



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Impacto del trabajo remoto en calidad del servicio educativo de docentes de la institución educativa Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Díaz Muñoz, Paula Giuliana ([ORCID: 0000-0003-2033-2734](https://orcid.org/0000-0003-2033-2734))

ASESOR:

Dr. Paca Pantigoso, Flabio Romeo ([ORCID: 0000-0002-6921-4125](https://orcid.org/0000-0002-6921-4125))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, quien está presente en cada paso que doy en mi vida, siempre llenándome de muchas bendiciones y siendo mi soporte en todo momento.

A mis padres Pedro Diaz y Dora Muñoz, quienes me muestran su apoyo incondicional en cada proyecto que inicio ya que ellos son mi ejemplo a seguir y cada logro en mi vida es también de ellos.

A mis hijos que desde el cielo me guían y me cuidan por ello cada logro en vida es dedicado a mis gemelos.

Agradecimiento

A mi familia, por constantemente apoyarme en momentos difíciles y más en este año frente a la coyuntura que estamos viviendo, a pesar de ello siempre mostraron confianza en mí para culminar con mis estudios.

Al Dr. Flabio Romero Paca Pantigoso, Asesor de investigación; quien mostró su preocupación por que aprendamos nuevos conocimientos en cuanto a nuestra investigación además de sus sugerencias para continuar mejorando, una persona con mucha experiencia y conocimiento en la materia.

Al Lic. Leoncio Mendoza Hidalgo director de la Institución Educativa Rvdo. Hno. Gastón María, además del promotor Luis Crispín, por permitirme desarrollar dicha investigación, así mismo a mis colegas quienes brindaron un tiempo valioso para apoyarme en el proceso de esta investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	27
3.1. Tipo y diseño de investigación	27
3.2. Variables y operacionalización	30
3.3. Población, muestra y muestreo	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.5. Procedimientos	37
3.6. Método de análisis de datos	37
3.7. Aspectos éticos	38
IV. RESULTADOS	39
V. DISCUSIÓN	54
VI. CONCLUSIONES	60
VII. RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS	64
ANEXOS	74

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de la población en cuanto a los trabajadores de la I.E.P. Rvdo. Hno. Gastón María	33
Tabla 2: Validez del Instrumento: Variable Trabajo remoto	38
Tabla 3: Validez del Instrumento: Variable Calidad de servicio	38
Tabla 4: Fiabilidad de la variable: trabajo remoto	39
Tabla 5: Fiabilidad de la variable: Calidad de servicio	40
Tabla 6: Calidad de servicio y trabajo remoto	43
Tabla 7: Empatía y trabajo remoto	45
Tabla 8: Fiabilidad y trabajo remoto	46
Tabla 9: Capacidad de respuesta y trabajo remoto	47
Tabla 10: Seguridad y trabajo remoto	48
Tabla 11: Tangibilidad y trabajo remoto	50
Tabla 12: Correlación de Spearman para calidad de servicio y trabajo remoto	51
Tabla 13: Correlación de Spearman para empatía y trabajo remoto	52
Tabla 14: Correlación de Spearman para fiabilidad y trabajo remoto	53
Tabla 15: Correlación de Spearman para seguridad y trabajo remoto	54
Tabla 16: Correlación de Spearman para capacidad de respuesta y trabajo remoto	55
Tabla 17: Correlación de Spearman para tangibilidad y trabajo remoto	56

Índice de figuras

Figura 1: Calidad de servicio y trabajo remoto	44
Figura 2: Empatía y trabajo remoto	45
Figura 3: Fiabilidad y trabajo remoto	46
Figura 4: Capacidad de respuesta y trabajo remoto	47
Figura 5: Seguridad y trabajo remoto	49
Figura 6: Tangibilidad y trabajo remoto	50

Resumen

La presente investigación estableció como objetivo analizar el impacto del trabajo remoto en calidad del servicio educativo de docentes de la institución educativa Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020. Los teóricos que sustenta esta investigación son los estudios realizados por la OIT en el presente año en relación a la variable de trabajo remoto y a Parasuraman en cuanto al instrumento de medición de calidad SERVQUAL para la dimensión de calidad de servicio. La investigación fue realizada con el método científico, de tipo aplicada, en el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de nivel correlacional en corte transversal. Se considero a toda la población de la institución, para el recojo de los datos se aplicó de forma virtual un cuestionario para ambas variables: trabajo remoto y calidad de servicio educativo; para el procesamiento de la información se utilizó el programa estadístico SPSS, versión 25; en el cual se elaboró tablas cruzadas y figuras; se aplicó la estadística Rho de Spearman, obteniendo una correlación altamente positiva ($Rho= 0.760^{**}$) sig. bilateral =0.000; ($p <0.05$)), la cual demuestra que, a mayor nivel logrado del trabajo remoto, es mayor el nivel logrado de calidad de servicio educativo de docentes de la Institución Educativa.

Palabras clave: Trabajo remoto, calidad, servicio, docentes.

Abstract

The present research established as an objective to analyze the impact of remote work on the quality of the educational service of teachers at the Gastón María educational institution, San Juan de Miraflores, 2020. The theorists that support this research are the studies carried out by the OIT in the present year in relation to the variable of remote work and to Parasuraman in terms of the SERVQUAL quality measurement instrument for the dimension of service quality. The research was carried out with the scientific method, of applied type, in the quantitative approach, non-experimental design, of correlational level in cross section. The entire population of the institution was considered, and for the collection of data a questionnaire was applied virtually for both variables: remote work and quality of educational service; for the processing of the information the statistical program SPSS, version 25, was used; in which crossed tables and figures were elaborated; Spearman's Rho statistics were applied, obtaining a highly positive correlation (Rho= 0. 760**) sig. bilateral =0.000; (p <0.05)), which shows that the higher the level of remote work achieved, the higher the level of educational service quality of the teachers in the educational institution.

Keywords: Remote work, quality, service, teachers.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial hemos sido testigos de la coyuntura que atraviesan muchos países como consecuencia debido a la pandemia del COVID- 19 lo cual está afectando en el ámbito económico, social, político y sanitario, por la cual se vio conveniente establecer nuevas estrategias de trabajo, debido a la protección de la salud. Estas nuevas modalidades de trabajo han generado que se promueva el aislamiento y la virtualidad como dinámicas laborales y más aún en el ámbito educativo, es por ello que se propone como opciones viables para garantizar el cuidado mutuo y poder así ayudarnos a superar esta situación tan difícil que genera inestabilidad para la humanidad.

Como lo indica la OIT, “es considerado como la carga laboral realizado desde casa en donde el trabajador podrá cumplir con sus principales deberes desde su hogar haciendo uso de herramientas digitales o de la tecnología” (2020, p. 6). Es por ello que este tipo de trabajo permite que los empleadores tengan un mayor compromiso para cumplir con sus responsabilidades en donde se debe continuar con el ritmo laboral donde sea el lugar que se encuentren realizando su aislamiento social.

En un estudio realizado por la OIT publicado en la Guía para empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote de la COVID-19, se menciona que “alrededor del 18 por ciento de los trabajadores pueden dedicarse al trabajo desde su casa ya que se encuentran en un espacio o lugar que cuenta con infraestructura apropiada para esta modalidad de trabajo, por eso se debe considerar que su función y deberes deben ser prácticos, flexibles y empáticos con la situación que se está viviendo” (2020, p. 7). Frente a dicha publicación podemos tener en claro que el trabajo remoto en este tiempo de pandemia, es la mejor opción ya que está permitiendo que muchos empleadores puedan adaptarse a las normativas generales buscando encontrar soluciones innovadoras y creativas, en donde se busque garantizar la labor del trabajador y se considere algunas medidas de seguridad y protección de la salud desde el entorno doméstico sin dejar de lado su capacidad en cuanto al cumplimiento de sus tareas requeridas desde su hogar apoyado de distintos dispositivos de conectividad que permita realiza un monitoreo.

En el Perú a raíz de lo que se vivía en otros países se establece el decreto de urgencia N° 044 – 2020, el cual declara el Estado en Emergencia para proteger la salud de los ciudadanos a través de diversas normas políticas promoviendo la responsabilidad, complementando ello de manera posterior se publica el Decreto de Urgencia N° 025-2020, debido a una alarma por parte de la Organización Mundial de la Salud (OMS), tras detectarse el primer caso confirmado detectado por un nuevo virus y teniendo en cuenta el alto riesgo de incrementar los casos, el gobierno dictó diversas medidas de urgencias con el fin de reforzar el control además de la reacción sanitaria frente al COVID-19 en el territorio nacional; las cuales tendrán vigencia hasta el 31 de diciembre de 2020.

Debido a ello se aplica diversas disposiciones en El Decreto de Urgencia N° 026 – 2020, regulado en el artículo 16 al 23 en donde se establece información relevante para los empleadores y trabajadores frente a las disposiciones relativas al trabajo remoto en el país, entonces frente a estas disposiciones tomadas por las políticas normativas de nuestro país podemos comprender que el trabajo remoto dentro de estos parámetros se contempla como: “El servicio que realiza un/a trabajador/a desde su domicilio o en el lugar de aislamiento domiciliario” (Guía para la aplicación del trabajo remoto, MTPE, p. 2, 2020). Esta medida generó un gran impacto en el sistema laboral ya que frente a ello se realizaron diversos cambios en cuanto a este nuevo mecanismo laboral implicando utilizar diversos instrumentos o dispositivos informáticos de telecomunicaciones y análogos (internet, telefonía y otros), permiten poder realizar sus labores fuera del centro de trabajo, lo cual se rige en el ámbito educativo, ya que frente al estado emergencia las clases se realizan a través de este trabajo remoto o a distancia.

Con todos los cambios suscitados frente a esta pandemia debemos comprender el efecto de esta nueva modalidad de trabajo, en donde se busca determinar las funciones del empleador además la satisfacción del servicio que se brinda desde el trabajo remoto, considerando otorgar facilidades necesarias aplicando mecanismos que permitan el acceso a sistemas, plataformas o aplicativos informáticos que complementen la función de los trabajadores siguiendo pautas o instrucciones que haga más fácil el uso de esta nueva modalidad laboral.

El INEI informó que, “frente a las medidas establecidas por el Gobierno ante una cuarentena y distanciamiento social, se considero que para minimizar el aumento de casos y salvar la vida de los peruanos se imparta una educación no presencial, permitiendo así que a través del uso de la tecnología se pueda llegar a diferentes partes del país” (2020, p. 4).

En base a un estudio realizado por el INEI, menciona, “que los estudiantes de 3 a 16 años de edad del nivel de básica regular recibió clases principalmente por televisión además del uso de una plataforma virtual / página web (computadora o tablet) el 31,4% mujeres y 31,3% hombres, pero también por medio de la radio el 18,7% de las mujeres y el 19,6% de hombres pero también se utilizó otros medio (WhatsApp, correo electrónico, llamadas telefónicas), el 6,6% de mujeres y el 5,9% de hombres”. (INEI, 2020, p. 5).

Entonces, podemos deducir que en el sector educativo a nivel nacional los estudiantes tienen la facilidad de poder acceder a clases virtuales a través del uso de diversos dispositivos como la televisión y páginas webs o plataformas educativas, dependiendo de la Institución educativa y la realidad educativa, permitiendo así desarrollar de manera favorable la implementación del trabajo remoto en la educación a distancia, ya que los docentes pueden acceder y monitorear su trabajo a través del apoyo de diversas tecnologías.

En el ámbito educativo dentro del distrito de Juan de Miraflores, su distribución poblacional es superior a los 365 000 habitantes; por lo cual es considerado uno de los más pequeños de Lima Sur, pero a pesar de ello según el portal del MINEDU; identicole; en este distrito se encuentran registrado 1212 unidades escolares, lo cuales frente a las disposiciones establecidas por el Ministerio del Trabajo y promoción del empleo y el MINSA, se han visto obligados a implementar dentro de su metodología de enseñanza el trabajo remoto, en donde muchas instituciones han contratados servicios educativos como plataforma virtuales, o en algunos casos el uso de redes virtuales como el WhatsApp o aplicativos como zoom, meet, entre otros, para el dictado de clases, pero también una minoría de instituciones educativas privadas están implementando el programa

educativo aprendo en casa propuesto por el Estado dentro de su metodología educativa de enseñanza.

Bajo este nuevo perfil laboral a distancia o trabajo remoto muchas instituciones educativas privadas formales están haciendo uso de las TIC, pero lamentablemente se evidencia que existe una brecha debido a la complejidad de la implementación e implantación de estrategias y herramientas digitales que buscan cumplir con los estándares de calidad en cuanto a la satisfacción de enseñanza y aprendizaje como labor de los docentes hacían los estudiantes.

Es por ello que la Institución Educativa Particular Rvdo. Hno. "Gastón María", ubicado en el distrito de San Juan de Miraflores, perteneciente a la UGEL 01, frente a esta disposición laboral se vio obligado en tiempo récord a capacitar a los docentes y personal administrativo para poder adaptarse a este nuevo método de trabajo, pero también existe la realidad de la contraparte como es el caso de muchos docentes que por los años de servicio en la institución educativa han presentado problemas en cuando al uso de la plataforma educativa virtual que está trabajando el colegio; que es la plataforma Classroom, lo cual dentro del modelo propuesto se evidencia algunas dificultades que se percibe en el día a día, entre uno de ellos es el poco manejo de la plataforma por parte de los estudiantes ya que no han sido capacitados para que puedan darle un buen uso a esta herramienta, además el poco conocimiento del uso de las tics por parte de los docentes, lo cual en muchos casos se ha evidenciado una diferencia metodológica, provocando en los estudiantes insatisfacción, siendo un indicador que afecta la calidad de servicio que se proporciona a la comunidad educativa generando inconformidad por parte de los padres de familia e incluso de los propios docentes, ya que para ellos ha sido difícil esta modalidad de trabajo remoto y se siente limitados ya que en muchos casos el entorno no es agradable y cómodo debido a las dificultades que pueden encontrar como: el servicio de conexión e implementación de la tecnología, sin embargo se reconoce que la Institución educativa está haciendo su esfuerzo por brindar un servicio de calidad , pero aún no es suficiente ya que se perciben ciertos aspectos que deben gestionarse para solucionarlos y así el personal docente se sienta motivado y comprometido con la institución.

Frente a todo ello, debemos considerar la situación real que está ocasionando el trabajo remoto en el ámbito educativo, lo cual nos permite analizar y comprender el problema de dicha investigación ¿Cómo es el impacto del trabajo remoto en calidad del servicio educativo de docentes de la I.E.P. Gastón María, San Juan de Miraflores – 2020?

Dicha investigación nos permite tener en claro que su principal objetivo es analizar el impacto del trabajo remoto en calidad del servicio educativo de docentes que laboran en la I.E.P. Gastón María, ya que es parte de realidad que se vive este año dentro del contexto educativo ante esta pandemia, además se debe considerar la relación que se tiene al identificar la empatía, además de comprender la fiabilidad en relación al trabajo remoto, por consiguiente examinar la responsabilidad para determinar la capacidad de respuesta y poder entender el impacto del trabajo remoto y la tangibilidad como parte de sus objetivos específicos.

Además, es fundamental recoger información entre los docentes para conocer el efecto de la modalidad de trabajo remoto en el servicio de la calidad educativa frente a este estado de emergencia por el COVID- 19 para formular como hipótesis el impacto del trabajo remoto es efectivo en calidad del servicio educativo de docentes de la institución en mención, además de se puede considerar también si es efectivo en relación a la empatía, en cuanto a la fiabilidad, sin dejar lado la efectividad de la responsabilidad, teniendo en cuenta la capacidad de respuesta y la eficiencia de la tangibilidad en relación al impacto del trabajo remoto de los docentes de dicha institución educativa.

Asimismo, la información recopilada en esta investigación será de gran aporte para otros trabajos que se relacionen con está, pero es fundamental hacer mención que será importante para la institución educativa seleccionada permitiendo conocer el impacto del trabajo remoto y como este genera un impacto en cuanto a la calidad del servicio educativo en cuanto a la labor que realizan los docentes.

También genera un gran aporte en cuanto a la ejecución de los objetivos de la institución, para que considere los aspectos a mejorar, propiciando así una

transformación desde la concientización de acciones que brinden soluciones al problema que se evidencia en la institución.

La justificación practica permitirá conocer cuáles son las falencias o debilidades que tienen los docentes en cuanto a esta nueva modalidad de trabajo, permitiendo que se vuelvan en fortalezas ya que deben buscar solucionar a los diversos problemas que pueden suscitarse e impiden lograr un servicio de calidad educativa.

II. MARCO TEÓRICO.

Como parte de los antecedentes se ha considerado aquellas relacionadas a esta investigación como lo plantea:

Suarez, L. (2020), en su tesis busco establecer la relación en cuanto a la implementación del teletrabajo en relación con la calidad de servicio; esta autora consideró a Nilles (1988) para la determinación la definición del teletrabajo y a De León (2017) como base teórica de la calidad de servicio. Por ello se determinó que esta investigación es correlacional – transversal simple de diseño no experimental de tipo aplicada, la cual considero para la aplicación de su instrumento la totalidad de la población equivalente a 40 trabajadores de la UGEL San Pablo. Por lo tanto, se logró comprobar que se evidencia una relación correlacional entre el teletrabajo y calidad de servicio que es de grado 0.661, permitiendo comprender que dicha población está brindando una calidad de servicio en cuanto a la implementación del teletrabajo, siendo una ventaja en el cumplimiento de los logros en base a los objetivos.

Dicho trabajo de investigación fue seleccionado como antecedente por el desarrollo de la base teórica además de ser un punto de referencia para la elaboración del instrumento, también tiene relación con el tipo y diseño de investigación que me permite realizar comparaciones generando, así como parte de la discusión de los resultados obtenidos de este trabajo de investigación.

Para Nobarrio, C. (2018), se consideró como propósito que la satisfacción estudiantil determina la calidad del servicio educativo en estudiantes de una Institución Superior Tecnológica de Lima, como parte de la investigación se consideró definir el modelo educativo en base a la teoría de Guzmán y Ruiz (2015) y para definir se seleccionó el modelo de calidad educativa para la satisfacción estudiantil a Samuel Gento (2012). Asimismo, su investigación es básico, considerando el diseño transversal no experimental, nivel descriptivo y de enfoque cuantitativo, participaron 114 estudiantes como población y muestra. En conclusión, según el estudio realizado en base a la escala de Likert se determinaron que los niveles de satisfacción para dicha variable de estudio se hallan que las mismas

tendencias se dan en todas las dimensiones de la satisfacción estudiantil de la calidad de los servicios educativos.

Esta tesis fue considerada como antecedente por la relación en cuanto al marco teórico ya que se menciona el modelo de calidad educativa para la satisfacción estudiantil del autor y especialista Samuel Gento, ya que se mencionan los estándares de evaluación de la calidad del servicio.

Ortega, L. (2017), considero analizar a través la labor de los trabajadores acerca de la modalidad del teletrabajo por parte de diversas organizaciones de Colombia; que considero orientar y comprender la denominación de este término permitiendo así realizar un análisis del impacto de esta modalidad laboral a distancia como parte de la tendencia mundial. También se menciona a Rueda (2013) como parte de la definición del teletrabajo. Como parte de la investigación su tipo es básico no experimental de nivel descriptivo, la cual permite observar y reflexionar en base a realidades teóricas y empíricas generando así fuentes de documentos que respalden la recopilación de información y datos. Por consiguiente, se comprende la importancia del teletrabajo dentro de las organizaciones ya que influye en sus empleados ya que deben hacer uso de diversos medios de comunicación como la internet, permitiendo establecer la contribución de las experiencias laborales siendo estas efectivas en las organizaciones en relación de la prestación de servicios.

