servicios</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>3</b>	Con la modernización de la gestión gubernamental, considera que ha mejorado la infraestructura para brindar un mejor servicio al ciudadano							
<b>4</b>	Con la modernización de la gestión gubernamental, los procesos son adecuados para brindar un mejor servicio al ciudadano							

<b>Indicador: Resultados</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>5</b>	Con la modernización de la gestión gubernamental considera que se están alcanzando todos los objetivos y metas proyectadas para este 2020							
<b>DIMENSIÓN 2: Gobierno eficiente</b>								
<b>Indicador: Recursos</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>6</b>	Con la modernización de la gestión gubernamental, se han mejorado los recursos intelectuales y materiales necesarios con la finalidad de llegar a todos los ciudadanos							
<b>7</b>	Con la modernización de la gestión gubernamental, se disminuyen los pasos para efectuar un proceso							

<b>Indicador: Estándares de Calidad</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>8</b>	Con la modernización de la gestión gubernamental, se realizan servicios en menos tiempo							
<b>9</b>	Con la modernización de la gestión gubernamental, la calidad del servicio mejora significativamente							
<b>DIMENSIÓN 3: Gobierno unitario y descentralizado</b>								
<b>Indicador: Necesidades específicas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	

10	Con la modernización de la gestión gubernamental, se atiende las necesidades más relevantes de la ciudadanía en cuanto a necesidad de información en tiempo real							
11	Con la modernización de la gestión gubernamental, se conoce de manera más precisa la necesidad de la ciudadanía							
<b>Indicador: Políticas adecuadas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
12	Con la modernización de la gestión gubernamental, se implementa políticas adecuadas para atender mejor a la ciudadanía							
13	Con la modernización de la gestión gubernamental, el personal está enfocado en mejorar los procesos y servicios							
<b>DIMENSIÓN 4: Gobierno inclusivo</b>								
<b>Indicador: Alcance del Servicio</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
14	Con la modernización de la gestión gubernamental, los servicios están al alcance de todos los ciudadanos							

<b>Indicador: Igualdad de oportunidades</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
15	Con la modernización de la gestión gubernamental, el sistema de trámite documentario es empleado por la totalidad de los ciudadanos							
16	Con la modernización de la gestión gubernamental, INDECI cuenta con una oficina de apoyo al ciudadano							

<b>Indicador: Cerrar Brechas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>17</b>	Con la modernización de la gestión pública, INDECI brinda servicios diferenciados a las personas con discapacidad							
<b>DIMENSIÓN 5: Abierto</b>								
<b>Indicador: Accesibilidad</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>18</b>	Con la modernización de la gestión pública, los servicios que brinda INDECI son accesible para todos los ciudadanos							
<b>19</b>	Con la modernización de la gestión pública, INDECI brinda información actualizada sobre temas que interese al ciudadano							
<b>Indicador: Transparencia</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>20</b>	Con la modernización de la gestión pública, la información sobre las actividades llevadas a cabo por INDECI son de fácil acceso para la ciudadanía							
<b>Indicador: Participación</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>21</b>	Con la modernización de la gestión pública, la información sobre los planes de acción del gobierno local está a disposición del ciudadano							

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO.....**

**Observaciones: El validez de contenido cualitativo es 90%**

---

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ x ] No aplicable [ ]**  
**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Alejandro Ramírez Ríos**  
**DNI: 07191553.**

<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

**19 de Octubre del 2020**



**ALEJANDRO RAMIREZ RIOS** <aramirezr@ucv.edu.pe>

para mí ▾

vie, 30 de oct. de 2020 20:36 ☆ ↶ ⋮

Visto los formatos para la validación del instrumento (cuestionario), una vez evaluado, se obtuvo los siguientes resultados:

- 1) La validez de contenido del cuestionario fue 90%
- 2) En cuanto a la pertinencia de los ítems, algunos deben ser mejorados, según las indicaciones.
- 3) Una vez levantada las observaciones, debe ser aplicada a la muestra.

Se adjunta el instrumento validado.

Dr. Alejandro Ramírez Ríos

DNI: 07191553

Celular: 996977511

\*\*\*



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL  
TELETRABAJO Y GESTIÓN PÚBLICA**

**Validador 2:** Mg. Oscar Nicolás Linares García – Especialista en Gestión Pública

**Opinión:** Aplicable después de validar, por lo que se procedió a levantar las observaciones indicadas para poder aplicarla.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
<b>DIMENSIÓN 1: ESPACIO FÍSICO</b>								
<b>Indicador: Centro de Trabajo</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>1</b>	Considera como centros de trabajo los espacios físicos destinados por el empleador							
<b>Indicador: Trabajo a domicilio</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
<b>2</b>	Considera que el teletrabajo/trabajo remoto se realiza desde el domicilio del servidor público.							
<b>3</b>	Cuenta con un espacio físico adecuado en su casa y todas las herramientas necesarias para poder hacer bien el teletrabajo/ trabajo remoto.							
<b>4</b>	Considera que el teletrabajo requiere de una buena organización para poder distribuir los tiempos de manera adecuada.							
<b>5</b>	El teletrabajo le conlleva a un cuadro de estrés, sino se llega a organizarlo de forma idónea.							

6	Considera que trabajar mediante esta modalidad Teletrabajo/ trabajo remoto mejorara su productividad laboral							
<b>Indicador: Trabajo Movil</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
7	Considera que el teletrabajo móvil se realiza desde diferentes puntos según la naturaleza de sus funciones.							
8	Considera que viajar a diferentes lugares y conocer nuevas culturas es también una de las características del teletrabajo móvil.							

<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>								
<b>Indicador: Metas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sugerencias</b>
9	INDECI cuenta con una buena organización para poder alcanzar las metas trazadas.							
10	Se tienen fechas establecidas para alcanzar las metas.							
<b>Indicador: Objetivos</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
11	Los objetivos propuestos por INDECI han sido alcanzados							
12	Está establecido claramente el tipo de objetivos que se desea alcanzar.							
<b>Indicador: Personas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	La Institución cuenta con personas idóneas y capacitadas como parte de una buena organización institucional.							
14	INDECI capacita a las personas que forman parte de su staff.							
<b>Indicador: Tareas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	

15	La institución vela para que los servidores publicos cumplan con las tareas asignadas de manera eficiente y eficaz							
<b>DIMENSIÓN 3: TIC's</b>								
<b>Indicador: Correo Electrónico</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
16	La Institución cuenta con correos electrónicos institucionales para que los ciudadanos puedan comunicarse.							
17	INDECI habilita correos electrónicos institucionales para la realización de su trabajo.							
<b>Indicador: Internet</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
18	INDECI cuenta con un buen servicio de internet para realizar sus trabajos de manera eficaz.							

<b>Indicador: Telefono</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
19	INDECI asigna teléfonos celulares a sus Teletrabajadores							
<b>Indicador: Video Conferencia</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
20	INDECI hace uso de videos conferencias para reuniones							
21	En tiempos de pandemia por el COVID-19. Considera que la video conferencia es una herramienta importante de trabajo.							

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PÚBLICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
<b>DIMENSIÓN 1: Gobierno orientado al ciudadano</b>								
<b>Indicador: Recursos</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Con la modernización de la gestión gubernamental, considera que se asignan mejor recursos en beneficio del servicio al ciudadano							
<b>Indicador: Procesos</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
2	Con la modernización de la gestión gubernamental, se han mejorado los procesos para brindar un mejor servicio al ciudadano.							
<b>Indicador: Servicios</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
3	Con la modernización de la gestión gubernamental, considera que ha mejorado la infraestructura para brindar un mejor servicio al ciudadano							
4	Con la modernización de la gestión gubernamental, los procesos son adecuados para brindar un mejor servicio al ciudadano							
<b>Indicador: Resultados</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	Con la modernización de la gestión gubernamental considera que se están alcanzado todos los objetivos y metas proyectadas para este 2020							
<b>DIMENSIÓN 2: Gobierno eficiente</b>								
<b>Indicador: Recursos</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	

6	Con la modernización de la gestión gubernamental, se han mejorado los recursos intelectuales y materiales necesarios con la finalidad de llegar a todos los ciudadanos						
7	Con la modernización de la gestión gubernamental, se disminuye los pasos para efectuar un proceso						

<b>Indicador: Estándares de Calidad</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
8	Con la modernización de la gestión gubernamental, se realiza servicios en menos tiempo						
9	Con la modernización de la gestión gubernamental, la calidad del servicio mejora significativamente						
<b>DIMENSIÓN 3: Gobierno unitario y descentralizado</b>							
<b>Indicador: Necesidades específicas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
10	Con la modernización de la gestión gubernamental, se atiende las necesidades más relevantes de la ciudadanía en cuanto a necesidad de información en tiempo real						
11	Con la modernización de la gestión gubernamental, se conoce de manera más precisa la necesidad de la ciudadanía						
<b>Indicador: Políticas adecuadas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
12	Con la modernización de la gestión gubernamental, se implementa políticas adecuadas para atender mejor a la ciudadanía						