El aporte de dicha investigación considero fundamental la teoría en cuanto al teletrabajo ya que menciona las modalidades y además de la contextualización con la realidad en cuanto a la tecnología dentro de esta modalidad laboral.

El objetivo de esta investigación según Romero, V. (2020), es conocer el interés de la comunidad académica en cuanto a las consecuencias de la pandemia del COVID-19 en el contexto universitario del país analizando el trabajo remoto y el aislamiento social, es por ello que considero como parte de su marco teórico del trabajo remoto a Acevedo, Alegría, & Cortegana (2016) y se enfoca en realizar un análisis de información para buscar las alternativas de solución frente a lo que estamos viviendo actualmente. Lo cual no permite concluir que dentro del contexto del COVID – 19 el docente universitario busca generar la posibilidad de transformar

una oportunidad partiendo de una amenaza dentro del ámbito educativo a través del trabajo remoto. Frente a diversas restricciones tecnológicas y habilidades digitales, solo se podrá lograr el éxito en base a la aplicación de estrategias pedagógica que se apliquen en los diversos ambientes virtuales.

Este trabajo de investigación es considerado como parte de los antecedentes por la información y datos actualizados debido a situación que estamos viviendo por le COVID- 19, por lo cual la estadística y las conclusiones que se establece es base a realidad del trabajo remoto y el impacto que está generando en el sector educativo y más aún en los estudiantes y docentes permite ser el punto de partida para mi trabajo de investigación.

Ropa, B. (2014), menciona dentro de esta investigación que su objetivo es el análisis sobre la calidad del servicio en el ámbito educativo, así como el proceso de gestión de la calidad en las escuelas como del marco teórico en cuanto a la calidad de servicio educativo además de los enfoques que se basan en Pérez, R. (2000), de modo que permite el análisis de información para documentarse y ser constantemente mejorados. Por lo tanto, se interpreta que la calidad de los servicios propicia productividad en cuanto a las organizaciones y escuelas particulares, ya que permite racionalizar los recursos, además de potencializar el recurso humano con el fin de producir servicios que propia la satisfacción de los clientes de acuerdo a sus necesidades.

La selección de este trabajo de investigación como antecedente permite tomar como principal aporte la recopilación de información y datos que proporciona para poder hacer un análisis sobre la calidad del servicio además de identificar que su gestión y los mapas de procesos permiten conseguir de manera satisfactoria los niveles de logros de la calidad.

García, R. (2018), dentro de su investigación menciona que existe una relación entre la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los padres de familia. En cuanto al marco teórico se basa en estudios realizados por la UNESCO (2007) y además considera el modelo SERVQUAL creada por los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1988. Sobre la metodología es una investigación correlacional descriptivo, se consideró que 750 padres de familia serian la población

de estudio y el muestreo se estimó la cantidad de 247 padres de familia. A raíz de los resultados obtenidos se determinó que existe un vínculo entre ambas variables, además se utilizó como método estadístico la correlacional de Rho Spearman considerando que determinó el rango de $r = 0.095$, permitiendo así determinar las necesidades en cuanto a la calidad del servicio educativo siendo fundamental poder comprender la importancia de lograr la satisfacción de los padres de familia.

Entonces dicha tesis, en base a la teoría mencionada, considera el desarrollo del modelo de calidad SERVQUAL, el cual es una herramienta que permite generar la fiabilidad para que las organizaciones puedan comprender y mejorar en cuanto a las exigencias de la clientela en relación al servicio brindado. Además, es un antecedente para nuestra investigación permitiendo considerar las dimensiones e indicadores que se encuentran en su encuesta que se relaciona con la variable de nuestra investigación.

Núñez, L. (2019), busca establecer la influencia de las competencias administrativas sobre las habilidades de las directoras como desarrollo de la calidad del servicio educativo en el contexto de las instituciones educativas del nivel inicial. Asimismo, el marco teórico de esta variable se basa en estudios realizados por la UNESCO (2007), además como parte de su metodología se considera que es de nivel explicativo y de diseño transversal por consiguiente no experimental. Cabe indicar que la población fue determinada por 338 profesoras y como muestra probabilística 155 docentes del nivel inicial. Con los resultados obtenidos estableció que el 71,3% consideraban que habían desarrollado diversas competencias la directora de su institución educativa del nivel inicial, en el caso de la variable de servicio educativo el 85% de las profesoras de inicial consideran que su escuela brinda un servicio de alta calidad y el 12,5% es tan solo un servicio de calidad, así que se puede deducir que las capacidades que puede desarrollar la dirección es de mucha influencia ya que equivale un 45,63% de relación y se puede lograr establecer una alta calidad de servicio en las diversas instituciones que pertenecen a la UGEL 07.

La selección del trabajo mencionado anteriormente es parte de los antecedentes debido a la relación con la variable de calidad de servicio educativo,

en base al estudio realizado por la UNESCO, se identificaron las dimensiones de esta variable, las cuales busca determinar la satisfacción en cuanto a la calidad educativa.

Roca, J. (2006), En esta investigación se busca profundizar y analizar la labor de diversas asociaciones en las diferentes modalidades del teletrabajo que pertenecen al rubro de la TIC, para el marco teórico de las TIC se consideró a Turban y Tung (1996) y para para la definición del impacto del teletrabajo a Higgins y Neufeld (1998). Se considero como la técnica más adecuada es la recopilación de información primaria, además de la aplicación de una encuesta. La población seleccionada fue de 280 empresas del sector TIC y la muestra de 280 empresas. En conclusión, se puede mencionar que el 67% recurren como modalidad principal del teletrabajo su domicilio, además el 38% indica que otra modalidad es el teletrabajo móvil; siendo el más usado; pero el 19.63% consideran que se puede generar la modalidad del telecentro y el 4,67% utiliza las oficinas del cliente para realizar el teletrabajo.

Para nuestra investigación se seleccionó este trabajo de investigación como un antecedente por las características del teletrabajo que se consideran en su encuesta, la cual menciona como parte de sus objetivos el impacto que puede generarse en la calidad del trabajo que se realiza frente a esta modalidad.

Torres, L. (2014), este trabajo de investigación que es de enfoque descriptivo, considera importante conocer el nivel de satisfacción por parte de los estudiantes del CEAD JAG. Para la medición de la variable de calidad se consideró el modelo SERVQUAL, el enfoque es cuantitativo, no experimental, se consideró 14.111 estudiantes como parte de la población, para luego determinar como muestra solo 622 estudiantes, considerando el nivel de confianza de 96%, como margen de error 3.8%. Como resultado se puede concluir que dentro de esta institución se establece una satisfacción en cuanto al servicio brindado entre el 70% a un 80%. Frente a ello podemos deducir que es importante la implementación de acciones o estrategias que busquen mejorar la percepción en cuanto a la calidad del servicio.

Como aporte de este trabajo de investigación se hace la comparación en cuanto a los instrumentos para recopilar información, en este caso el modelo SERVPERF; el cual utiliza 22 enunciados en afirmación que son en base a la percepción del desempeño las cuales han sido extraídas del modelo SERVQUAL, pero una desventaja son las limitaciones sobre la medición en cuanto a la calidad de servicio, por ello se considera aplicar el modelo SERVQUAL que es más fiable y es validado por varios investigadores, lo cual puede ser referencia para la selección del instrumento de mi investigación ya que las dimensiones responden a la variable de mi investigación.

Coloma, M. (2001), el objetivo del trabajo de investigación es analizar qué se entiende por calidad en educación y cuáles son los elementos que ayudarían a identificarla. En cuanto al marco teórico de la variable calidad educativa se basa en Gento (1996). Parte de la metodología es el análisis de información para buscar las alternativas de solución. A modo de conclusión se genera una profunda literatura que se vincula con la variable de calidad de servicio.

Esta investigación tiene como aporte los antecedentes por la información en cuanto a la definición de calidad además que se menciona las fases del servicio de calidad propuestas por Gento (1996), además podemos encontrar los enfoques en cuanto a la calidad de servicio asociado con la variable de esta investigación.

Debemos comprender que el trabajo remoto se considera como “la ejecución de diversas funciones que realiza un trabajador desde su domicilio o en el lugar de aislamiento” Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2020, p. 2).

Por consiguiente, esta modalidad de trabajo implementada por el estado de emergencia sanitaria según el Decreto de Urgencia N° 026-2020, no hace mención que “se puede lograr a través de diversos medios o en base al uso de equipos informativos y de telecomunicaciones o cualquier otro dispositivo que permita poder ejercer de manera favorable esta labor”. (2020, p.8).

En el Decreto de Urgencia N° 026-2020, se menciona que como parte de “las obligaciones del trabajador en este tiempo de estado de emergencia debe

desarrollarse a través de forma remota o a distancia, por lo cual se menciona algunas características relevantes, para su logro:

- Cumplimiento de la normativa vigente para proteger la información, y confidencialidad de los datos por parte de la Institución y de los estudiantes.
- Respetar las medidas en cuanto a la seguridad y salud en el trabajo que deben ser indicadas por el empleador desde su hogar para evitar contagios y si fuera el caso de acudir a la Institución, cumpliendo con los protocolos de seguridad.
- Mostrar disponibilidad ante la jornada de trabajo en cuanto a la organización de ésta que puede ser estipulado por el empleador cumpliendo las horas de su jornada laboral.” (2020, p.9).

El Ministerio de trabajo y promoción del empleo, recomienda que se debe “realizar una evaluación del trabajo remoto considerando los siguientes aspectos:

- A. “Infirmar al trabajador: sobre el cambio del espacio de sus labores permitiendo así implementar el trabajo remoto de la misma manera que se hace en un espacio de trabajo físico, permitiendo así poder desempeñar su labor sin encontrarse físicamente en su centro de trabajo utilizando cualquier soporte físico o digital” (Ministerio de trabajo y promoción del empleo, 2020, p.6).
- B. “Establecer la rendición de cuentas: referente a la transparencia de los recursos económicos de la empresa en beneficio de la comunidad educativa y no afecte a los empleadores” (Ministerio de trabajo y promoción del empleo, 2020, p.6).
- C. “Seguridad, información y confiabilidad de datos: lo cual indica que se debe desarrollar el cumplimiento con la normativa en donde se debe generar la confidencialidad en cuanto a la información brindada por el empleador en cuanto a la contratación y además los datos importantes de la empresa” (Ministerio de trabajo y promoción del empleo, 2020, p.6).
- D. “Estimar la cantidad además de la calidad del trabajo: permitiendo así medir las tareas realizadas en base a los estándares de calidad en su nuevo lugar laboral considerando las horas empleadas” (Ministerio de trabajo y promoción del empleo, 2020, p.6).

E. “Medidas y condiciones de seguridad: lo cual debe ser informado para garantizar la protección de la salud del trabajador antes esta modalidad de trabajo” (Ministerio de trabajo y promoción del empleo, 2020, p.6).

La OIT (2020), nos menciona que “esta modalidad de trabajo se debe enfocar en el cumplimiento de sus deberes desde su vivienda utilizando la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC)”.

El cual podemos comprender que frente a este contexto que estamos viviendo del COVID- 19, es importante que por seguridad y prevención se define de manera exclusiva al teletrabajo para que los trabajadores puedan cumplir con sus responsabilidades y compromisos de forma provisional y alternativa.

Es por ello podemos que “es fundamental el uso de las TIC ya que están permitiendo ejercer la facilidad laboral ante esta modalidad alternativa de trabajo desde casa, considerado también como teletrabajo o trabajo a distancia además del trabajo remoto, siendo utilizados estos términos ante los nuevos modelos laborales” (OIT, 2020).

Frente a ello la OIT (2020), considera importante mencionar las funciones que se debe desarrollar en esta modalidad de trabajo.

- ✓ Permite reconocer las diversas labores que deben realizarse fuera de su centro de trabajo. Así que lo más factible es adaptarse a soluciones innovadoras y creativas.
- ✓ Valorar la importancia de los diversos mecanismos de conectividad, a través de llamadas frecuentes que pueden ser determinadas como videoconferencia además de otros medios.
- ✓ Estimar la importancia de la infraestructura, así como las instalaciones y aquellos instrumentos que son indispensables para realizar sin ningún inconveniente el trabajo desde casa ya sea en el caso de buena conexión a Internet y suministro de energía eléctrica sin interrupciones.
- ✓ Atribuir las funciones de los trabajadores y las herramientas que son necesaria para su función y el cumplimiento de sus obligaciones además de sus responsabilidades que son parte de los requisitos legales en cuanto a su labor.

- ✓ Garantizar la seguridad en cuanto a la situación del trabajador además de que se encuentre bien de salud para que no sea impedimento en el cumplimiento de sus deberes laborales desde su casa y también tampoco descuide sus labores del hogar.
- ✓ Hacer caso a la posibilidad de lograr un fuerte impacto frente esta nueva modalidad de trabajo en donde se pueda desarrollar un ambiente inestable emocionalmente para el trabajador, en el cual puede suceder posibles casos de violencia doméstica, enfermedades crónicas, entre otros problemas.
- ✓ Pensar en los diversos problemas que se pueden desacatar frente al estrés laboral alterando así la salud mental de los trabajadores ya que esta modalidad de trabajo desde casa se puede afectar en cuanto la vida familiar y conllevar a diversos problemas en el futuro.

De modo que en marzo del presente año se realizó una encuesta a 250 empresas argentinas, la cual se afirma que el 93% de los trabajadores se adaptaron la modalidad de trabajo a distancia o trabajo remoto, para cumplir con las medidas de seguridad a raíz de la pandemia que estamos viviendo, siendo por ello que se debe considerar:

- A. “Comunicar los objetivos; en un plazo determinado los trabajadores de la misma manera que se hace en un espacio de trabajo físico deben cumplir con los objetivos propuestos de la empresa” (OIT, 2020, p. 17).
- B. “La rendición de cuentas; a través de formulación de planes para aumentar los requisitos legales además de las obligaciones del trabajador y sus funciones laborales, así como los equipos y herramientas que necesitará”. (OIT, 2020, p. 17).
- C. “Seguimiento de los procesos; permitiendo analizar las tareas importantes en un plazo determinado, permitiendo seguir con el cumplimiento de sus tareas que puedan realizar en casa. Por ello es importante que se adapte a esta modalidad permitiendo actuar brindando soluciones innovadoras” (OIT, 2020, p. 17).
- D. “Evaluar la calidad y la cantidad del trabajo; ya que sé que se busca contabilizar las tareas que realizan dentro de la jornada laboral, generando

así la evaluación a través de mecanismos de conectividad a través de llamadas u otros medios” (OIT, 2020, p. 17).

Agudo, nos menciona que esta “Modalidad de trabajo se ejecuta a distancia de su centro de trabajo con el fin de que siga cumpliendo con sus deberes a través de un monitoreo utilizando diversas tecnologías o equipos de información” (2014, p. 173).

Lo cual permitirá tener en cuenta la importancia de la organización del trabajo frente a esta nueva novedad laboral, obteniendo resultados favorables haciendo uso de las tecnologías.

Es entonces que el autor nos menciona que “con el desarrollo de las TIC nace un mecanismo innovador para cumplir con el trabajo a través de la distancia, utilizando herramientas tecnológicas para estar conectados desde cualquier parte y disponible en todo momento” (Agudo, 2014, p. 172).

Agudo, considera que para esta modalidad laboral se deben evaluar criterios como:

- “El ambiente; el cual debe ser un espacio en donde pueda laborar sin problema algunos y pueda participar de reuniones por teléfono, web o videoconferencias” (Agudo, 2014, p. 173).
- “La formación; en donde los trabajadores son formados sobre nuevas tecnologías y herramientas interactivas - comunicativas que permite mayor productividad” (Agudo, 2014, p. 173).
- “La flexibilidad; en donde puedan tener la autonomía de elegir sus tiempos y la forma de trabajar permitiendo así desarrollar la eficacia y eficiencia laboral” (Agudo, 2014, p. 173).
- “La productividad; en base al rendimiento y la productividad del empleado permitiendo aumentar la motivación y satisfacción en cuanto a sus funciones laborales, beneficiando a ambas partes” (Agudo, 2014, p. 173).
- “La salud; la cual debe reducir el estrés laboral en los trabajadores lo que conlleva a cuadros de ansiedad, tras el cumplimiento de las condiciones laborales y el horario de trabajo” (Agudo, 2014, p. 173).

Agudo, se refiere que para esta modalidad de trabajo se debe considerar factores que sean de apoyo y por lo tanto formen parte del éxito:

- A. “La cultura de la empresa: Las autoridades deben promover la conciencia a sus empleados en temas medioambientales, transparencia, así como el pleno desarrollo en investigación de sus colaboradores” (Agudo, 2014, p.175).
- B. “Un entorno contribución: se busca impulsar valores y objetivos como parte de la colaboración entre directivos y empleados resaltando las características del liderazgo de la organización” (Agudo, 2014, p.175).
- C. “Las buenas prácticas: se busca implementar sistemas de gestión en el negocio y permitiendo elevar los flujos de trabajo de los colaboradores controlando sus plazos, además de la planificación y gestión del tiempo para poder coordinar tareas y actividades” (Agudo, 2014, p.176).
- D. “Calificación del empleado: la empresa estará a cargo potencializar sus habilidades ya adquiridas en cuanto al uso de las TIC. Permitiendo que sea considerado de gran importancia para las organizaciones” (Agudo, 2014, p.176).
- E. “Nuevos valores: propiciar la confianza entre directivos, trabajadores y clientes, además de la empatía y la capacidad de comunicación” (Agudo, 2014, p.176).

Es por ello que el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, lo denomina en “el desempeño laboral que se realiza con el fin de ser remuneradas, en donde el trabajador utiliza diversos medios tecnológicos para establecer el contacto con la empresa y cumplir con sus deberes laborales sin necesidad de asistir físicamente a su centro de trabajo” (2019, p. 11).

Por lo tanto, esta modalidad laboral permite aprender y cumplir con nuestras funciones laborales a través del uso de la tecnología que en este mundo digital y globalizado son herramientas fundamentales que permiten estar a la vanguardia y adaptarnos de forma favorable.

Cabe indicar que el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, alude en cuanto a esta modalidad laboral como base características esenciales para su plena ejecución.

- “Una actividad laboral que se encuentra centralizado todos los procesos”. (Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, 2019, p. 12).
- “La utilización de tecnologías para facilitar la comunicación entre todos los trabajadores sin necesidad de estar en un lugar físico ya que se puede cumplir sus funciones sin impedimento”. (Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, 2019, p. 13).
- “Un modelo organizacional diferente que busca generar diversos mecanismos para mantener el control y seguimiento de las tareas” (Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, 2019, p. 14).

Por consiguiente, dicho Ministerio considera que es importante cumplir dentro de su desarrollo del trabajo remoto las siguientes dimensiones:

- A. “Control: se debe realizar un seguimiento a los colaboradores para la verificación de la culminación de sus actividades y horarios” (Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, 2019, p. 16).
- B. “Productividad: la cual debe estar centrada en el logro del trabajador hacia metas definidas, permitiendo así disfrutar del equilibrio entre su vida laboral y familiar o personal de manera productiva” (Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, 2019, p. 16).
- C. “Costos: establece iniciar con la realización de inversiones en el ámbito tecnológico permitiendo en un futuro recuperar la inversión a través de ganancias” (Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, 2019, p. 16).
- D. “Cultura organizacional: Se requiere gestionar un ambiente flexible en base de la confianza y el uso de la tecnología, logrando la competitividad

hacia las exigencias del mercado actual” (Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, 2019, p. 16).

- E. “Políticas: se debe ajustar a los reglamentos de la empresa tras la revisión en cuanto al cumplimiento de los horarios y funciones laborales” (Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, 2019, p. 16).
- F. “Tecnológico: se requiere como medida fundamental la inversión en cambios de plataformas virtuales permitiendo la eficacia y eficiencia de los recursos tecnológicos de la organización cumpliendo con sus expectativas y necesidades” (Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, 2019, p. 16).