13	Con la modernización de la gestión gubernamental, el personal está enfocado en mejorar los procesos y servicios							
<b>DIMENSIÓN 4: Gobierno inclusivo</b>								
<b>Indicador: Alcance del Servicio</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
14	Con la modernización de la gestión gubernamental, los servicios están al alcance de todos los ciudadanos							

<b>Indicador: Estándares de Calidad</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
8	Con la modernización de la gestión gubernamental, se realiza servicios en menos tiempo							
9	Con la modernización de la gestión gubernamental, la calidad del servicio mejora significativamente							
<b>DIMENSIÓN 3: Gobierno unitario y descentralizado</b>								
<b>Indicador: Necesidades específicas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
10	Con la modernización de la gestión gubernamental, se atiende las necesidades más relevantes de la ciudadanía en cuanto a necesidad de información en tiempo real							
11	Con la modernización de la gestión gubernamental, se conoce de manera más precisa la necesidad de la ciudadanía							
<b>Indicador: Políticas adecuadas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
12	Con la modernización de la gestión gubernamental, se implementa políticas adecuadas para atender mejor a la ciudadanía							

13	Con la modernización de la gestión gubernamental, el personal está enfocado en mejorar los procesos y servicios							
<b>DIMENSIÓN 4: Gobierno inclusivo</b>								
<b>Indicador: Alcance del Servicio</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
14	Con la modernización de la gestión gubernamental, los servicios están al alcance de todos los ciudadanos							

<b>Indicador: Igualdad de oportunidades</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
15	Con la modernización de la gestión gubernamental, el sistema de trámite documentario es empleado por la totalidad de los ciudadanos							
16	Con la modernización de la gestión gubernamental, INDECI cuenta con una oficina de apoyo al ciudadano							
<b>Indicador: Cerrar Brechas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
17	Con la modernización de la gestión pública, INDECI brinda servicios diferenciados a las personas con discapacidad							
<b>DIMENSIÓN 5: Abierto</b>								
<b>Indicador: Accesibilidad</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
18	Con la modernización de la gestión pública, los servicios que brinda INDECI son accesible para todos los ciudadanos							
19	Con la modernización de la gestión pública, INDECI brinda información actualizada sobre temas que interese al ciudadano							
<b>Indicador: Transparencia</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	

20	Con la modernización de la gestión pública, la información sobre las actividades llevadas a cabo por INDECI son de fácil acceso para la ciudadanía						
<b>Indicador: Participacion</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
21	Con la modernización de la gestión pública, la información sobre los planes de acción del gobierno local está a disposición del ciudadano						

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO.....**

**Observaciones: La validez de contenido cualitativo es 100%**

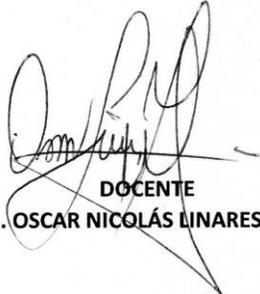
---

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ x ] No aplicable [ ]**  
**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Oscar Nicolás Linares García Especialista en Gestión Pública**  
**DNI: 09838783**

<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



**DOCENTE**  
**MAG. OSCAR NICOLÁS LINARES GARCÍA**

**19 de Octubre del 2020**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL TELETRABAJO

**Validador 3:** Dra. Ada Mercedes Mejía Andrade – Especialista en Gestión Pública y Gobernabilidad

**Opinión:** Aplicable después de validar, por lo que se procedió a levantar las observaciones indicadas para poder aplicarla.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ESPACIO FÍSICO</b>								
<b>Indicador: Centro de Trabajo</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Considera como centros de trabajo los espacios físicos destinados por el empleador	✓		✓		✓		
<b>Indicador: Trabajo a domicilio</b>		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
2	Considera que el teletrabajo/trabajo remoto se realiza desde el domicilio del servidor público.	✓		✓		✓		
3	Cuenta con un espacio físico adecuado y las herramientas necesarias para poder hacer bien el teletrabajo/ trabajo remoto.	✓		✓		✓		
4	Considera que el teletrabajo requiere de una buena organización para poder distribuir los tiempos de manera adecuada.	✓		✓		✓		
5	El teletrabajo le conlleva a un cuadro de estrés, sino se llega a organizarlo de forma idónea.	✓		✓		✓		

6	Considera que trabajar mediante el Teletrabajo/trabajo remoto mejorara su productividad laboral	✓		✓		✓		
<b>Indicador: Trabajo Móvil</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
7	Considera que el teletrabajo móvil se realiza desde diferentes puntos según la naturaleza de sus funciones.	✓		✓		✓		
8	Considera que viajar a diferentes lugares y conocer nuevas culturas es también una de las características del teletrabajo móvil.	✓		✓		✓		

<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>								
<b>Indicador: Metas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sugerencias</b>
9	INDECI cuenta con una buena organización para poder alcanzar las metas trazadas.	✓		✓		✓		
10	Se tienen fechas establecidas para alcanzar las metas.	✓		✓		✓		
<b>Indicador: Objetivos</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
11	Los objetivos propuestos por INDECI han sido alcanzados	✓		✓		✓		
12	Está establecido claramente el tipo de objetivos que se desea alcanzar.	✓		✓		✓		
<b>Indicador: Personas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	La Institución cuenta con personas idóneas y capacitadas como parte de una buena organización institucional.	✓		✓		✓		
14	INDECI capacita a las personas que forman parte de su staff.	✓		✓		✓		
<b>Indicador: Tareas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	

15	La institución vela para que los servidores públicos cumplan con las tareas asignadas de manera eficiente y eficaz	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: TIC's</b>								
<b>Indicador: Correo Electrónico</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
16	La Institución cuenta con correos electrónicos institucionales para que los ciudadanos puedan comunicarse.	✓		✓		✓		
17	INDECI habilita correos electrónicos para la realización de su trabajo.	✓		✓		✓		
<b>Indicador: Internet</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
18	INDECI cuenta con un buen servicio de internet para realizar sus trabajos de manera eficaz.	✓		✓		✓		

<b>Indicador: Teléfono</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
19	INDECI asigna teléfonos celulares a sus Teletrabajadores	✓		✓		✓		
<b>Indicador: Video Conferencia</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
20	INDECI hace uso de videos conferencias para reuniones	✓		✓		✓		
21	En tiempos de pandemia por el COVID-19. Considera que la video conferencia es una herramienta importante de trabajo.	✓		✓		✓		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO.....**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia en un 100%.**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dra. *Ada Mercedes Mejía Andrade*.      DNI: 25765770**

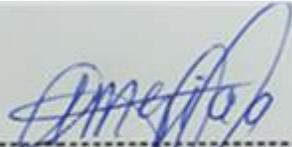
**Especialidad del validador: *Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad*.**

**17 de noviembre del 2020**

<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



-----  
**Ada Mercedes Mejía Andrade**  
Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PÚBLICA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>DIMENSIÓN 1: Gobierno orientado al ciudadano</b>								
<b>Indicador: Recursos</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Con la modernización de la gestión gubernamental, considera que se asignan mejor recursos en beneficio del ciudadano	✓		✓		✓		
<b>Indicador: Procesos</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
2	Con la modernización de la gestión gubernamental, se han mejorado los procesos para brindar un mejor servicio al ciudadano.	✓		✓		✓		
<b>Indicador: Servicios</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
3	Con la modernización de la gestión gubernamental, considera que ha mejorado la infraestructura para brindar un mejor servicio al ciudadano	✓		✓		✓		
4	Con la modernización de la gestión gubernamental, los procesos son adecuados para brindar un mejor servicio al ciudadano	✓		✓		✓		
<b>Indicador: Resultados</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
5	Con la modernización de la gestión gubernamental considera que se están alcanzando todos los objetivos y metas proyectadas para este 2020	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Gobierno eficiente</b>								
<b>Indicador: Recursos</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	

6	Con la modernización de la gestión gubernamental, se han mejorado los recursos intelectuales y materiales necesarios con la finalidad de llegar a todos los ciudadanos	✓		✓		✓		
7	Con la modernización de la gestión gubernamental, se disminuye los pasos para efectuar un proceso	✓		✓		✓		

<b>Indicador: Estándares de Calidad</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
8	Con la modernización de la gestión gubernamental, se realiza servicios en menos tiempo	✓		✓		✓		
9	Con la modernización de la gestión gubernamental, la calidad del servicio mejora significativamente	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Gobierno unitario y descentralizado</b>								
<b>Indicador: Necesidades específicas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
10	Con la modernización de la gestión gubernamental, se atiende las necesidades más relevantes de la ciudadanía en tiempo real	✓		✓		✓		
11	Con la modernización de la gestión gubernamental, se conoce de manera más precisa la necesidad de la ciudadanía	✓		✓		✓		
<b>Indicador: Políticas adecuadas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
12	Con la modernización de la gestión gubernamental, se implementa políticas adecuadas para atender mejor a la ciudadanía	✓		✓		✓		