Según Fallas y Herrera nos menciona “que la calidad del servicio, es determinada por el cliente o usuarios del mismo. Está basado en la perspectiva del consumidor del producto o servicio, que representan un objetivo que se desarrolla en el mercado competitivo” (1998, p. 14).

Entonces debemos comprender que para lograr establecer un sistema de calidad es fundamental que se acople a los requerimientos de la Institución como del cliente que hace uso del servicio.

Dentro de ello Fallas y Herrera indican que “para realizar una evaluación en cuanto a la calidad del servicio se deben analizar características cuantitativas y cualitativas del mismo” (1998, p. 20).

Entre las características cuantitativas se menciona:

- A. Cumplimiento
- B. Oportunidad
- C. Precisión

Pero también nos deja en claro que las características cualitativas son complicadas y subjetivas ya que depende de la percepción del cliente de acuerdo al tipo de servicio que se le han brindado, las cuales son:

- A. Amabilidad
- B. Cortesía

Para Fallas y Herrera (1998, p. 21), indica que, dentro del cumplimiento de los objetivos del servicio de calidad, se debe considerar los aspectos que afectan la calidad, entre ellos:

- A. Mercado: Nos menciona que se debe definir la necesidad de usuario o estudiante y sus expectativas del servicio, permitiendo identificar y evaluar los requisitos de este mediante un análisis del mercado. Fallas y Herrera (1998, p. 20).
- B. Suministro de servicio: Explica que se debe cumplir con todas las especificaciones necesarias permitiendo así evitar errores en la entrega y cumplimiento del servicio. Fallas y Herrera (1998, p. 21).
- C. Análisis de desempeño: Es fundamental una retroalimentación sobre el conocimiento adquirido por parte de los estudiantes, ya que permite poder analizar el grado de satisfacción y se fuera el caso se puede brindar soluciones rápidas frente algunos problemas para poder mejorar la calidad del servicio educativo. Fallas y Herrera (1998, p. 21).
- D. Evolución continua: se debe tener en claro la existencia de la conformidad en relación a los cambios de acuerdo a las expectativas e indicaciones que los clientes soliciten.
- E. Tecnología: Es fundamental que la institución educativa deba acogerse y adaptarse la variedad en cuanto al ámbito tecnológico con el fin de mejorar el servicio.
- F. Compromiso: Se debe sensibilizar y concientizar a todos los trabajadores ya sean docentes, administrativos y de mantenimiento de la institución, permitiendo así que todos se involucren y se comprometan a un cambio.

Según Gento, nos define que el termino calidad “es el rasgo que se le atribuye a las necesidades colectivas además de individuales para brindar aportaciones sobre la apreciación valorable” (2002, p.11).

Entonces comprendemos que la calidad busca en diversas entidades lograr resultados favorables en donde se cumpla con diversos estándares permitiendo obtener resultados valorados generando aportaciones importantes garantizando el prestigio.

Considera Gento (2002, p. 13), que para lograr la calidad se debe considerar ciertos rasgos importantes:

- Ajustarse a la realidad en donde debe ser evaluada y a la vez valorada para generar un servicio de calidad.
- Ser *peculiar* y específica de todos permitiendo así propiciar cualidades en de acuerdo a su entorno o contexto.
- El ser auténtica, lo que significa que debe ser ajustable en cuanto a la condición de la entidad permitiendo desarrollar un proceso de acomodación.
- Todo debe ser *integral*, para así poder incluir dimensiones que permiten identificar la entidad.
- Considerar que sea *suprema*, para garantizar la calidad absoluta permitiendo el querer lograr la perfección generando que la entidad quiera obtenerlo generando que pueda avanzar.
- Así que debe ser *posible o viable*: como sabemos que la perfección es imposible lograr será el punto de partida para proponerse metas y objetivos con el fin de alcanzarlas y sean parte de un logro.

Por consiguiente, estas características determinan la calidad de servicio que se debe generar para considerar el logro de las máximas potencialidades para lograr que una institución logre cumplir a la perfección, para que asegure la satisfacción en cuanto al servicio brindado cumpliendo así todos los objetivos propuestos por la entidad en su plan de proyecto para el crecimiento.

Cuando hablamos de calidad dentro de una institución educativa se debe considerar lograr la excelencia en donde se cumpla con la propuesta que se está a disposición de todos los miembros. Es por ello que Gento propone “un modelo que puede ser de elección de la comunidad educativa en donde se establece que la calidad puede desarrollarse en base a diversos componentes a los cuales se le denomina como «identificadores» y a otros como «predictores»” (2002, p. 15). Los identificadores permitirán identificar la certeza del cumplimiento de la calidad y por consiguiente lo predictores lograrán predecir la posibilidad de la calidad.

Para Gento, “los identificadores de calidad se relacionan al producto educativo logrado, considerando la apreciación en cuanto a los procesos de funcionamiento, permitiendo estimar el grado de calidad de una institución educativa” (2002, p. 16).

Por consiguiente, permiten conocer la calidad lograda a través de los siguientes indicadores.

- “El producto educativo: se hace refiere al proceso de valoración de acuerdo a la adquisición de conocimientos y habilidades que se desarrollan en diversos ámbitos” (Gento, 2002, p. 16).
- “La satisfacción de los estudiantes: son las expectativas que se quiere lograr en base a las necesidades educativas permitiendo cumplir con las principales necesidades personales” (Gento, 2002, p. 16).
- “La satisfacción del personal: busca que el personal se sienta satisfecho y a gusto en su centro de trabajo frente al trabajo asignado” (Gento, 2002, p. 16).
- “El impacto del producto educativo: está relacionado con los efectos o comentarios de los sujetos que han experimentado con el servicios tiempo atrás y sienten que el servicio brindado cumplió con sus expectativas o si es todo lo contrario considerando aspectos a mejorar, ” (Gento, 2002, p. 16).

También considera Gento, que “los predictores de calidad son las características que equivalen al punto de partida, que permiten comprender y apreciar el logro de los niveles de calidad propios de la institución” (2002, p. 17).

Es entonces que las instituciones educativas enfocan el interés, en cuanto a la calidad de la educación, como parte de una unidad, en donde los indicadores cumplen un rol fundamental para lograr la complejidad de un sistema compacto, en otras palabras, puede ser:

- “La metodología de la educación: se refiere a las funciones realizadas y las actividades orientadas a los objetivos educativos, permitiendo que los estudiantes se sientan cómodos” (Gento, 2002, p. 17).

- “La disponibilidad de recursos: se refiere tanto a los recursos materiales que equivale a la infraestructura de la empresa y además al recurso humano que deben cumplir su función de forma satisfactoria” (Gento, 2002, p. 17).
- “La planificación y organización: en cuanto a la organización estética de la empresa, además de estructura organizativa” (Gento, 2002, p. 17).
- “La gestión de los recursos: se relaciona con el buen uso de todos los recursos y la vez realizar una buena gestión de los recursos materiales” (Gento, 2002, p. 17).
- “El liderazgo pedagógico o educativo: se considera el trabajo cooperativo de las autoridades y el equipo docente que permiten lograr un equilibrio en cuanto a su función y labor” (Gento, 2002, p. 17).

Parasuraman et ál., según los aportes de su investigación nos menciona que:

“La calidad del servicio depende de las expectativas de los clientes en cuanto al servicio que se brinda a los clientes y además debe cumplir con sus expectativas e incluso sobrepasarlas” (1993, p.38).

Entonces podemos interpretar que cuando se hace mención sobre la calidad de servicio se debe considerar que es subjetiva y que depende de la satisfacción del cliente en cuanto al servicio brindado.

Pero nos indica Parasuraman, et ál. (1993), que “la calidad del servicio establece diversos beneficios ya que estos generar la fidelidad de los clientes ya que se sienten satisfechos con el servicio brindado e incluso van a recomendarlo y serán cliente frecuentes”.

Frente a ello podemos darnos cuenta que si se brinda una buena calidad de servicio se puede captar más clientes, los cuales estarán satisfechos con el servicio y esto genera que incluso recomienden el servicio con otras personas, pudiendo así captar más clientes.

Parasuraman, et ál. (1985), define algunas características sobre elementos que son fundamentales en cuanto a calidad de los servicios, como:

- La intangibilidad, por lo cual se debe tener en cuenta que es importante para determinar la impresión del cliente en relación a la calidad de servicio.
- Identificar la diferenciación entre producción y entrega en relación al servicio brindado.
- El vínculo entre la producción y consumo lo cual permite que incremente los consumidores.

Es por ello que considerando estas características diferenciadoras hace que el proceso de evaluación en cuanto a un servicio y productos tangibles sea difícil ya que existen una diferencia en la cual el consumidor lo determinar según sus perspectivas.

Para ser más específicos las percepciones son el reflejo de la efectividad que se recibe en cuanto a un servicio. Por lo que se considera que el objetivo es que las organizaciones deben finalizar la brecha entre lo que desea el consumir y lo que recibe para cumplir las exigencias de los clientes y se sientan satisfechos con el servicio.

Parasuraman et ál. (1988) nos dice que “los diez criterios de la calidad de servicio son adecuadas y apropiadas para medir y valorar la calidad de servicio”.

A pesar de ello se puede considerar que los indicadores valorativos pueden varias dependiendo del contexto en cuanto al servicio que se desea brindar, lo cual permitirá reconocer la calidad ya que se realiza una comparación entre el servicio que se espera recibir con el recibido. Es por ello que se menciona lo siguientes indicadores, según lo que propone Parasuraman et ál. (1988):

1. “Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales” Parasuraman et ál. (1988, p.88).
2. “Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa” (Parasuraman et ál.,1988, p.88).
3. “Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido” (Parasuraman et ál.,1988, p.88)
4. “Profesionalidad: Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio” (Parasuraman et ál.,1988, p.88)

5. "Cortesía: Atención, respeto y amabilidad del personal de contacto" (Parasuraman et ál.,1988, p.88)
6. "Credibilidad: Veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee" (Parasuraman et ál.,1988, p.88)
7. "Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o dudas" (Parasuraman et ál.,1988, p.88)
8. "Accesibilidad: Lo accesible y fácil de contactar" (Parasuraman et ál.,1988, p.88)
9. "Comunicación: Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos" (Parasuraman et ál.,1988, p.88)
10. "Compresión del cliente: Hacer el esfuerzo de considera a los clientes y sus necesidades" Parasuraman et ál. (1988, p.88).

De esta manera se comprende que estas dimensiones o indicadores no son necesariamente independiente entre ellas, en base a estudios realizados se consideró que puede existir correlación entre algunas dimensiones iniciales, las cuales se puede reducir a cinco (Parasuraman et ál., 1993).

1. "Confianza o empatía: se enfoca al interés y atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes" (Parasuraman, 1993, p.29).
2. "Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa" (Parasuraman, 1993, p.29).
3. "Seguridad: fija la responsabilidad, atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza" (Parasuraman, 1993, p.29).
4. "Capacidad de respuesta: ayuda a los clientes para brindar un servicio rápido" (Parasuraman, 1993, p.29).
5. "Tangibilidad: hace referencia a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación" (Parasuraman, 1993, p.29).

La investigación buscó mediante la indagación teórica sobre las variables, trabajo remoto y calidad de servicio, encontrar explicaciones a través de respaldo de diversos teóricos quienes han recopilado información a través de un estudio de

campo. Es por ello que para esta investigación en mención he considerado elegir como respaldo teórico para mi variable trabajo remoto, la información recopilada por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia la cual fue publicada en el año 2019, la información que se encuentra en dicho documento es actualizada y establece como dimensiones; el control, productividad, cultura organizacional, tecnológico, costos y política; las cuales tienen relación con las necesidades actuales en base al avance tecnológico y además las implicancias de realizar un trabajo remoto o teletrabajo o trabajo a distancia desde casa u otro espacio que se no es el lugar habitual de trabajo.

En particular cuando se relaciona la calidad en cuanto a los servicios que brindan las instituciones públicas o privadas, se debe considerar algunas medidas en base a la percepción del usuario o cliente e incluso de los trabajadores que brindan el servicio. Entonces para esta variable considere trabajar en base al enfoque de Parasuraman, Zeithaml, Berry, quienes proponen un instrumento, Delivering Quality Service (SERVQUAL), el cual determina que en base a 5 dimensiones; empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, tangibilidad; se quiere valorar la calidad del servicio de manera exhaustiva y apropiada cumpliendo con los indicadores de dichas dimensiones, permitiendo que los clientes e incluso el personal de la institución sienta que se realiza un trabajo eficiente cumpliendo con las necesidades del cliente.

Entonces para mi investigación incluso se vio factible utilizar el instrumento que proponen pero que ha sido adaptado a la realidad del servicio dentro del ámbito educativo mediante la modalidad del trabajo remoto, el cual me permitirá poder recopilar datos confiables ya que este instrumento ha sido utilizando en diversas investigaciones de años anteriores e incluso en varios en diversos países.

III. METODOLOGÍA

Como parte de la investigación se consideró elaborar diversos procedimientos y técnicas, que permitió analizar la relación entre el impacto del trabajo remoto en calidad de servicio educativo de docentes de I.E.P. Gastón María, por lo cual se realizó una investigación de enfoque cuantitativa, en donde se buscó recopilar información de diversas fuentes confiables para que sea de utilidad como base teórica en cuanto a trabajos de investigación en un futuro, permitiendo indagar en las variables propuestas, proponiendo una propuesta de acuerdo a los resultados obtenidos y mejorar la realidad.

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo aplicada, por ello Murillo nos mencionó que, “recibe el nombre de empírica ya que utiliza los conocimientos adquiridos para implementar la parte práctica” (2008, p.56).

Entonces podemos entender que este tipo de investigación enfocó la atención en brindar diversos resultados a las dificultades que se originan de la realidad en vez de formular teorías.

Cabe resaltar que el enfoque es cuantitativo, el cual Hernández et ál. (2014) menciona que el enfoque cuantitativo, “es secuencial y probatorio, además considera la recolección de información para poder comprobar las hipótesis, para así realizar un análisis estadístico, con el fin de comprobar teorías”.

Para Sampieri et ál. (2014) indica que: “en cuanto la comprobación de hipótesis desde el enfoque cuantitativo se tiene debe considerar aplicar la recolección de datos en base de la medición y análisis estadísticos como modo de aprobación de la teoría”.

Puede quedarnos más claro que en un estudio no experimental, como lo es esta investigación, se observan situaciones que ya existen, por lo cual permitió recopilar información para que pueda analizarse y se pueda dar explicación a lo que sucede.

Mencionando a Hernández et ál. (2014) quien consideró “una investigación no experimental se considerar en determinar las variables y como estas se visualizan en el ambiente permitiendo establecer un análisis”.

Por consiguiente, el tipo de diseño se considera no experimental es transeccional permitiendo recopilar información en un solo tiempo ya que tiene como propósito describir variables para analizarlas y determinar la interrelación en otras palabras es como “tomar una fotografía de lo que sucede” (Hernández et ál.,2014).

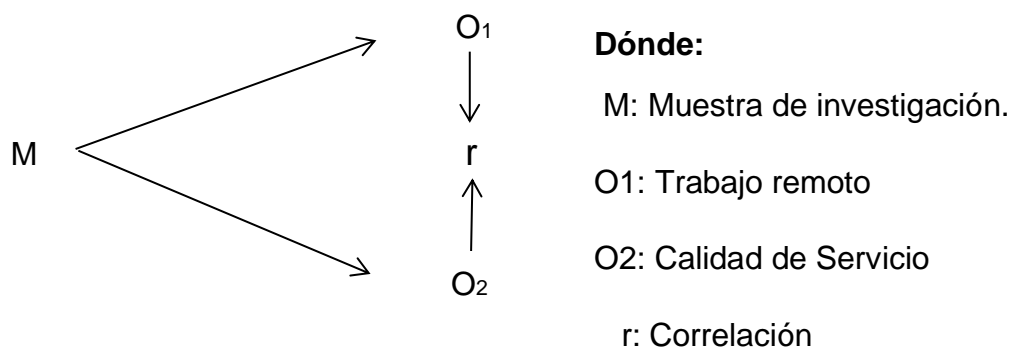
Acerca del nivel es descriptivo correlacional, el cual Bernal, nos menciona que “se tiene como propósito analizar la relación entre variables sin generar ideas que existe una dependencia entre ambas”. (2010, p.114).

Además, Tamayo también hace referencia que, “este tipo de investigación determina la asociación de variación en otro u otros factores” (2003, p. 50).

Por otra parte, Hernández et ál. (2014), afirma que “los diseños transeccionales correlacionales generan una relación entre dos o más categorías, conceptos para determinar los términos correlacionales, generando así la relación causa-efecto”.

Entonces podemos mencionar que tiene como finalidad conocer la relación existente entre dos o más variables dentro de un entorno peculiar. Que sólo se busca analizar la relación entre ambas variables, pero no quita que puedan ser tres las variables que se relacionen e incluso cuatro o más porque se miden cada una de ellas ya que después se tendrá que cuantificar y analizar la vinculación.

En el esquema se evidencia la representación de la realidad de la investigación:



3.2. Variables y operacionalización:

Variable: Trabajo remoto

Definición conceptual:

En base del estudio realizado por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, define el trabajo remoto como: “Una forma de ordenamiento laboral, que considera el desempeño de un trabajador que, valorado económicamente, además utiliza el soporte tecnológico para el cumplimiento de sus deberes” (2019, p. 11).

Definición operacional:

La variable en cuestión que es parte del análisis a través de la aplicación de un cuestionario conformado por 30 ítems a los docentes de la I.E.P. Gastón María. Lo cual se está considerando para su análisis seis dimensiones las cuales son el control; conformada por dos indicadores que están relacionados con el monitoreo del trabajo de los docentes y el cumplimiento de tareas; la dimensión de productividad; la cual está conformada por el cumplimiento de objetivos y la eficiencia y rendimiento, la dimensión cultura organizacional que tiene como indicador la adaptación al cambio y satisfacción del uso de recursos, la dimensión tecnológico que sus indicadores son manejo adecuado de las tics; implementación tecnológica y optimización de los recursos tecnológicos, la siguiente dimensión costos tiene como indicadores inversión tecnológica y beneficios laborales y la última dimensión políticas que sus indicadores son facilidades laborales y flexibilidad y organización

Variable: Calidad de servicio

Definición conceptual:

El especialista en marketing Parasuraman et ál., establece que “la calidad del servicio tiene como objetivo lograr un alto nivel de calidad pues el servicio brindado cumple con los objetivos y expectativas que desea el cliente ya que se sentirá satisfecho” (1993, p.12).

Definición operacional:

Esta variable mediante la aplicación de un cuestionario conformado por 30 ítems a los docentes de la I.E.P. Gastón María, permitió realizar un análisis para

vincularlo con las cinco dimensiones las cuales son la empatía; conformada por dos indicadores que están relacionados con la atención, el respeto y cortesía; la dimensión de fiabilidad la cual estuvo conformada por el cumplimiento del servicio y fiable y cuidadoso, la dimensión capacidad de respuesta que tiene como indicador el apoyo de forma inmediata y disponibilidad de los docentes, la dimensión seguridad que sus indicadores son la confianza y credibilidad del servicio y el conocimiento y atención de los docentes, la última dimensión tangibilidad tiene como indicadores la presentación del personal y materiales informativos

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Bernal, hace referencia sobre el término población quien indica que “se considera como en total de los individuos, los cuales tiene características en común permitiendo así hacer el análisis como unidad” (2010, p. 176).

En definitiva, se hace referencia en cuanto al todo de los elementos que se tiene como interés y se efectúa diversos criterios que son determinados. Ante ello Arias, indica que: “La población, se considera como la agrupación de componentes con ideas o cualidad en común, permitiendo así interpretar y obtener información para una investigación a partir de sus opiniones” (2006, p.81).