13	Con la modernización de la gestión gubernamental, el personal está enfocado en mejorar los procesos y servicios	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: Gobierno inclusivo</b>								
<b>Indicador: Alcance del Servicio</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
14	Con la modernización de la gestión gubernamental, los servicios están al alcance de todos los ciudadanos	✓		✓		✓		

<b>Indicador: Igualdad de oportunidades</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
15	Con la modernización de la gestión gubernamental, el sistema de trámite documentario es empleado por la totalidad de los ciudadanos	✓		✓		✓		
16	Con la modernización de la gestión gubernamental, INDECI cuenta con una oficina de apoyo al ciudadano	✓		✓		✓		
<b>Indicador: Cerrar Brechas</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
17	Con la modernización de la gestión pública, INDECI brinda servicios diferenciados a las personas con discapacidad	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 5: Abierto</b>								
<b>Indicador: Accesibilidad</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
18	Con la modernización de la gestión pública, los servicios que brinda INDECI son accesible para todos los ciudadanos	✓		✓		✓		
19	Con la modernización de la gestión pública, INDECI brinda información actualizada sobre temas que interese al ciudadano	✓		✓		✓		
<b>Indicador: Transparencia</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	

20	Con la modernización de la gestión pública, la información sobre las actividades llevadas a cabo por INDECI son de fácil acceso para la ciudadanía	✓		✓		✓	
<b>Indicador: Participación</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
21	Con la modernización de la gestión pública, la información sobre los planes de acción del gobierno local está a disposición del ciudadano	✓		✓		✓	

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO.....**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia en un 100% .

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. *Ada Mercedes Mejía Andrade*. DNI: 25765770

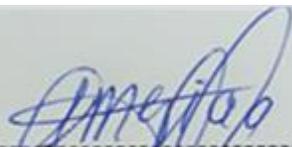
Especialidad del validador: *Dra. En Gestión Pública y Gobernabilidad.*

17 de noviembre del 2020

<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



-----  
Ada Mercedes Mejía Andrade  
Dra. en Gestión Pública y Gobernabilidad

## Anexo 5. Base de datos

**Tabla 16**

*Criterios de aplicación de los cuestionarios de las variables*

<b>Variables</b>	<b># de ítems</b>	<b>Opciones de respuesta</b>	<b>Rangos</b>
Teletrabajo	20	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces	Deficiente (20-47) Regular (48-73) Eficiente (74-100)
Gestión pública	20	4 = Casi siempre 5 = Siempre	Bajo (20-47) Medio (48-73) Alto (74-100)

**Tabla 17**

*Criterios de aplicación para las dimensiones de la variable teletrabajo*

<b>Dimensiones</b>	<b># de ítems</b>	<b>Opciones de respuesta</b>	<b>Rangos</b>
Espacio físico	6	1 = Nunca	Deficiente (6-14) Regular (15-22) Eficiente (23-30)
Organización	8	2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre	Deficiente (8-19) Regular (20-29) Eficiente (30-40)
TICS	6	5 = Siempre	Deficiente (6-14) Regular (15-22) Eficiente (23-30)

**Tabla 18***Criterios de aplicación para las dimensiones de la variable gestión pública*

<b>Dimensiones</b>	<b># de ítems</b>	<b>Opciones de respuesta</b>	<b>Rangos</b>
Orientado	4	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Bajo (4-9) Medio (10-15) Alto (16-20)
Eficiente	4		Bajo (4-9) Medio (10-15) Alto (16-20)
Unitario	4		Bajo (4-9) Medio (10-15) Alto (16-20)
Inclusivo	4		Bajo (4-9) Medio (10-15) Alto (16-20)
Abierto	4		Bajo (4-9) Medio (10-15) Alto (16-20)

## Anexo 6. Carta de Presentación



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año de la Universalización de la Salud”

Lima, 11 de noviembre de 2020  
Carta P. 756-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT



Dr.  
Luis Alberto Carranza Micalay  
Jefe  
Instituto Nacional de Defensa Civil

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a PACHECO DIAZ, DIANA CAROLINA; identificada con DNI N° 43266980 y con código de matrícula N° 7002415513; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

### Teletrabajo y Gestión Pública del Instituto Nacional de Defensa Civil, Lima 2020

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador PACHECO DIAZ, DIANA CAROLINA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.