Entonces la población que se consideró para este trabajo de investigación fue un total de 50 docentes de la I.E.P Rvdo. Hno. “Gastón María” perteneciente al distrito de San Juan de Miraflores – 2020, por lo cual se determina como parte de un censo generando la aplicación del cuestionario a toda la población.

Tabla 1

Distribución de la población en cuanto a los trabajadores de la I.E.P. Rvdo. Hno. Gastón María.

Participantes	Población		
	Varones	Mujeres	Total
Nivel inicial	1	8	9

Nivel primario	6	18	24
Nivel secundario	9	8	17
Total	16	34	50

Nota: Registro administrativo de docente de los tres niveles – I.E.P Gastón María

Criterio de inclusión: Se considerará a los docentes de ambos sexos de la I.E.P. Rvdo. Hno. Gastón María que participan del trabajo remoto como parte de la selección de la población.

Criterio de Exclusión: se considerará excluir de la presente investigación a los trabajadores que no participan del trabajo remoto ya que la función que desempeñan es de mantenimiento, vigilancia, administrativos de la institución.

Muestra: Para la investigación en mención la muestra es nula ya que la población seleccionada es reducida y por ello fue viable realizar la aplicación del instrumento a toda la población que equivale a 50 docentes.

Unidad de análisis: Equivale a un docente de la I.E.P. Rvdo. Hno. Gastón María.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas e Instrumento de Investigación

Como parte de la recopilación de los datos de análisis de ambas variables de estudio: Trabajo remoto y calidad de servicio, para su aplicación se considera las siguientes técnicas e instrumentos:

Técnicas

Behar, nos menciona que “la aplicación de estas técnicas nos lleva a la veracidad del problema identificado. Por lo cual se determinará que estrategias se puede emplear además de considerar los instrumentos apropiados” (2008, p. 55).

Es por ello se determina para este tipo de investigación seleccionar como técnica una encuesta para recopilar información sobre la variable de trabajo remoto y calidad de servicio.

La Encuesta

Behar, señala que “las encuestas nos son útil para poder recopilar datos de un grupo seleccionado con los mismos intereses y cumple con el objetivo del estudio” (2008, p. 62).

Entonces comprendemos que es importante para esta técnica considerar una muestra que cumpla con las características que permitan determinar la calidad de la estadística ya que se realizará la recopilación y análisis de datos.

Instrumentos

Para Hernández et ál. (2014), indicó que en “la investigación cuantitativa se considera que son múltiples los tipos de instrumentos que se debe tener para realizar me medición de las variables que se desea indagar, permitiendo así que pueda conocer que técnicas son las apropiados”.

Entonces es importante que determinemos el tipo de instrumento que permitirá medir las variables determinadas en esta investigación, logrando así poder considerar una técnica apropiada para la recolección de datos.

Pero también Hernández et ál. (2014), menciona que un instrumento de medición “es utilizada por el investigador ya que permite anotar información o referencias en cuanto a las variables a investigar”.

El cuestionario

Son una agrupación de interrogantes que tiene relación con las dimensiones que se vinculan a las variables en mención para que tengan coherencia con el problema, hipótesis y objetivos.

Frente a ello, Hernández et ál. (2014) considera que: “el cuestionario equivale a una agrupación de interrogantes relacionadas a algunas variables que serán medidas, además indica que el contenido del cuestionario es tan variado que por el cual podemos determinar que sean cerradas y abiertas”.

Como parte de la formulación de un cuestionario es importante considerar el tipo de preguntas, la cual Hernández et ál. (2014) nos dice que “las preguntas

cerradas se relacionan con las respuestas de opción múltiples que permite dar una respuesta limitada y es más práctico el análisis y codificación”.

Para nuestra investigación fue viable aplicar la técnica de la encuesta tras la elaboración de dos cuestionarios; relacionado con la variable de trabajo remoto y otro para la calidad de servicio; para dicho instrumento se consideró realizar preguntas cerradas las cuales tendrán elección múltiple que se le determina como politómica que permite incluir varias opciones de respuesta.

Para el cuestionario se considera utilizar una escala la cual la Real Academia Española, define como el “seguimiento secuencial de diversos valores en relación a una cualidad” (2001, p. 949).

Entonces comprendemos que es importante considerar la selección de una escala de medición, lo cual Bernal, menciona como son “interrogantes que buscan medir la intensidad de una variable; lo cual se conoce como escala de medición siendo la más común, la escala de Likert” (2010, p. 254).

Es por ello que se determinó seleccionar para esta investigación la escala de Likert, quien Hernández et ál. (2014) menciona que “son la agrupación de ítems que son formulados en afirmaciones para que los encuestados puedan expresar su percepción”.

Por consiguiente el cuestionario que se vinculó a la primera variable la cual es el trabajo remoto, está estructurado por seis dimensiones: Control cuyos indicadores son dos además de cuatro preguntas o ítems, en Productividad son dos indicadores y cuatro preguntas o ítems, en Cultura organizacional son dos indicadores y seis preguntas o ítems, Tecnológico con tres indicadores y nueve preguntas o ítems, en Costos son dos indicadores y cuatro preguntas o ítems, en Políticas son dos indicadores y cuatro preguntas; teniendo un total de 30 ítems.

El cuestionario con relación a la segunda variable que es calidad de servicio, está compuesto por cinco dimensiones: Empatía que son dos indicadores y seis ítems, en Fiabilidad son dos indicadores y cinco ítems, en

Capacidad de respuesta son dos indicadores y seis ítems, en Seguridad son dos indicadores y seis ítems, en Tangibilidad son tres indicadores y siete ítems; teniendo un total de 30 ítems.

Los cuestionarios tendrán cinco alternativas de respuesta por cada ítem, cuales son: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Siendo los puntajes asignados para cada ítem los siguientes:

Siempre = 5

Casi Siempre = 4

Algunas Veces = 3

Casi Nunca = 2

Nunca = 1

Validez y confiabilidad del instrumento.

Cabe destacar que la presente investigación antes de aplicar los instrumentos se someterá a una validación a través de una Validez externa y confiabilidad interna. Asimismo, Hernández et ál. (2014) menciona que “los instrumentos de recolección de datos deben ser confiables, válidos y objetivos”. Es por ello que se necesita de la opinión y evaluación de un juicio de expertos, quienes son denominado por Soriano, como los expertos: “personas que tiene experiencia profesional y además son concedores de la materia de investigación por lo cual puede realizan una valoración de la forma y fondo del instrumento” (2014, p. 25).

Para considerar la validez del instrumento la cual indica Bernal, que “debe ser examinada desde diversas perspectivas, como la validez real, de contenido y además constructivo” (2014, p. 248). Por lo cual se cree conveniente que para dicha investigación e instrumento se encuentre dentro de los lineamientos de la validez de contenido.

Según Hernández et ál. (2014) indica que “para hacer una validez de contenido en cuanto al instrumento para conocer la medición”, o como lo afirmó Anastasi y Urbina, la validez “se relaciona en cuanto a lo que debe medir el

instrumento y si es efectivo” (1988, p. 113), en base a ello se busca que el instrumento de dicha investigación permita medir con exactitud ambas variables.

El instrumento fue validado por tres expertos, quienes otorgaron la conformidad: Dr. Flavio Romero Paca Pantigoso, el Dr. Marco Antonio Candia Mayor, docentes de la Universidad Cesar Vallejo y la Mg. Aurora Susana Crispin Yactayo, quien tiene una mención en Tecnología Educativa por la universidad Unifé.

Para esta investigación se aplicó la validez de contenido, en base a la valoración de los tres expertos, mencionados anteriormente, en cuanto a la pertinencia, relevancia y la claridad de los instrumentos, con la valoración de cada jurado se procede a utilizar el programa Excel para calcular la V de Aiken, estableciendo de esta manera la validez de cada instrumento; considerando que el coeficiente resultante tiene los valores entre 0 y 1, obteniendo como resultado 1 lo cual genera que tiene mayor validez el instrumento.

Tabla 2

Validez del Instrumento: Variable Trabajo remoto

Resultados de la V de Aiken		
Validez	Nº	%
Valido	30	100%
No valido	0	0%
Total	30	100%

Nota: Elaboración propia.

Tabla 3

Validez del Instrumento: Variable Calidad de servicio

Resultados de la V de Aiken		
Validez	Nº	%
Valido	30	100%
No valido	0	0%
Total	30	100%

Nota: Elaboración propia.

Por consiguiente, es importante considerar que la confiabilidad, según lo que Hernández et ál. (2014), menciona que es “considerado como el nivel que brinda resultados consistentes y coherentes, por ello es fundamental que se proceda a realizar este proceso para poder así garantizar la función que cumple lo ítems propuestos en los instrumentos”, como lo afirma Bernal, “la confiabilidad se obtiene en base a los resultados obtenidos en su aplicación” (2014, p. 247). Es entonces que los resultados deben ser congruentes cuando se aplica para garantizar así la confiabilidad siendo fundamental realizar una prueba piloto para determinar la confiabilidad.

En definitiva esta prueba piloto permitió obtener resultados similares a la muestra que es parte de la investigación, la cual se administró en la aplicación del instrumento considerando que tengan las mismas condiciones y características, para que posteriormente se realice el procesamiento de datos y análisis estadísticos descriptivos, para ello se trabajará con una prueba piloto considerando la cantidad de 15 docentes de diversas instituciones educativas, con la información obtenida se procesó generando una codificación utilizando un programa de análisis estadístico IBM SPSS, versión 25, el cual permitió realizar un análisis en cuanto a la fiabilidad, además se utilizó el alfa de Cronbach como parte de la confiabilidad, en el cual se obtuvo como resultado en relación a la variable de trabajo remoto: $\alpha = 0,863$ por lo que se puede interpretar que la confiabilidad siendo esta alta y en la variable de calidad de servicio con: $\alpha = 0,862$, se determina que el resultado obtenido señala que la confiabilidad del instrumento es alta.

Tabla 4:

Fiabilidad de la variable: trabajo remoto

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,863	30

Nota: Elaboración propia.

Tabla 5:

Fiabilidad de la variable: Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,862	30

Nota: Elaboración propia.

3.5. Procedimientos

Para la recolección de la información requerida, los cuestionarios fueron aplicados a los docentes de los tres niveles de educación; inicial, primaria secundaria de la Institución Educativa Particular Rvdo. Hno. "Gastón María" del Distrito de San Juan de Miraflores, de manera virtual, adaptando los cuestionarios a formularios de google, que fueron enviados mediante whatsapp y correo electrónico, después de haber coordinado con el director de la institución educativa mediante un cronograma el cual indicó el personal de apoyo a cargo de las coordinadoras de cada nivel. Además, se recibió una resolución de aceptación el cual se presente dentro de los anexos.

3.6. Método de análisis de datos

Como enfoque se determinó que es descriptiva correlacional considerando utilizar los métodos siguientes para el análisis de datos:

Bernal, nos indica que “se puede realizar un análisis de retroceso y correlación aplicando un método estadístico para estipular el grado de relación”. (2010, p. 232)

Así que se seleccionó el programa SPSS en la versión 25 para analizar descriptivamente los datos de cada variable, a través del cálculo de estadísticas descriptivos y se pueda plasmar a través de la distribución de frecuencias, la cual indica las veces del valor brindado obtener resultados en referencias a la aplicación.

Además, Hernández et ál. (2014) nos menciona que “una distribución de frecuencias se relaciona a los puntajes de diversas variables en sus diversas categorías que se puede presentar a través de tablas”. Por el cual para el análisis de los datos se considerará las tablas cruzadas o de contingencia, además las tablas de barras o burbuja.

Estadística inferencial

Navarro et ál. (2017), nos dice que “este tipo de estadística utiliza la probabilidad para inferir los resultados obtenidos de una muestra a la población, es decir se busca generalizar los resultados”.

Por lo cual se considerarán medidas de dispersión y para realizar su comprobación en cuanto a la correlación entre las variables se hará la aplicación de la prueba estadística de Spearman, cuyo valor que utilizará para señalar si hay correlación o no entre las variables.

3.7. Aspectos éticos

Los criterios que se están utilizando que permiten garantizar la calidad ética de la investigación están basados en el respeto hacia los sujetos de la investigación, además para la aplicación de los cuestionarios se está respetando el derecho a participar o no de cada individuo y también como parte de su derecho de estar informados sobre el fin de la aplicación de dichos cuestionarios, considerando el contexto y necesidades que se está viviendo frente a esta emergencia sanitaria.

Es por ello que se consideró como principios éticos para esta investigación las siguientes:

Principio de autonomía, el cual se ha definido como “una capacidad que parte de la determinación en cuanto a la libre actuación siendo conscientes. En donde se debe respetar las decisiones en donde uno debe ser dueño de sí mismo con el fin de establecerse objetivos” (Osorio, 2000, p.256).

Principio de beneficencia, considera este principio ético “quiere establecer el bien para los demás en donde logren el máximo beneficio y reducir riesgos que podrían ocasionar consecuencias negativas” (Osorio, 2000, p. 256).

Principio de justicia dentro de una investigación nos menciona que “se considera reconocer principios que sean efectivos en cuanto al actuar como investigador” (Osorio, 2000, p.257).

Principio de la no maleficencia, se hace énfasis que “para realizar los procedimientos de una investigación como parte del deber ético fundamental no debe causar daño lo que equivale a actuar de manera negativa en los agentes del ambiente” (Osorio, 2000, p. 255).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

4.1.1. Calidad de servicio y trabajo remoto

En la Tabla 6 podemos observar que el 98% de los docentes de la Institución Educativa “Gastón Marfía” distinguen que la calidad del servicio educativo se encuentra en el nivel logrado, siendo consecutivo que solo el 2% se sitúa en el nivel de inicio. Por otra parte, referente al trabajo remoto se obtuvo que el 96% considera haber alcanzado el nivel logrado y el 2% se percibe que aún se encuentran en proceso, sumado a ello el 2% que están en el nivel de inicio.

En cuanto a la Tabla 6 y Figura 1 podemos interpretar la interrelación entre las dos variables ya que cuando la calidad de servicio se encuentra en

un inicio, entonces el docente estará iniciando en su labor de adaptación en cuanto al trabajo remoto en un 2%; en cambio si la calidad de servicio se halla en un nivel logrado, por consiguiente, el docente estará logrando el desarrollo del trabajo remoto un 98%. Estos resultados nos llevan analizar que se genera una relación directa entre la calidad de servicio y el trabajo remoto de docentes de la Institución Educativa “Gastón María” de San Juan de Miraflores; esta situación será verificada con la correspondiente prueba de correlación de Spearman.

Tabla 6

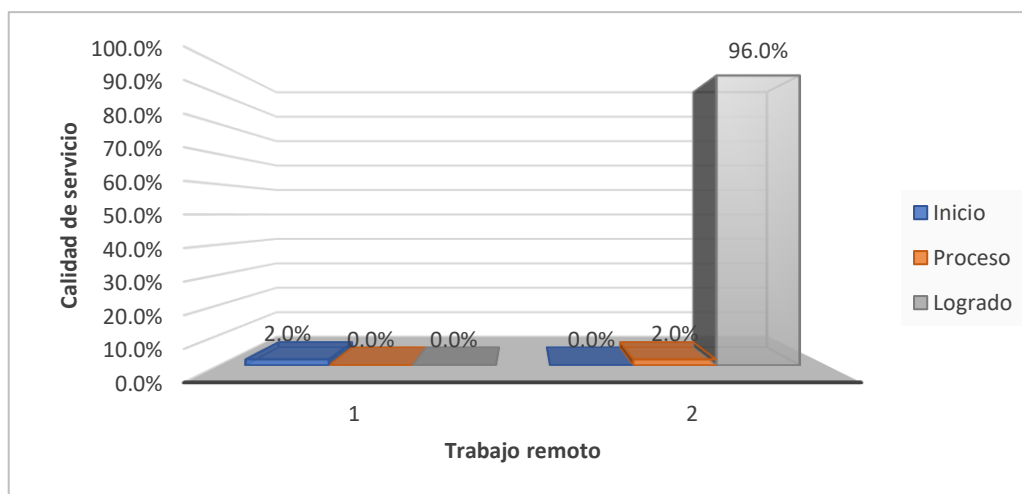
Calidad de servicio y trabajo remoto

		Trabajo remoto			Total
		Inicio	Proceso	Logrado	
Calidad de servicio	Inicio	2.0%	0.0%	0.0%	2.0%
	Logrado	0.0%	2.0%	96.0%	98.0%
Total		2.0%	2.0%	96.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia.

Figura 1:

Calidad de servicio y trabajo remoto



Nota: El gráfico representa los niveles de la variable trabajo remoto y calidad de servicio.

4.1.2. Empatía y trabajo remoto

En la Tabla 7 se visualiza que el 98% de los docentes de las Institución educativa “Gastón María” consideran que la empatía se encuentra en un nivel logrado, también podemos interpretar que el 2% considera que aún está en inicio. Por lo que podemos referir en cuanto al trabajo remoto que el 96%, se encuentra dentro del nivel logrado, considerando que aún en proceso solo el 2% mientras que algunos docentes todavía se encuentran en el nivel de inicio correspondiente a un 2%.

Como se visualiza en la Tabla 7 y Figura 2, podemos determinar la interrelación entre las dos variables considerando que cuando se logra el desarrollo de la empatía de los docentes entonces el trabajo remoto logra alcanzar el nivel logrado en un 96%, sin embargo, cuando la empatía se encuentra en inicio, entonces el docente estará en proceso en cuanto al trabajo remoto en un 2%. Estos resultados nos llevan a pensar que existe una relación directa entre la empatía y trabajo remoto de docentes de la Institución Educativa de San Juan de Miraflores.

Tabla 7

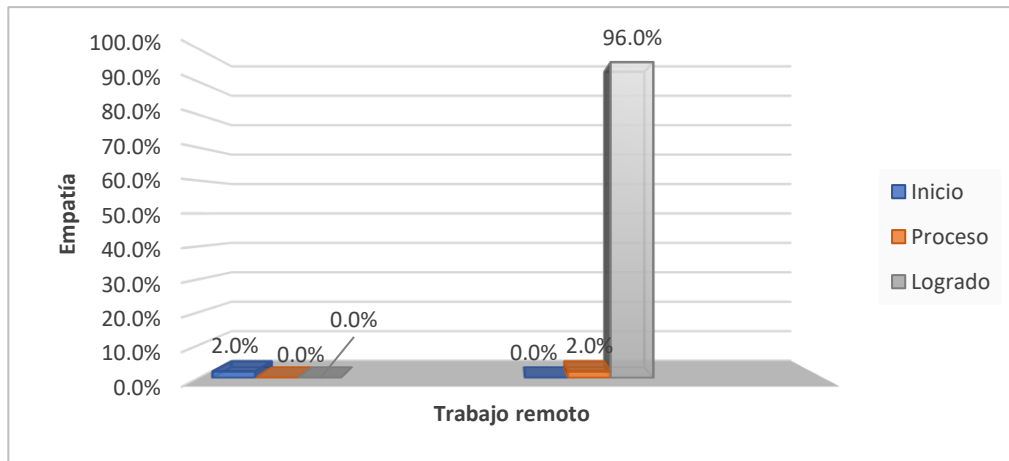
Empatía y trabajo remoto

		Trabajo remoto			Total
		Inicio	Proceso	Logrado	
Empatía	Inicio	2.0%	0.0%	0.0%	2.0%
	Logrado	0.0%	2.0%	96.0%	98.0%
Total		2.0%	2.0%	96.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia.

Figura 2:

Empatía y trabajo remoto



Nota: El gráfico representa los niveles de la variable trabajo remoto y la dimensión empatía.

4.1.3. Fiabilidad y trabajo remoto

Considerando que en la Tabla 8 se visualiza que el 98% de los docentes de la Institución educativa “Gastón María” perciben que la fiabilidad se ha logrado, sucesivo por el 2% que se encuentra en un inicio. También en cuanto se refiere al trabajo remoto el 96% está en un nivel logrado mientras que el 2% se percibe aún que el trabajo remoto está en proceso de alcanzarlo, además se considera que el 2% está en un inicio.

Teniendo en cuenta la Tabla 8 y Figura 3, podemos establecer la interrelación entre las dos variables considerando que cuando se logra el desarrollo de la fiabilidad de los docentes entonces se encuentra en un nivel logrado el trabajo remoto en un 96%, por lo tanto, si la fiabilidad está en el nivel de inicio podemos deducir que el trabajo remoto también está en iniciando en un 2%. Estos resultados nos inducen a pensar que existe una relación directa entre la fiabilidad y trabajo remoto de docentes de la Institución Educativa de San Juan de Miraflores.

Tabla 8

Fiabilidad y trabajo remoto

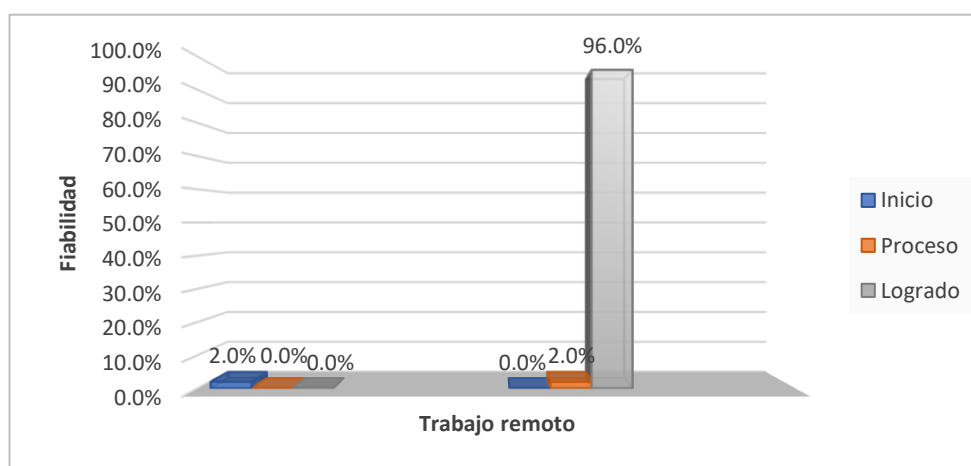
	Trabajo remoto			Total
	Inicio	Proceso	Logrado	

Fiabilidad	Inicio	2.0%	0.0%	0.0%	2.0%
	Logrado	0.0%	2.0%	96.0%	98.0%
Total		2.0%	2.0%	96.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia.

Figura 3:

Fiabilidad y trabajo remoto



Nota: El gráfico representa los niveles de la variable trabajo remoto y la dimensión fiabilidad.

4.1.4. Capacidad de respuesta y trabajo remoto

En cuanto a la Tabla 9 se visualiza que el 96% de los docentes de las Institución educativa “Gastón María” perciben que la capacidad de respuesta se ha logrado, considerando que 2% aprecian que todavía se encuentra en proceso. Así mismo, en cuanto se refiere al trabajo remoto un 96% se considera como logrado en los docentes y entonces en un 2% los docentes se encuentran en proceso, mientras que el otro 2% se encuentra aún en inicio.

En relación en la Tabla 9 y la Figura 4, se evidencia en cuanto a la interrelación entre las dos variables que cuando la capacidad de respuesta se ha logrado, entonces el trabajo remoto estará también logrado en un 96%; por consiguiente, cuando la capacidad de respuesta está en proceso,

entonces el docente estará en proceso en cuando al desarrollo del trabajo remoto en un 2%. Estos resultados nos inducen a pensar que existe una relación directa entre la fiabilidad y trabajo remoto de docentes de la Institución Educativa de San Juan de Miraflores.

Tabla 9

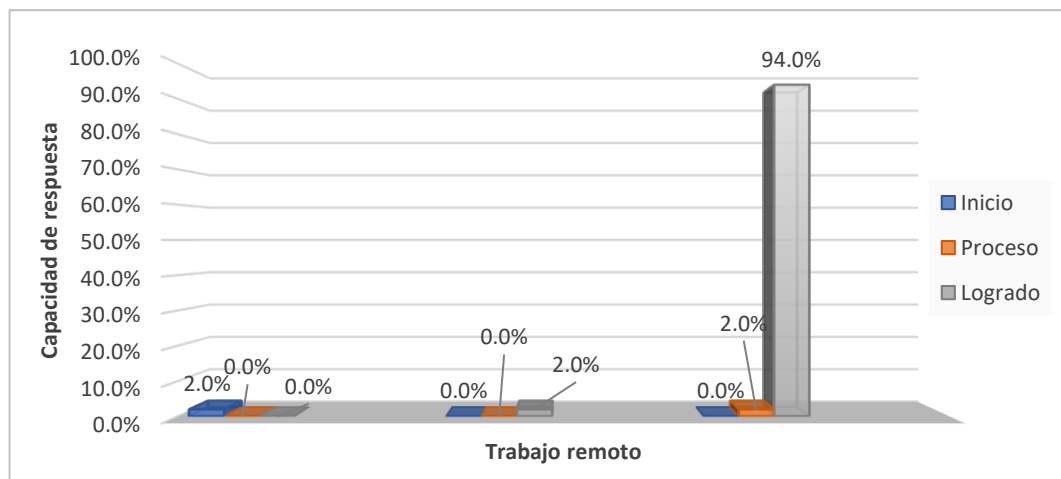
Capacidad de respuesta y trabajo remoto

		Trabajo remoto			Total
		Inicio	Proceso	Logrado	
Capacidad de respuesta	Inicio	2.0%	0.0%	0.0%	2.0%
	Proceso	0.0%	0.0%	2.0%	2.0%
	Logrado	0.0%	2.0%	94.0%	96.0%
Total		2.0%	2.0%	96.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia.

Figura 4:

Capacidad de respuesta y trabajo remoto



Nota: El gráfico representa los niveles de la variable trabajo remoto y la dimensión capacidad de respuesta.

4.1.5. Seguridad y trabajo remoto

Considerando que en la Tabla 10 se visualiza que el 98% de los docentes de la Institución educativa “Gastón María” perciben que la seguridad se ha logrado, siendo sucesivo por el 2% que se encuentra en un inicio. También en cuanto se refiere al trabajo remoto el 96% está en un nivel logrado mientras que el 2% se percibe aún que el trabajo remoto está en proceso de alcanzarlo, asimismo se considera que el 2% está en un inicio.

Acercas de la Tabla 10 y Figura 5, podemos determinar la interrelación entre las dos variables considerando que cuando se logra la seguridad de los docentes también se encuentra en un nivel logrado el trabajo remoto en un 96%, por lo tanto, si la seguridad está en el nivel de inicio podemos deducir que el trabajo remoto también está en iniciando en un 2%. Estos resultados nos inducen a pensar que existe una relación directa entre la fiabilidad y trabajo remoto de docentes de la Institución Educativa de San Juan de Miraflores.

Tabla 10

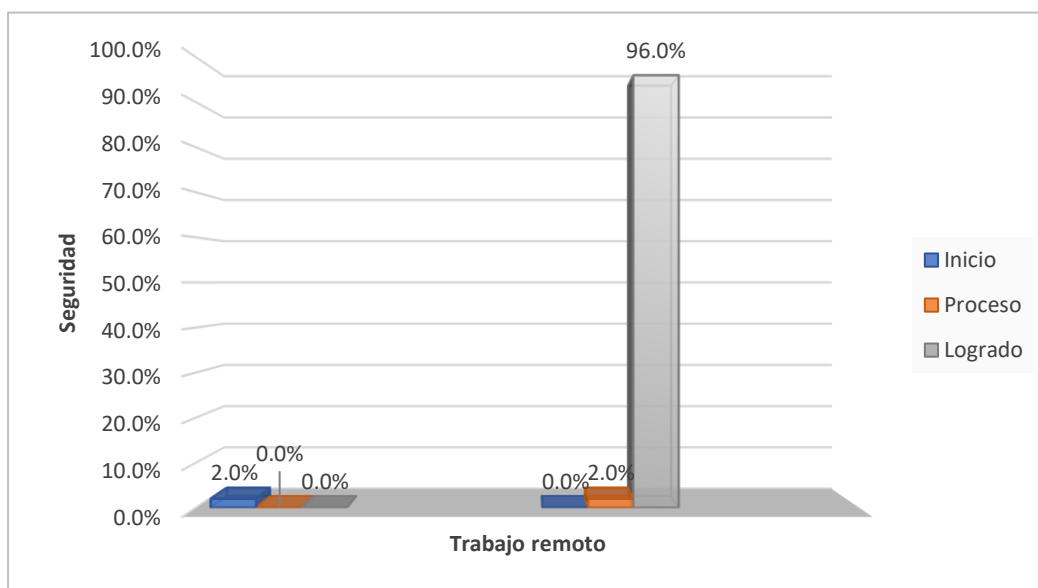
Seguridad y trabajo remoto

		Trabajo remoto			Total
		Inicio	Proceso	Logrado	
Seguridad	Inicio	2.0%	0.0%	0.0%	2.0%
	Logrado	0.0%	2.0%	96.0%	98.0%
Total		2.0%	2.0%	96.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia.

Figura 5:

Seguridad y trabajo remoto



Nota: El gráfico representa los niveles de la variable trabajo remoto y la dimensión seguridad.

4.1.6. Tangibilidad y trabajo remoto

En la Tabla 11 podemos observar que el 98% de los docentes de la Institución educativa “Gastón María” perciben que la tangibilidad se encuentra en un nivel logrado, por otra parte, el 2% que se encuentra en un inicio. También en cuanto se refiere al trabajo remoto el 96% está en un nivel logrado mientras que el 2% se percibe aún que el trabajo remoto está en proceso, además se considera que el 2% se encuentra en un inicio.

Considerando que la Tabla 11 y Figura 6, podemos concluir como parte de la interrelación entre las dos variables que cuando se alcanza el nivel logrado de la tangibilidad de los docentes entonces el trabajo remoto se encuentra en el nivel logrado en un 96%, por lo tanto, si la fiabilidad está en el nivel de proceso podemos deducir que el trabajo remoto también está en proceso en un 2%. Estos resultados nos inducen a pensar que existe una relación directa entre la fiabilidad y trabajo remoto de docentes de la Institución Educativa de San Juan de Miraflores.

Tabla 11

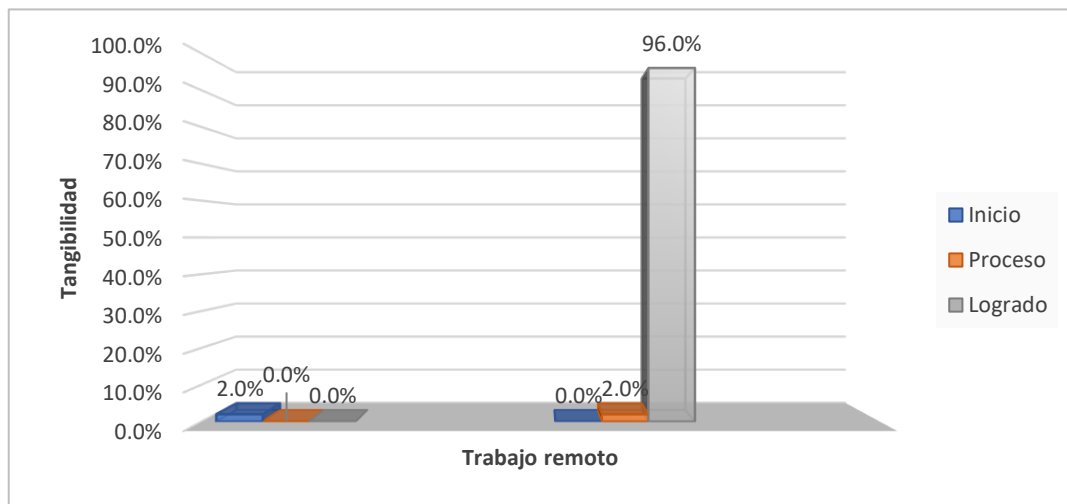
Tangibilidad y trabajo remoto

		Trabajo remoto			Total
		Inicio	Proceso	Logrado	
Tangibilidad	Inicio	2.0%	0.0%	0.0%	2.0%
	Logrado	0.0%	2.0%	96.0%	98.0%
Total		2.0%	2.0%	96.0%	100.0%

Nota: Elaboración propia.

Figura 6:

Tangibilidad y trabajo remoto



Nota: El gráfico representa los niveles de la variable trabajo remoto y la dimensión tangibilidad.

4.2. Pruebas de hipótesis

4.2.1. Para trabajo remoto y calidad de servicio

1) Formulación de las hipótesis

H₀: El impacto del trabajo remoto no es efectivo en calidad del servicio educativo de docentes de la I.E.P Gastón María, San Juan de Miraflores – 2020.

H₁: El impacto del trabajo remoto es efectivo en calidad del servicio educativo de docentes de la I.E.P Gastón María, San Juan de Miraflores – 2020.

2) Nivel de significación

Se estima un nivel de significación del 95%, por lo cual podemos determinar que esto implica que el nivel de error será del 5%

$$\alpha = 0.05$$

3) Punto y región crítica

Si el Sig. para el Rho de Spearman ≤ 0.05 , se rechaza H₀ y se acepta la H₁.

4) Cálculo de Rho de Spearman

Tabla 12

Correlación de Spearman para calidad de servicio y trabajo remoto

		Trabajo remoto	
Rho de Spearman	de Calidad de servicio	de Coeficiente de correlación	,760**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

Nota: Elaborado propia.

5) Conclusión

El (Sig. = 0.000) < 0.05, para el Rho de Spearman que es igual a 0.760**, por lo tanto, se rechaza H₀ y se acepta la H₁; lo cual significa que existe relación altamente significativa entre el impacto del trabajo remoto y la calidad del servicio educativo de docentes de la I.E.P Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020.

i. Para empatía y *trabajo remoto*

1) Formulación de las hipótesis

H₀: El impacto del trabajo remoto no es efectivo en la empatía de docentes de la I.E.P Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020

H₁: El impacto del trabajo remoto es efectivo en el desarrollo de la empatía de docentes de la I.E.P Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020.

Nivel de significación

Se considera un nivel de significación del 95%, por lo cual entendemos que esto implica que el nivel de error será del 5%

$$\alpha = 0.05$$

2) Punto y región crítica

Si el Sig. para el Rho de Spearman ≤ 0.05 , se rechaza H₀ y se acepta la H₁

3) Cálculo de Rho de Spearman

Tabla 13

Correlación de Spearman para empatía y trabajo remoto

		Trabajo remoto	
Rho de Spearman	de Empatía	Coficiente de correlación	de ,467**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	50

Nota: Elaborado propia.

4) Conclusión

El (Sig. = 0.000) < 0.05, para el Rho de Spearman que es igual a 0.467**; por lo tanto, se rechaza H₀ y se acepta la H₁; esto significa que si existe

relación media significativa entre empatía y trabajo remoto de docentes de la I.E.P Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020.

ii. Para fiabilidad y *trabajo remoto*

1) Formulación de las hipótesis

H₀: El impacto del trabajo remoto no es efectivo en la fiabilidad de docentes de la I.E.P Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020

H₁: El impacto del trabajo remoto es efectivo en la fiabilidad de docentes de la I.E.P Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020.

Nivel de significación

Se considera un nivel de significación del 95%, en cual entendemos que esto implica que el nivel de error será del 5%

$$\alpha = 0.05$$

2) Punto y región crítica

Si el Sig. para el Rho de Spearman ≤ 0.05 , se rechaza H₀ y se acepta la H₁.

3) Cálculo de Rho de Spearman

Tabla 14

Correlación de Spearman para fiabilidad y trabajo remoto

			Trabajo remoto		
Rho de Spearman	de	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	de	,643**
			Sig. (bilateral)		0.000
			N		50

Nota: Elaborado propia.

4) Conclusión

El (Sig. = 0.000) < 0.05, para el Rho de Spearman que es igual a 0.643**;
 por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta la H_1 ; esto significa que si existe
 relación altamente significativa entre fiabilidad y trabajo remoto de docentes
 de la I.E.P Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020.

iii. Para seguridad y *trabajo remoto*

1) Formulación de las hipótesis

H_0 : El impacto del trabajo remoto no es efectivo en la seguridad de docentes
 de la I.E.P Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020

H_1 : El impacto del trabajo remoto es efectivo en la seguridad de docentes de
 la I.E.P Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020.

Nivel de significación

Se considera un nivel de significación del 95%, por lo tanto, entendemos que
 esto implica que el nivel de error será del 5%

$$\alpha = 0.05$$

2) Punto y región crítica

Si el Sig. para el Rho de Spearman ≤ 0.05 , se rechaza H_0 y se acepta la H_1 .

3) Cálculo de Rho de Spearman

Tabla 15

Correlación de Spearman para seguridad y trabajo remoto

		Trabajo remoto	
Rho de Spearman	de Seguridad	Coeficiente de correlación	de ,574**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

Nota: Elaborado propia.

4) Conclusión

El (Sig. = 0.000) < 0.05, para el Rho de Spearman que es igual a 0.574**;
 por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta la H_1 ; esto significa que si existe
 relación media significativa entre seguridad y trabajo remoto de docentes de
 la I.E.P Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020.

iv. Para capacidad de respuesta y *trabajo remoto*

1) Formulación de las hipótesis

H_0 : El impacto del trabajo remoto no es efectivo en la capacidad de respuesta
 de docentes de la I.E.P Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020

H_1 : El impacto del trabajo remoto es efectivo en la capacidad de respuesta de
 docentes de la I.E.P Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020.

Nivel de significación

Se considera un nivel de significación del 95%, en cual entendemos que esto
 implica que el nivel de error será del 5%

$$\alpha = 0.05$$

2) Punto y región crítica

Si el Sig. para el Rho de Spearman ≤ 0.05 , se rechaza H_0 y se acepta la H_1 .

3) Cálculo de Rho de Spearman

Tabla 16

Correlación de Spearman para capacidad de respuesta y trabajo remoto

			Trabajo remoto	
Rho	de	Capacidad de	Coeficiente	de ,564**
Spearman		respuesta	correlación	
			Sig. (bilateral)	0.000
			N	50

Nota: Elaborado propia

4) Conclusión

El (Sig. = 0.000) < 0.05, para el Rho de Spearman que es igual a 0.564**;
 por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta la H_1 ; esto significa que si existe
 relación media significativa entre capacidad de respuesta y trabajo remoto
 de docentes de la I.E.P Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020.

v. Para tangibilidad y trabajo remoto

1) Formulación de las hipótesis

H_0 : El impacto del trabajo remoto no es efectivo en la tangibilidad de docentes
 de la I.E.P Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020

H_1 : El impacto del trabajo remoto es efectivo en la tangibilidad de docentes de
 la I.E.P Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020.

Nivel de significación

Se considera un nivel de significación del 95%, en cual entendemos que esto
 implica que el nivel de error será del 5%

$\alpha = 0.05$

2) Punto y región crítica

Si el Sig. para el Rho de Spearman ≤ 0.05 , se rechaza H_0 y se acepta la H_1 .

3) Cálculo de Rho de Spearman

Tabla 17

Correlación de Spearman para tangibilidad y trabajo remoto

		Trabajo remoto	
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	de ,750**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

Nota: Elaborado propia.

4) Conclusión

El (Sig. = 0.000) < 0.05, para el Rho de Spearman que es igual a 0.750**;
por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta la H_1 ; esto significa que si existe
relación altamente significativa entre tangibilidad y trabajo remoto de
docentes de la I.E.P Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020.

V. DISCUSIÓN

Como parte de la discusión se evidenció algunas discrepancias y también conformidad en cuanto a la teoría y los antecedentes en relación al presente trabajo de investigación al fin de poder comprender el problema planteado y el objetivo principal el cual busca determinar el impacto que existe entre el trabajo remoto en la calidad de servicio educativo de docentes de la Institución educativa Gastón María, San Juan de Miraflores 2020.

Además, quiere determinar el impacto en relación a las dimensiones de la variable calidad de servicio (empatía, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y tangibilidad) con la variable trabajo remoto.

Un factor limitante de esta investigación es que la población se limitó considerando la cantidad total de los docentes que laboran en la Institución educativa en este año lectivo ya que por las circunstancias vividas tras la pandemia algunos de los docentes pasaron a una suspensión perfecta, es entonces que los resultados solo podrán ser inferidos a este grupo de docentes.

Con referencia a los cuestionarios que se han utilizado dentro de esta investigación han sido elaborado de acuerdo a la realidad de la institución educativa y con relación a las variables seleccionadas, por ello se realizó la validación a través de dos expertos de la Universidad Cesar Vallejo (UCV) y una experta de la UNIFÉ con una calificación de aprobación al 100% y luego se realizó la ejecución de una prueba piloto la cual permitió calcular la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach de 0.863 para el cuestionario de trabajo remoto y 0.862 para el cuestionario de servicio de calidad.

Los resultados obtenidos demuestran que los docentes de la institución educativa cualifican la calidad de servicio como lograda en un 98%, pero aun

algunos docentes se encuentran dentro del nivel de inicio en un 2%, ya que si bien es una cantidad mínima pero igual debe tomarse en cuenta por el personal directivo de la Institución para establecer algunas mejoras. Por otro lado, estos mismos docentes indican que el trabajo remoto se ha logrado en un 98%, mientras que el 2% se encuentra en un inicio.

Si bien realizamos el análisis se puede determinar la relación entre ambas variables, ya que se observa que el mayor porcentaje de los datos se centra en la diagonal de correlación de los resultados en cuanto a la tabla cruzada, la cual los docentes consideran que el trabajo remoto se ha logrado en un 96% esto genera que también la calidad de servicio se encuentre lograda, mientras que el 2% aún se encuentra en una etapa de inicio en cuanto al trabajo remoto, por consiguiente la calidad de servicio se encuentra en un inicio, entonces podemos decir que si los docentes han logrado desarrollar el trabajo remoto, esto conlleva a que la calidad del servicio también se logre desarrollar en los docentes.

Para comprender mejor la lectura de estos resultados, podemos afirmar que existe una relación entre estas dos variables; ya que su resultado ha sido comprobado con la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ($Rho=0.760$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), que nos permite afirmar que existe una relación lineal directa entre el trabajo remoto y calidad de servicio. Si bien estos resultados son mayores que los obtenidos por Suarez (2020) ($Rho=0.654$, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)); que demuestra que existe relación entre el teletrabajo y la calidad de servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Trujillo, 2020, lo cual significa que, si la implementación del teletrabajo es eficiente, el servicio que brinda es de calidad, entonces, existe una relación positiva. De modo que estos resultados nos muestran que si existe relación entre el trabajo remoto y calidad de servicio en cuanto a los docentes en el sector educativo ya sea de una institución educativa particular o estatal, consideradas para estos resultados.

De esta manera se realiza el análisis de los resultados de la dimensión de empatía la cual se encuentra en el nivel lograda, entonces el docente logra su desarrollo en un 96%, pero cuando se encuentra en el nivel de inicio, entonces el

docente está iniciando en un 2%. Estos resultados nos impulsan a pensar que existe una relación directa entre empatía y trabajo remoto de docentes de la Institución Educativa Gastón María de San Juan de Miraflores. Además, podemos señalar que en base a la prueba estadística los resultados de Rho Spearman son ($Rho=0.467^{**}$, Sig. (bilateral) = 0.000); por consiguiente, esto significa que si existe relación significativa entre empatía y trabajo remoto de los docentes de la Institución Educativa Gastón María de San Juan de Miraflores.

Al realizar la comparación de estos resultados se haya la correlación en base a estudios previos en donde Suarez (2020) considera que la empatía tiene relación con el trabajo remoto en base a los resultados de Rho Spearman ($Rho=0.685$, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)), esto significa que si existe relación altamente significativa entre empatía y teletrabajo en donde se busca desarrollar una atención en base al respeto y cortesía por parte de los docentes de la Institución Educativa Gastón María de San Juan de Miraflores.

En cuanto al análisis de los resultados de la dimensión de fiabilidad se considera que si la fiabilidad está iniciando entonces el trabajo remoto se encuentra en inicio en un 2% y si los docentes estiman que la fiabilidad está lograda, el trabajo remoto se encuentra en el nivel logrado en un 96%. Entonces estos resultados no llevan a pensar que existe una relación directa entre fiabilidad y trabajo remoto en cuanto a los docentes de la Institución Educativa Gastón María de San Juan de Miraflores. También podemos indicar que en base a la prueba estadística los resultados de Rho Spearman son ($Rho=0.643^{**}$, Sig. (bilateral) = 0.000); por consiguiente, esto significa que si existe relación significativa entre fiabilidad y trabajo remoto de los docentes de la Institución Educativa Gastón María de San Juan de Miraflores.

Con ello podemos hacer la comparación de estos resultados para determinar la correlación en base a estudios previos, Suarez (2020) considera que la dimensión de fiabilidad tiene relación con el teletrabajo en base a los resultados de Rho Spearman ($Rho=0.644$, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)), por lo cual podemos afirmar que si existe relación altamente significativa entre fiabilidad y teletrabajo de docentes de la Institución Educativa Gastón María de San Juan de Miraflores, en

donde se debe desarrollar de manera satisfactoria indicadores como el cumplimiento de un servicio de calidad siendo fiable y cuidadoso.

En cuanto a la interrelación de la dimensión de capacidad de respuesta los docentes consideran cuando está en un inicio, se puede relacionar que el trabajo remoto también se encuentra en inicio en un 2% y si se encuentra la capacidad de respuesta en proceso por consiguiente el trabajo remoto se encontrará en proceso en un 2%, además se puede interpretar que si la capacidad de respuesta está en un nivel logrado entonces el trabajo remoto se encontrará también en un nivel logrado en un 94%. También podemos indicar que en base a la prueba estadística los resultados de Rho Spearman son ($Rho=0.564^{**}$, Sig. (bilateral) = 0.000); por consiguiente, esto significa que si existe relación significativa entre capacidad de respuesta y trabajo remoto de los docentes de la Institución Educativa Gastón María de San Juan de Miraflores.

Ante ello podemos hacer la comparación de los resultados para determinar la correlación en base a estudios previos en donde Suarez (2020) considera que la dimensión de capacidad de respuesta tiene relación con el teletrabajo en base a los resultados de Rho Spearman ($Rho=0.581$, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)), por lo cual podemos afirmar que si existe relación media significativa entre la capacidad de respuesta y trabajo remoto de docentes de la Institución Educativa Gastón María de San Juan de Miraflores, para así desarrollar de manera satisfactoria indicadores como el apoyo inmediato por parte de los docentes además de su disponibilidad garantizando así la calidad del servicio brindado.

Podemos considerar que en base a la interrelación de la dimensión de seguridad los docentes decir que cuando la seguridad en cuanto a la calidad de servicio se encuentra en un nivel de inicio podemos interpretar que el trabajo remoto también se encuentra iniciando en un 2%, además se considera que si la seguridad se encuentra lograda por consiguiente el trabajo remoto está en el nivel logrado en un 96%. Así que podemos indicar que en base a la prueba estadística los resultados de Rho Spearman son ($Rho=0.574^{**}$, Sig. (bilateral) = 0.000); por consiguiente, esto significa que si existe relación significativa entre seguridad y trabajo remoto de los docentes de la Institución Educativa Gastón María de San Juan de Miraflores.

Con todo ello podemos hacer la comparación de los resultados para analizar la correlación en base a estudios previos, Suarez (2020) considera que la dimensión de seguridad tiene relación con el trabajo remoto en base a los resultados de Rho Spearman ($Rho=0.568$, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)), por lo cual podemos afirmar que si existe relación altamente significativa entre la seguridad y trabajo remoto de docentes de la Institución Educativa Gastón María de San Juan de Miraflores, en donde se debe lograr desarrollar de manera satisfactoria ciertos indicadores como la confianza y credibilidad del servicio además del conocimiento y atención de los docentes permitiendo así lograr el desarrollo de la dimensión de calidad de servicio.

Un aporte cuanto al antecedente que nos permite el contraste con el marco de correlación obtenidos en los estudios previos de Suarez (2020) es que considera como dimensión el teletrabajo y en nuestra investigación la dimensión es trabajo remoto, entonces debemos tener en claro que este término para ambas investigaciones parte del marco teórico en donde se indica que el trabajo remoto o el teletrabajo “cumplen la misma función en cuanto a una modalidad de trabajo a distancia, la cual se puede realizar desde su hogar o lugar de aislamiento frente a la pandemia que estamos viviendo en el presente año” (OIT, 2020, pág. 9), por lo cual cumple con la definición de la variable en estudio siendo así considerada dentro de nuestros antecedentes.

Con respecto a la interrelación de la dimensión de tangibilidad los docentes consideran se encuentra en un inicio, entonces podemos mencionar que el trabajo remoto también se encuentra en inicio en un 2% y los docentes que consideran que la tangibilidad está lograda, también están en el nivel logrado en cuanto al trabajo remoto en un 96%. Ante ello podemos indicar que en base a la prueba estadística los resultados de Rho Spearman son ($Rho=0.750^{**}$, Sig. (bilateral) = 0.000); entonces esto significa que si existe relación significativa entre tangibilidad y trabajo remoto de los docentes de la Institución Educativa Gastón María de San Juan de Miraflores.

Así que podemos hacer la comparación de los resultados para analizar la correlación en base a estudios previos Vicente (2020) indica que existe relación

entre el trabajo remoto y la planificación operativa ($Rho=0.776$, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)) el cual se seleccionó ya que guarda relación con la dimensión de tangibilidad considerando que la planificación operativa, “busca designar tareas y funciones dentro de una organización además de las labores diarias por el personal de la Institución educativa”, (Munch, 2014, pág. 37) por lo cual tiene relación con la gestión de recursos; ya que está corresponde a la dimensión de tangibilidad, siendo uno de los indicadores de esta dimensión la presentación del personal y la elaboración de sus materiales informativos que es parte de su trabajo diario así como el cumplimiento de sus tareas en cuanto a la función que realizan dentro de la Institución educativa.

En conclusión, podríamos aseverar que todas las dimensiones de calidad de servicio están correlacionadas en forma directa y significativa con la variable trabajo remoto, en la cual corresponde a la correlación más baja a empatía y la más alta a capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y tangibilidad.

Además, consideraríamos afirmar que se tiene la suficiente evidencia para señalar la existencia correlacional entre las dimensiones de trabajo remoto y calidad de servicio; por consiguiente, si se considera mejorar la calidad de servicio podremos mejorar el trabajo remoto de los docentes, entonces las autoridades directivas de la institución deben enfocarse en mejorar sus indicadores como capacitarlos, brindar apoyo de forma inmediata, promover la confianza y credibilidad del servicio, para que así todos los docentes puedan adaptarse a esta nueva modalidad y se encuentren dentro del nivel logrado en cuando a las dimensiones de la calidad de servicio.

Finalmente, se debe poner más énfasis en mejorar la dimensión de capacidad de respuesta sin descuidar las demás dimensiones de la calidad de servicio para que así los docentes en su totalidad brinden un servicio de calidad adaptándose a la modalidad del trabajo remoto.

VI. CONCLUSIONES

Después de realizar la investigación y con la recopilación además del análisis de los datos adquiridos se concluye:

Primera

En cuanto al impacto del trabajo remoto podemos decir que es efectivo en calidad del servicio educativo de docentes de la Institución Educativa en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020, por lo cual podemos sustentar nuestra investigación en base al coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.760.

Segunda

Se considera que el impacto del trabajo remoto es efectivo en la empatía de docentes de la Institución Educativa en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020, por lo cual podemos sustentar nuestra investigación en base al coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.467.

Tercera

Así que podemos indicar que el impacto del trabajo remoto es efectivo en la fiabilidad de docentes de la Institución Educativa en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020, por lo cual podemos sustentar nuestra investigación en base al coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.643.

Cuarta

Resulta que el impacto del trabajo remoto es efectivo en la seguridad de docentes de la Institución Educativa en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020, por lo cual podemos sustentar nuestra investigación en base al coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.574.

Quinta

El impacto del trabajo remoto es efectivo en la capacidad de respuesta de docentes de la Institución Educativa en el distrito de San Juan de Miraflores en

el año 2020, por lo cual podemos sustentar nuestra investigación en base al coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.564.

Sexta

Se infiere que el impacto del trabajo remoto es efectivo en la tangibilidad de docentes de la Institución Educativa en el distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020, por lo cual podemos sustentar nuestra investigación en base al coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.750.

VII. RECOMENDACIONES

Por último, apoyándose en el contenido del estudio se consideró realizar las recomendaciones propuesta a la Institución Educativa, con el objeto de buscar la eficiencia y eficacia en la calidad de servicio:

Primera

Se recomienda que la Institución Educativa considere el realizar un estudio comparativo en donde se pueda cotejar la productividad y cultura organizacional en cuanto a los docentes en la realidad del trabajo remoto y trabajo presencial, para considerar el impacto del servicio en ambas modalidades de trabajo.

Segunda

Se recomienda al Área Administrativa de la Institución Educativa Gastón María, en cuando a la selección del personal docente ya que es fundamental frente a lo que estamos viviendo soliciten como parte del perfil laboral conocimientos en cuando a herramientas tecnológicas y además del desarrollo de la empatía en donde exista la cortesía, el respeto y una atención personalizada como parte de esta modalidad de trabajo.

Tercera

Se recomienda a la oficina de informática de la Institución Educativa Gastón María, que brinde apoyo en cuando a capacitaciones con el fin de lograr el desarrollo de la fiabilidad en cuanto al cumplimiento de un servicio fiable y cuidadoso al realizar un uso de diversos recursos tecnológicos para así brindar un servicio de calidad educativa.

Cuarta

Se recomienda que el área administrativa de la Institución Educativa desarrolle la tangibilidad en cuanto a la facilidad de equipos y sistema multimedia (laptop y programas) que permitan a los docentes realizar una labor sin contratiempo y moderna para lograr brindar una buena calidad de servicio educativa.

Quinta

Por lo tanto, se recomienda a la institución educativa que para que sea efectiva la capacidad de respuesta de los docentes, el área de coordinación debe elaborar un plan de acción en donde se establezca horarios apropiados en cuanto a la disponibilidad de los docentes y acciones de apoyo de forma inmediata para los docentes como para los estudiantes para que permita poder brindar un servicio de calidad.

Sexta

Además, se recomienda que la empresa considere talleres en donde se propicie el desarrollo de la seguridad para así brindar un servicio de confianza y credibilidad, además que los docentes puedan adaptarse al cambio considerando que no altere su estado emocional frente a esta nueva modalidad de trabajo.

REFERENCIAS

- Abad, L. P. G., & Rodríguez, A. R. (2020). The collaborative networking: challenges and opportunities. *Cuadernos de Trabajo Social*, 33(1), 141+. <https://link.gale.com/apps/doc/A615108328/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=53bb8aaf>
- Agudo Moreno, M. J. (2014). El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. *Cuadernos De Gestión De Información*, 4 (1), 172-187. <https://revistas.um.es/gesinfo/article/view/221801>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. (3° ed., vol.1). Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- BBVA et. al. (2012). El libro Blanco del teletrabajo en España. <https://ajuntament.barcelona.cat/tempsicures/sites/default/files/libroblancoteletrabajoespana.pdf>
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación* (1°ed., vol.1). Shalom. <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf?ohlnohlnopphlnop>.
- Belzunegui, A., Erro, A., & Pastor, I. (2014). The telework as an organizational innovation in the entities of the third sector. *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 12(1), 1+. <https://link.gale.com/apps/doc/A374335425/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=c7f0e9a9>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (3°ed., vol.1). Pearson educación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%c3%b3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

- Bernardino, A. F., Roglio, K. D. D., & Del Corso, J. M. (2012). Telecommuting and HRM: a case study of an information technology service provider. *Journal of Information Systems & Technology Management*, 9(2), 285+. <https://link.gale.com/apps/doc/A306356818/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=72dae287>
- Biswas, B., & Roy, S. K. (2020). Service quality, satisfaction and intention to use Union Digital Center in Bangladesh: The moderating effect of citizen participation. *PLoS ONE*, 15(12), e0244609. <https://link.gale.com/apps/doc/A646874228/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=dbe1da8d>
- Brunner-Ried, J. J., & Salazar-Muniz, F. A. (2012). Education research in Ibero-America: between measuring and invisibility//Recherche educationnelle en Amerique Latine: entre l'invisibilite et la determination par la mesure/Pesquisa educacional em Iberoamerica: entre a invisibilidade e a medicao. *MAGIS. Revista Internacional de Investigacion en Educacion*, 559+. <https://link.gale.com/apps/doc/A340424696/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=46bd5836>
- Cisterna, S. N. R., & Sallán, J. G. (2020). Limitations and Possibilities for School Enhancement in a Chilean Patagonia Context: Coyhaique Community schools in the Aysen Region, Chile. *Educación*, 44(2), NA. <https://link.gale.com/apps/doc/A631900388/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=ca74cf9f>
- Coloma-Manrique, C. R., y Tafur-Puente, R. (2001). La gestión de calidad en educación. *Revista de Educación PUCP*, 10(19), 57-75. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/5323>.
- Cooke, G. B., Chowhan, J., & Cooper, T. (2014). Dialing it in: a missed opportunity regarding the strategic use of telework. *Relations Industrielles/Industrial Relations*, 69(3), 550+.

<https://link.gale.com/apps/doc/A391461865/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=acfb4571>

Cruz, K. O. L. D. L., Betancourt, A. L., & Carmen Orrante Reyes, M. D. (2020). Assessing New Types of Distance Learning Programs: A Case Study Based on Educational Expectations. *Educación*, 44(2), NA. <https://link.gale.com/apps/doc/A631900378/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=e62f0906>

Del Río, O. (2 de abril de 2020). El coronavirus y su impacto laboral [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://laley.pe/art/9490/el-coronavirus-y-su-impacto-en-la-actividad-laboral>

Díaz, V. L. (2013). Teletrabajo: Una nueva modalidad organizacional. *Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, ISSN 2282 – 2313, 2-18.

Duque-Oliva, Edison J. y Chaparro-Pinzón, César R. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10(16), 159-192. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/1168/901>

Eurofound, E. a. (29 de Enero de 2017). Working anytime, anywhere: The effects on the world of work. Luxemburgo & Ginebra: Publications Office of the European Union, International Labour Office. Obtenido de European Working Conditions Surveys: <https://www.eurofound.europa.eu/surveys/european-working-conditionssurveys>

Fallas, V.H. y Herrera, V. (1998). *Evaluación e implantación de un sistema de calidad en instituciones educativas (1° ed)*. Universidad Estatal a Distancia. <https://books.google.com.pe/books?id=I9LFIDgGCvMC&pg=PA17&dq=calidad+del+servicio+educativo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjC1-76pf7rAhV4E7kGHQCjCjEQ6AEwA3oECAYQAg#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio%20educativo&f=false>

García, C.R.y Gutierrez, B. J. (2018). Calidad del Servicio Educativo y la Satisfacción de los Padres de Familia de la Institución Educativa Industrial

- A-26 “Alfredo Vargas Guerra”, Pucallpa, 2018. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Pucallpa, Perú]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30172>
- Gento, S. (2002). *Instituciones educativas para la calidad total*. (3^{ed}). La muralla. https://books.google.com.pe/books?id=d4A2AhYOkFYC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Grande, E. I. (2005). *Marketing de los servicios*. (4^{ed}). Editorial ESIC. https://books.google.com.pe/books?id=qTBgoZ6WcYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Hazan, B. F., & Morato, A. D. P. (2018). TELEWORKING IN BRAZILIAN LAW: GROUNDS, PERSPECTIVES AND CHANGES PROMOTED BY LABOR REFORM. *Lex Humana*, 10(1), 1+. <https://link.gale.com/apps/doc/A573093498/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=26e1a835>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed., vol. 1) McGraw Hill education. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- INEI. (Mayo, 2020) Las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares: Ene-Feb-Mar 2020. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_tics.pdf
- Kaduk, A., Genadek, K., Kelly, E. L., & Moen, P. (2019). *Involuntary vs. voluntary flexible work: insights for scholars and stakeholders*. *Community, Work & Family*, 22(4), 412–442. <https://doi.org/10.1080/13668803.2019.1616532>
- Lier, T. V., De Witte, A., & Macharis, C. (2012). The Impact of Telework on Transport Externalities: The Case of Brussels Capital Region. *Procedia* -

Social and Behavioral Sciences, 54(0), 240-250. doi:
10.1016/j.sbspro.2012.09.743

Martínez, R. (2019) Libro blanco del teletrabajo, más allá del teletrabajo: una nueva forma flexible de trabajo. (2° ed., vol. 1.) BICG. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/721F0DDAB79F3ED3052585EA00512BD1/\\$FILE/15.Libro_Blanco_Teletrabajo.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/721F0DDAB79F3ED3052585EA00512BD1/$FILE/15.Libro_Blanco_Teletrabajo.pdf)

Meza, J. (2018). CHANGES IN PUBLIC INSTITUTIONS AS A FUNCTION OF TECHNOLOGY AND ITS IMPACT ON SOCIETY. *Issues in Informing Science & Information Technology*, 15, 145+. <https://link.gale.com/apps/doc/A544712916/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=b534926a>

Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2019). *El libro Blanco del teletrabajo en Colombia* (Versión 2.0) Corporación Colombia Digital. <https://es.calameo.com/read/001236234d7f0e0ef2eea>

Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo. (2020, 26 de marzo). *Guía para la aplicación del trabajo remoto*. El peruano. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/541100-guia-para-la-aplicacion-del-trabajo-remoto>

Moraga, E. T., & Torres, J. L. (2008). Proposal of a scale to measure the quality of service in secondary healthcare centers. *Revista de Administracao Publica-RAP*, 42(4), 719+. <https://link.gale.com/apps/doc/A432496490/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=d7902638>

MTYPE (Ed). (2020). *Guía para la aplicación del trabajo remoto*. (Fue aprobada por Resolución Ministerial N° 072-2020-TR.) Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662676/GUIA_PARA_LA_APLICACION_DEL_TRABAJO_REMOTO.pdf

- Murillo, W. (2008). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista educación* 33(1), 155 – 165. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>
- Navarro Asencio, E., Jiménez García, E., Rappoport Redondo, S y Thoilliez Ruano, B. (2017) *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa*. (1°ed. Vol.1). Unir. https://www.unir.net/wp-content/uploads/2017/04/Investigacion_innovacion.pdf
- Nobario, M. M. C. (2018). Satisfacción Estudiantil De La Calidad Del Servicio Educativo En La Formación Profesional De Las Carreras Técnicas De Baja Y Alta Demanda [Tesis de posgrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú]. Repositorio Institucional UPCH. http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Núñez-Lira, L.A., Giordano-Silva, M.V., Menacho-Vargas, I., Uribe-Hernández, Y. C., y Rodríguez-Fuentes, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Revista de investigación*, 9(1), 19-35. <http://dx.doi.org/10.17162/au.v9i1.347>
- OIT (2011) Manual de Buenas Prácticas en Teletrabajo. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_bai_pub_143.pdf
- OIT (2020). Guía para empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote de la COVID-19. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_747014.pdf
- OIT. (2016). Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de TIC y financieros. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Guía para empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote de la COVID-19* (1 ed). Commons Atribución 4.0 Internacional. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_747014.pdf
- Ortega. V. L (2017) Teletrabajo: Una Opción Para La Mejora De Los Beneficios De Las Organizaciones Y De Los Empleados. [Trabajo de investigación de grado, Universidad de Santo Tomas, Bogotá, Colombia]. Repositorio Institucional USTA. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2880/Ortegaluisa2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Osorio Hoyos, J.G. (2000). Principios éticos de la investigación. *Universidad de Colombia*, 1 (30), 255-258. http://www.medicinabuenosaires.com/revistas/vol60-00/2/v60_n2_255_258.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. doi:10.2307/1251430 <https://www.jstor.org/stable/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Peñafiel E. (2019), El Teletrabajo en el Sector Público como Alternativa de Desplazamiento (Tesis de Mestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36428>
- Pérez, R. (marzo, 2005). Calidad de la Educación, Calidad en la Educación. Hacia Su Necesaria Integración. Recuperado de <http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/341>

- Pérez, S. Y (2020). Nuevas referencias sobre el trabajo remoto en pandemia. *La Estrella De Panamá*. <https://search.proquest.com/newspapers/nuevas-referencias-sobre-el-trabajo-remoto-en/docview/2472017092/se-2?accountid=37408>
- Poder ejecutivo de la Republica del Perú. (2020, 15 de mayo). Decretos de Urgencia N° 026-2020 *que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (covid-19) en el territorio nacional*. Diario oficial El Peruano. (N° 15313). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566447/DU026-20201864948-1.pdf>
- Quintero, D. (2016), el teletrabajo: efectos en la calidad de vida de los trabajadores de las organizaciones en el departamento del Quindío (Tesis de Maestría). Universidad EAFIT. Recuperado de: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11754/DianaYuliet_h_QuinteroCuartas_2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Ramírez Atehortúa, F y Zwerg-Villegas, A. (2012). *Metodología de la investigación: más que una receta*. (20°ed., vol. 1). AD-minister. 91-111. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3223/322327350004>.
- Roca-Pulido, J.C. Martínez-López, F.J. y Ríos-Martín, M.A. (2006). Impacto del teletrabajo en la dirección y comunicación de las organizaciones del sector TIC. *Gale academic onelife*, 16(1), 81-97. <https://link.gale.com/apps/doc/A236391110/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=ef8f6923>
- Rodríguez Mejía, M. (2007). El teletrabajo en el mundo y Colombia. *Revista Gaeceta Laboral*, 13(1), 29+. <https://link.gale.com/apps/doc/A165166952/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=0ff86973>
- Romero. V.L (2020) Distanciamiento social y aprendizaje remoto. *Cátedra Villarreal*, 8 (1), 81-92. <http://dx.doi.org/10.24039/cv202081766>

- Ropa Carrión, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte De La Ciencia*, 4(6), 67-73. <http://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/211>
- Soriano Rodríguez, A. M. (2014). *Diseño y validación de instrumentos de medición*. Universidad Don Bosco. 8(13), 19-40. <https://core.ac.uk/download/pdf/47265078.pdf>
- Soto, G. Y. G., López, R. I. G., & Rodríguez, A. L. (2020). Quality in Online Higher Education: A Theoretical Analysis. *Educación*, 44(2), NA. <https://link.gale.com/apps/doc/A631900385/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=38c0d2d0>
- Suarez, L.M. (2020). Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020 [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú]. Repositorio institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46386>
- Supo, J. (2013). *Como validar un instrumento*. (1° ed. Vol. 1) bioestadístico.com. http://www.cua.uam.mx/pdfs/coplavi/s_p/doc_ng/validacion-de-instrumentos-de-medicion.pdf
- Tamayo, J. F. R., & Agudelo, D. S. G. (2020). Digital Connectivity as a Fundamental Right in Colombia. *Revista de Direito, Estado e Telecomunicacoes*, 12(1), 113+. <https://link.gale.com/apps/doc/A636551182/AONE?u=univcv&sid=AO NE&xid=f640449d>
- Tamayo, M y Tamayo. (2003). *El proceso de la investigación científica*. (4° ed., vol. 1). Editorial Limusa, S.A.
- Torres Nova, E. Y. (2014). *Percepción de la calidad del servicio en el centro de educación abierta y a distancia José Acevedo y Gómez – CEAD JAG*. *Revista Estrategia Organizacional*, 3(1), 17 - 28. <https://doi.org/10.22490/25392786.1497>

Vargas, A. V., & Osma, J. I. P. (2013). Proposal for implementing a telecommuting model. *RISTI* [Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao], (12), 17+. <https://link.gale.com/apps/doc/A358699604/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=6140008f>

Vicente, J.G. (2020). Trabajo remoto y gestión administrativa en la Institución Educativa Rosa Dominga Perez Liendo – La Victoria 2020. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49927>

Zeithaml, V. A. , Parasuraman, A. , Leonard L. Berry. (1993) *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. (2°ed.) Diaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

Impacto del trabajo remoto en calidad del servicio educativo de docentes de la institución educativa Gastón María, San Juan De Miraflores, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Clima Organizacional	
¿Cómo es el impacto del trabajo remoto en calidad del servicio educativo de docentes de la I.E. Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020?	Analizar el impacto del trabajo remoto en calidad del servicio educativo de docentes de la I.E. Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020.	El impacto del trabajo remoto es efectivo en calidad del servicio educativo de docentes de la I.E. Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020.	Dimensiones	Indicadores
			Control	Monitoreo del trabajo de los docentes Cumplimiento de tareas
			Productividad	Eficiencia y rendimiento Cumplimiento de objetivos
Problemas secundarios: ¿Cuál es el impacto del trabajo remoto en la empatía de docentes de la I.E. Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020?	Objetivos secundarios: Identificar el impacto del trabajo remoto en la empatía de docentes de la I.E. Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020.	Hipótesis secundarias: El impacto del trabajo remoto es efectivo en el desarrollo de la empatía de docentes de la I.E. Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020.	Cultura organizacional	Adaptación al cambio Satisfacción del uso de recursos
			Tecnológico	Manejo adecuado de las tics Implementación tecnológica Optimización de los recursos tecnológicos
			Costo	Inversión tecnológica Beneficios laborales
¿Cómo es el impacto del trabajo remoto en la fiabilidad de docentes de la I.E. Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020?	Comprender el impacto del trabajo remoto en la fiabilidad de docentes de la I.E. Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020.	El impacto del trabajo remoto es efectivo en la fiabilidad de docentes de la I.E. Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020.	Políticas	Flexibilidad y organización Facilidades laborales
			Variable 2: Calidad de Servicio	
			Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es el impacto del trabajo remoto en la capacidad de	Determinar el impacto del trabajo remoto en la capacidad de	El impacto del trabajo remoto es efectivo en la capacidad de	Empatía	Atención Respeto y cortesía

respuesta de docentes de la I.E. Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020?	respuesta de docentes de la I.E. Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020.	respuesta de docentes de la I.E. Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020.	Fiabilidad	Cumplimiento del servicio
¿Cuál es el impacto del trabajo remoto en la tangibilidad de docentes de la I.E. Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020?	Entender el impacto del trabajo remoto en la tangibilidad de docentes de la I.E. Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020.	El impacto del trabajo remoto es efectivo en la tangibilidad de docentes de la I.E. Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020.		Fiable y cuidadoso
			Seguridad	Confianza y credibilidad del servicio
			Capacidad de respuesta	Conocimiento y atención de los docentes
				Apoyo de forma inmediata
				Disponibilidad de los docentes
			Tangibilidad	Presentación del personal
	Materiales informativos			
	Equipos multimedia y plataformas virtuales.			

Anexo 2

Matriz de Especificaciones

Matriz de especificaciones de trabajo remoto

Variable	Dimensiones	Peso	No Ítem / Dimensión	Indicadores	N° Ítem / Indicador
Trabajo remoto	Control	15%	4	Monitoreo del trabajo de los docentes	2
				Cumplimiento de tareas	2
	Productividad	20%	4	Eficiencia y rendimiento	2
				Cumplimiento de objetivos	2
	Cultura organizacional	15%	6	Adaptación al cambio	3
				Satisfacción del uso de recursos	3
	Tecnológico	30%	8	Manejo adecuado de las tics	3
				Implementación tecnológica	2
				Optimización de los recursos tecnológicos	3
	Costo	10%	4	Inversión tecnológica	2
				Beneficios laborales	2
	Políticas	10%	4	Flexibilidad y organización	2
Facilidades laborales				2	
Total		100%	30	100%	30

Matriz de especificaciones de calidad del servicio

Variable	Dimensiones	Peso	No Ítem / Dimensión	Indicadores	N° Ítem / Indicador
Calidad del servicio	Empatía	30%	6	Atención	3
				Respeto y cortesía	3
	Fiabilidad	10%	5	Cumplimiento del servicio	3
				Fiable y cuidadoso	2
	Capacidad de respuesta	20%	6	Apoyo de forma inmediata	3
				Disponibilidad de los docentes	3
	Seguridad	20%	6	Confianza y credibilidad del servicio	3
				Conocimiento y atención de los docentes	3
	Tangibilidad	20%	7	Presentación del personal	2
				Materiales informativos	2
				Equipos multimedia y plataformas virtuales.	3
Total		100%	30	100%	30

Anexo 3

Matriz de operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: "Impacto del trabajo remoto en calidad del servicio educativo de docentes de la institución educativa Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020"

AUTORA: Paula Diaz Muñoz

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición	Número de Ítems	Niveles	
Trabajo remoto	El trabajo remoto es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y comunicación -TIC- para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo"	Para la medición de la variable se está considerando las siguientes dimensiones (control, productividad, cultura organizacional, tecnológico, costo y política) además se tiene en cuenta sus respectivos indicadores.	Control	Monitoreo del trabajo de los docentes	Ordinal tipo Likert: 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	1, 2	Inicio Proceso Logrado	
				Cumplimiento de tareas				3, 4
			Productividad	Eficiencia y rendimiento		5, 6		
				Cumplimiento de objetivos				7, 8
			Cultura organizacional	Adaptación al cambio		9, 10, 11		
				Satisfacción del uso de recursos				12, 13, 14
			Tecnológico	Manejo adecuado de las tics		15, 16, 17		
				Implementación tecnológica				18, 19
				Optimización de los recursos tecnológicos				
			Costos	Inversión tecnológica		20, 21, 22		
		23, 24						

(Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, 2019, p. 11).		Beneficios laborales	25, 26
	Política	Flexibilidad y organización	27, 28
		Facilidades laborales	29,30

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición	Número de Ítems	Niveles
Calidad de servicio	La calidad del servicio es la noción de que el factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio, por lo tanto, nos dice que las organizaciones, con objeto de satisfacer a sus clientes deben cerrar la brecha entre lo que espera y lo que recibe. (Parasuraman et ál., 1993, p.12).	La variable calidad deservicio se medirá en base a las dimensiones (empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, tangibilidad) además se tiene en cuenta sus respectivos indicadores.	Empatía	Atención	Ordinal tipo Likert: 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	1, 2, 3	Inicio Proceso Logrado
				Respeto y cortesía		4, 5, 6	
			Fiabilidad	Cumplimiento del servicio		7, 8, 9	
				Fiable y cuidadoso		10, 11	
			Capacidad de respuesta	Apoyo de forma inmediata		12, 13, 14	
				Disponibilidad de los docentes		15, 16, 17	
			Seguridad	Confianza y credibilidad del servicio		18, 19, 20	
				Conocimiento y atención de los docentes		21, 22, 23	
			Tangibilidad	Presentación del personal		24, 25	
				Materiales informativos		26, 27	
Presentación del personal	28, 29, 30						

Anexo 4

Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA PARA ANALIZAR EL IMPACTO DEL TRABAJO REMOTO EN CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE DOCENTES DE LA I.E.P. RVDO. HNO. GASTÓN MARIA – OCTUBRE 2020

Estimado colaborador, con el propósito de conocer cuál es su opinión acerca del impacto del trabajo remoto en calidad del servicio en el sector educativo; a continuación, te mostramos una serie de preguntas a las cuales le agradeceremos nos responda con suma sinceridad marcando con un aspa “X” a la alternativa que exprese su punto de vista.

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

Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3); Casi Siempre (4), Siempre (5)

CUESTIONARIO I

Variable: Trabajo remoto						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Control	Monitoreo del trabajo de los docentes					
	1	Los asesores y coordinadores de área monitorean el cumplimiento de sus actividades laborales.				
	2	Recibe una retroalimentación continua referente a su desempeño laboral.				
	Cumplimiento de tareas					
Productividad	3	Es capaz de organizar y planificar la cantidad y calidad de su trabajo.				
	4	Planifica sus actividades con la finalidad de poder cumplirlas considerando la nueva modalidad de trabajo.				
	Eficiencia y rendimiento					
	5	Recibe la orientación necesaria para mejorar el rendimiento en su trabajo remoto.				
Productividad	6	Siente que realiza una buena práctica laboral en mejora de su calidad vida como una nueva forma de trabajo.				
	Cumplimiento de objetivos					

	7	Se siente motivado al dar todo lo mejor de usted en el cumplimiento de los objetivos propuestos por la Institución.					
	8	Percibe que la Institución valora su esfuerzo y trabajo desarrollado por su persona.					
Cultura organizacional	Adaptación al cambio						
	9	Siente que se adapta fácilmente a esta nueva modalidad de trabajo.					
	10	Considera que es importante su trabajo como parte del equipo que trabaja a distancia.					
	11	Es capaz de controlar, organizar de manera autónoma el tiempo de dedicación a esta nueva modalidad de trabajo.					
	Satisfacción del uso de recursos						
	12	Considera que los temas brindados en las capacitaciones satisfacen sus expectativas.					
	13	Cumple la Institución con el proceso de adaptación a esta nueva modalidad de trabajo.					
	14	Se siente motivado al hacer uso correcto de las herramientas digitales en un nivel básico (Word, PowerPoint, Excel, Publisher.)					
Tecnológico	Manejo adecuado de las tics						
	15	Garantiza la seguridad de las herramientas digitales utilizadas en su actividad laboral.					
	16	Emplea de manera apropiada herramientas digitales como: correo electrónico, navegación de la web, drive, jamboard.					
	17	Puede acceder desde cualquier dispositivo a su información a través del acceso remoto.					
	Implementación tecnológica						
	18	Cuenta con acceso a internet sin interrupciones.					
	19	Cuenta con recursos o equipos tecnológicos como; laptop, computadora, Tablet, impresora; para el desarrollo de sus actividades de manera eficiente.					
	Optimización de los recursos tecnológicos						
	20	Realiza un uso adecuado de los recursos tecnológicos como; computadora, laptop, celular, Tablet.					
	21	Utiliza diversos recursos tecnológicos intangibles (plataforma virtual classroom, canva, pixton)					
	22	Utiliza de manera correcta las aplicaciones como zoom, meet, whatsapp para videoconferencias de reuniones y capacitaciones virtuales.					
Costos	Inversión tecnológica						
	23	Considera que la adquisición de una plataforma virtual educativa por parte de la institución es eficiente para el trabajo remoto.					
	24	Cree que es importante invertir en la implementación tecnológica para trabajar desde casa.					
	Beneficios laborales						
	25	Participa de las capacitaciones por parte de institución, sobre el uso de las herramientas digitales y la modalidad del trabajo remoto.					

	26	Recibe algún beneficio por parte de la institución para realizar un trabajo remoto eficiente y eficaz.					
Política	Flexibilidad y organización						
	27	Utiliza de manera eficiente diversas herramientas y recursos tecnológicos como parte de la gestión de cambio.					
	28	Considera que la institución implementa el trabajo remoto de manera autorregulada.					
	Facilidades laborales						
	29	Considera que la institución le brinda el apoyo necesario para adaptarse a la modalidad de trabajo.					
	30	Participa brindando opiniones o sugerencia sobre la nueva modalidad de trabajo a la institución.					

CUESTIONARIO II

Variable: Calidad del servicio						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Empatía	Atención					
	1	Comprende las necesidades de las estudiantes.				
	2	Brinda una atención personalizada a los estudiantes.				
	3	Capta la atención e interés de los estudiantes.				
	Respeto y cortesía					
	4	Propicia un buen trato y son amables con los estudiantes.				
	5	Se expresa en base a una comunicación asertiva con el personal de la institución.				
6	Genera un ambiente agradable y de trabajo colaborativo.					
Fiabilidad	Cumplimiento del servicio					
	7	Se esfuerza por brindar un buen servicio.				
	8	Brinda una atención organizada.				
	9	Concluye su labor en el tiempo establecido.				
	Fiable y cuidadoso					
	10	Cumple con el servicio prometido por la institución.				
11	Efectúa las exigencias establecidas por la institución.					
Capacidad de respuesta	Apoyo de forma inmediata					
	12	Actúa de forma inmediata ante situaciones inesperadas.				
	13	Brinda un servicio eficiente y eficaz.				
	14	Manifiesta una actitud de disponibilidad para apoyar en un tiempo determinado.				
	Disponibilidad de los docentes					
	15	Muestra disponibilidad para brindar ayuda a sus colegas.				
	16	Muestra disponibilidad horaria para participar de diversas capacitaciones.				
17	Responde de forma inmediata a las inquietudes de los estudiantes.					
Seguridad	Confianza y credibilidad del servicio					
	18	Brinda garantías al ofrecer una educación adaptada a las necesidades que se viven en la actualidad.				
	19	Propicia un ambiente de confianza en su labor educativa.				
	20	Desempeña adecuadamente su labor como docente.				
	Conocimiento y atención de los docentes					
	21	Participa de capacitaciones o cursos de actualización para garantizar y respaldar de un buen servicio				
	22	Cuenta con un grado de preparación y conocimiento suficiente para responder a las inquietudes de los estudiantes.				
23	Garantiza la seguridad de la información que brindan los estudiantes.					
Presentación del personal						

Tangibilidad	24	Esta correctamente uniformado y de apariencia pulcra durante su labor.					
	25	Implementa su espacio de trabajo de manera agradable.					
	Materiales informativos						
	26	Elabora su material de trabajo de manera eficaz y efectiva para los estudiantes.					
	27	Proporciona materiales adicionales y adecuados a los estudiantes.					
	Equipos multimedia y plataformas virtuales						
	28	Utiliza diversos elementos digitales atractivos en el desarrollo de las clases.					
	29	Sus equipos tecnológicos son modernos y de calidad.					
	30	Utiliza de manera adecuada la plataforma virtual; classroom y todas sus herramientas.					

Anexo 5

Validez de instrumentos

Variable: Trabajo remoto



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Control								
1	Los asesores y coordinadores de área monitorean el cumplimiento de sus actividades laborales.	X		X		X		
2	Recibe una retroalimentación continua referente a su desempeño laboral.	X		X		X		
3	Es capaz de organizar y planificar la cantidad y calidad de su trabajo.	X		X		X		
4	Planifica sus actividades con la finalidad de poder cumplirlas considerando la nueva modalidad de trabajo.	X		X		X		
DIMENSION 2: Productividad								
5	Recibe la orientación necesaria para mejorar el rendimiento en su trabajo remoto.	X		X		X		
6	Siente que realiza una buena práctica laboral en mejora de su calidad vida como una nueva forma de trabajo.	X		X		X		
7	Se siente motivado al dar todo lo mejor de usted en el cumplimiento de los objetivos propuestos por la Institución.	X		X		X		
8	Percibe que la Institución valora su esfuerzo y trabajo desarrollado por su persona.	X		X		X		
DIMENSION 3: Cultura organizacional								
9	Siente que se adapta fácilmente a esta nueva modalidad de trabajo.	X		X		X		
10	Considera que es importante su trabajo como parte del equipo que trabaja a distancia.	X		X		X		
11	Es capaz de controlar, organizar de manera autónoma el tiempo de dedicación a esta nueva modalidad de trabajo.	X		X		X		
12	Considera que los temas brindados en las capacitaciones satisfacen sus expectativas.	X		X		X		
13	Cumple la Institución con el proceso de adaptación a esta nueva modalidad de trabajo.	X		X		X		
14	Se siente motivado al hacer uso correcto de las herramientas digitales en un nivel básico (Word, PowerPoint, Excel, Publisher.)	X		X		X		
DIMENSION 4: Tecnológico								
15	Garantiza la seguridad de las herramientas digitales utilizadas en su actividad laboral.	X		X		X		
16	Emplea de manera apropiada herramientas digitales como: correo electrónico, navegación de la web, drive, jamboard.	X		X		X		
17	Puede acceder desde cualquier dispositivo a su información a través del acceso remoto.	X		X		X		
19	Cuenta con recursos o equipos tecnológicos como: laptop, computadora, Tablet, impresora; para el desarrollo de sus actividades de manera eficiente.	X		X		X		
20	Realiza un uso adecuado de los recursos tecnológicos como: computadora, laptop, celular, Tablet.	X		X		X		
21	Utiliza diversos recursos tecnológicos intangibles (plataforma virtual classroom, canva, pixton)	X		X		X		
22	Utiliza de manera correcta las aplicaciones como zoom, meet, whatsapp para videoconferencias de reuniones y capacitaciones virtuales.	X		X		X		
DIMENSION 5: Costos								
23	Considera que la adquisición de una plataforma virtual educativa por parte de la institución es eficiente para el trabajo remoto.	X		X		X		
24	Cree que es importante invertir en la implementación tecnológica para trabajar desde casa.	X		X		X		
25	Participa de las capacitaciones por parte de institución, sobre el uso de las herramientas digitales y la modalidad del trabajo remoto.	X		X		X		
26	Recibe algún beneficio por parte de la institución para realizar un trabajo remoto eficiente y eficaz.	X		X		X		
DIMENSION 6: Políticas								
27	Utiliza de manera eficiente diversas herramientas y recursos tecnológicos como parte de la gestión de cambio.	X		X		X		
28	Considera que la implementa el trabajo remoto de manera autorregulada.	X		X		X		
29	Considera que la institución le brinda el apoyo necesario para adaptarse a la modalidad de trabajo.	X		X		X		
30	Participa brindando opiniones o sugerencia sobre la nueva modalidad de trabajo a la institución.	X		X		X		

Firma del Experto Informante.

Dr. Paca Pantigoso, Flabio
Romeo
DNI: 01212856

Firma del Experto Informante.

Dr. Candia Menor, Marco
Antonio
DNI: 10050551

Firma del Experto Informante.

Mg. Crispin Yactayo, Aurora
Antonio
DNI: 40007696

Variable: Calidad de servicio



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Empatía							
1	Comprende las necesidades de los estudiantes.	X		X		X		
2	Brinda una atención personalizada a los estudiantes.	X		X		X		
3	Brinda una atención individualizada a los estudiantes.	X		X		X		
4	Propicia un buen trato y son amables con los estudiantes.	X		X		X		
5	Se expresa en base a una comunicación asertiva con el personal de la institución.	X		X		X		
6	Genera un ambiente agradable y de trabajo colaborativo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad							
7	Se esfuerza por brindar un buen servicio.	X		X		X		
8	Brinda una atención organizada.	X		X		X		
9	Concluye su labor en el tiempo establecido.	X		X		X		
10	Muestra interés por la resolución de problemas de forma inmediata.	X		X		X		
11	Cumple con las exigencias establecidas por la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta							
12	Actúa de forma inmediata ante situaciones inesperadas.	X		X		X		
13	Brinda un servicio eficiente y eficaz.	X		X		X		
14	Manifiesta una actitud de disponibilidad para apoyar en un tiempo determinado.	X		X		X		
15	Muestra disponibilidad para brindar ayuda a sus colegas.	X		X		X		
16	Muestra disponibilidad horaria para participar de diversas capacitaciones.	X		X		X		
17	Responde de forma inmediata a las inquietudes de los estudiantes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad							
18	Brinda garantías al ofrecer una educación adaptada a las necesidades que se viven en la actualidad.	X		X		X		
19	Propicia un ambiente de confianza en su labor educativa.	X		X		X		
20	Desempeña adecuadamente su labor como docente.	X		X		X		
21	Participa de capacitaciones o cursos de actualización para garantizar y respaldar un buen servicio	X		X		X		
22	Cuenta con un grado de preparación y conocimiento suficiente para responder a las inquietudes de los estudiantes.	X		X		X		
23	Garantiza la seguridad de la información que brindan los estudiantes.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Tangibilidad							
24	Esta correctamente uniformado y de apariencia pulcra durante su labor.	X		X		X		
25	Implementa su espacio de trabajo de manera agradable.	X		X		X		
26	Elabora su material de trabajo de manera eficaz y efectiva para los estudiantes.	X		X		X		
27	Proporciona materiales adicionales y adecuados a los estudiantes.	X		X		X		
28	Utiliza diversos elementos digitales atractivos en el desarrollo de las clases.	X		X		X		
29	Sus equipos tecnológicos son modernos y de calidad.	X		X		X		
30	Utiliza de manera adecuada la plataforma virtual; classroom y todas sus herramientas.	X		X		X		


 Firma del Experto Informante.
 Dr. Paca Pantigoso, Flabio
 Romeo
 DNI: 01212856


 Firma del Experto Informante.
 Dr. Candia Menor, Marco
 Antonio
 DNI: 10050551


 Firma del Experto Informante.
 Mg. Crispin Yactayo, Aurora
 Antonio
 DNI: 40007696

Anexo 6

Carta de Presentación de la Universidad César Vallejo



Escuela de Posgrado

“Año de la universalización de la salud”

Lima, S/L. 13 DE OCTUBRE DEL 2020

Carta P. 436 – 2020 EPG – UCV LE

SEÑOR:

Lic. Leoncio Mendoza Hidalgo.
Director de la I.E.P.
Rdo. Hno. “Gaston María”

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **DIAZ MUÑOZ PAULA GIULIANA.**


De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **DIAZ MUÑOZ PAULA GIULIANA**, identificado(a) con DNI N.º 71283461 y código de matrícula N° 7002454707; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

IMPACTO DEL TRABAJO REMOTO EN CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE DOCENTES DE LA I.E.P. GASTÓN MARÍA, SAN JUAN DE MIRAFLORES – 2020.

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

Con este motivo, le saluda atentamente,



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

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexo 7

Consentimiento informado de parte de la Institución

INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA
"RVDO. HNO. GASTÓN MARÍA" S.A

San Juan de Miraflores, 22 de octubre del



OFICIO Nº 19 - 2020 -DIR-IEP-GM

DR.

RAUL DELGADO ARENAS

Jefe de Unidad de Posgrado Filial Lima - Campus Lima Este.

Asunto: Respuesta a la Carta P.436-2020 EPG – UCV LE

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. A fin de hacerle llegar mis más cordiales saludos.

Por medio de la presente doy respuesta a la carta de presentación de **PAULA GIULIANA, DIAZ MUÑOZ** y su solicitud para que aplique sus entrevistas y/o encuestas y poder recabar información para su trabajo de investigación.

Como Director de la Institución Educativa Privada "**RVDO. HNO. GASTÓN MARÍA**" S. A. se autoriza que la estudiante de su distinguida Universidad realice las actividades sugeridas por usted, siguiendo las recomendaciones de cuidado por el contexto social que estamos viviendo.

Sin otro particular, quedo de usted.


LEONCIO MENDOZA HIDALGO
DIRECTOR DEL I.E.P.

3,

Anexo 8

Base de datos SPSS

paula variable.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 60 de 60 variables

	V1D1It1	V1D1It2	V1D1It3	V1D1It4	V1D2It5	V1D2It6	V1D2It7	V1D2It8	V1D3It9	V1D3It10	V1D3It11	V1D3It12	V1D3It13	V1D3It14	V1D4It15	V1D4It16	V1D4It17	V1D4It18	V1D4It19
1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	3
2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	1	2	2	3	4	3	2	2
4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
7	4	5	4	4	4	4	3	5	3	5	3	4	4	5	4	3	5	5	5
8	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	2	4	4	4	4
9	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
10	3	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4
11	4	3	2	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
12	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	3
13	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
14	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
16																			
17																			
18																			
19																			
20																			
21																			
22																			
23																			
24																			
25																			
26																			
27																			
28																			

Vista de datos Vista de variables

Fiabilidad de la variable Trabajo remoto

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Los asesores y coordinadores de área monitorean el cumplimiento de sus actividades laborales.	127,20	93,171	,629	,854
2. Recibe una retroalimentación continua referente a su desempeño laboral.	127,47	94,838	,405	,858
3. Es capaz de organizar y planificar la cantidad y calidad de su trabajo.	127,40	89,686	,663	,850
4. Planifica sus actividades con la finalidad de poder cumplirlas considerando la nueva modalidad de trabajo.	126,93	97,067	,411	,859
5. Recibe la orientación necesaria para mejorar el rendimiento en su trabajo remoto.	127,20	94,029	,468	,857
6. Siente que realiza una buena práctica laboral en mejora de su calidad vida como una nueva forma de trabajo.	127,20	96,314	,471	,858
7. Se siente motivado al dar todo lo mejor de usted en el cumplimiento de los objetivos propuestos por la Institución.	127,27	102,781	-,152	,870
8. Percibe que la Institución valora su esfuerzo y trabajo desarrollado por su persona.	127,27	94,210	,403	,858
9. Siente que se adapta fácilmente a esta nueva modalidad de trabajo.	127,40	98,829	,190	,863
10. Considera que es importante su trabajo como parte del equipo que trabaja a distancia.	126,93	99,067	,201	,863
11. Es capaz de controlar, organizar de manera autónoma el tiempo de dedicación a esta nueva modalidad de trabajo.	127,33	98,667	,150	,865
12. Considera que los temas brindados en las capacitaciones satisfacen sus expectativas.	127,80	88,314	,682	,849
13. Cumple la Institución con el proceso de adaptación a esta nueva modalidad de trabajo.	127,60	90,114	,585	,853
14. Se siente motivado al hacer uso correcto de las herramientas digitales en un nivel básico (Word, PowerPoint, Excel, Publisher.)	126,87	91,267	,613	,852
15. Garantiza la seguridad de las herramientas digitales utilizadas en su actividad laboral.	127,13	87,267	,769	,846
16. Emplea de manera apropiada herramientas digitales como: correo electrónico, navegación de la web, drive, jamboard.	126,93	93,495	,618	,854
17. Puede acceder desde cualquier dispositivo a su información a través del acceso remoto.	126,87	92,981	,692	,853

18. Cuenta con acceso a internet sin interrupciones.	127,47	92,124	,472	,856
19. Cuenta con recursos o equipos tecnológicos como; laptop, computadora, Tablet, impresora; para el desarrollo de sus actividades de manera eficiente.	126,87	101,124	-,008	,866
20. Realiza un uso adecuado de los recursos tecnológicos como; computadora, laptop, celular, Tablet.	126,73	100,781	,050	,864
21. Utiliza diversos recursos tecnológicos intangibles (plataforma virtual classroom, canva, pixton,	127,20	91,600	,566	,854
22. Utiliza de manera correcta las aplicaciones como zoom, meet, whatsapp para videoconferencias de reuniones y capacitaciones virtuales.	126,93	94,352	,393	,859
23. Considera que la adquisición de una plataforma virtual educativa por parte de la institución es eficiente para el trabajo remoto.	126,87	97,695	,220	,863
24. Cree que es importante invertir en la implementación tecnológica para trabajar desde casa.	126,67	99,095	,408	,861
25. Participa de las capacitaciones por parte de institución, sobre el uso de las herramientas digitales y la modalidad del trabajo remoto.	126,93	96,210	,385	,859
26. Recibe algún beneficio por parte de la institución para realizar un trabajo remoto eficiente y eficaz.	128,53	101,410	-,069	,881
27. Utiliza de manera eficiente diversas herramientas y recursos tecnológicos como parte de la gestión de cambio.	127,20	87,029	,666	,849
28. Considera que la implementa el trabajo remoto de manera autorregulada.	127,40	99,686	,063	,867
29. Considera que la institución le brinda el apoyo necesario para adaptarse a la modalidad de trabajo.	127,47	89,981	,761	,849
30. Participa brindando opiniones o sugerencia sobre la nueva modalidad de trabajo a la institución.	127,33	98,810	,114	,866

Fiabilidad de la variable Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Comprende las necesidades de las estudiantes.	133,87	50,981	,580	,853
2. Brinda una atención personalizada a los estudiantes.	133,93	49,924	,582	,852
3. Capta la atención e interés de los estudiantes.	134,00	52,000	,467	,856
4. Propicia un buen trato y son amables con los estudiantes.	133,60	54,257	,157	,863
5. Se expresa en base a una comunicación asertiva con el personal de la institución.	133,60	53,114	,330	,859
6. Genera un ambiente agradable y de trabajo colaborativo.	133,53	52,552	,466	,857
7. Se esfuerza por brindar un buen servicio.	133,47	52,267	,616	,855
8. Brinda una atención organizada.	133,67	52,524	,391	,858
9. Concluye su labor en el tiempo establecido.	134,33	54,667	,026	,871
10. Cumple con el servicio prometido por la institución.	133,67	51,095	,601	,853
11. Efectúa las exigencias establecidas por la institución.	133,60	51,257	,619	,853
12. Actúa de forma inmediata ante situaciones inesperadas.	133,53	52,267	,515	,856
13. Brinda un servicio eficiente y eficaz.	133,53	51,838	,589	,854
14. Manifiesta una actitud de disponibilidad para apoyar en un tiempo determinado.	133,60	52,971	,352	,859
15. Muestra disponibilidad para brindar ayuda a sus colegas.	133,80	53,029	,296	,860
16. Muestra disponibilidad horaria para participar de diversas capacitaciones.	133,93	49,210	,667	,849
17. Responde de forma inmediata a las inquietudes de los estudiantes.	133,87	52,410	,381	,858
18. Brinda garantías al ofrecer una educación adaptada a las necesidades que se viven en la actualidad.	133,73	51,781	,478	,856
19. Propicia un ambiente de confianza en su labor educativa.	133,60	52,971	,352	,859
20. Desempeña adecuadamente su labor como docente.	133,67	50,667	,665	,851
21. Participa de capacitaciones o cursos de actualización para garantizar y respaldar de un buen servicio.	133,93	48,781	,602	,851

22. Cuenta con un grado de preparación y conocimiento suficiente para responder a las inquietudes de los estudiantes.	133,60	52,257	,462	,856
23. Garantiza la seguridad de la información que brindan los estudiantes.	133,67	52,095	,453	,856
24. Esta correctamente uniformado y de apariencia pulcra durante su labor.	133,47	55,267	,025	,865
25. Implementa su espacio de trabajo de manera agradable.	133,80	53,029	,296	,860
26. Elabora su material de trabajo de manera eficaz y efectiva para los estudiantes.	133,47	53,267	,415	,858
27. Proporciona materiales adicionales y adecuados a los estudiantes.	133,53	52,838	,418	,858
28. Utiliza diversos elementos digitales atractivos en el desarrollo de las clases.	133,60	51,829	,529	,855
29. Sus equipos tecnológicos son modernos y de calidad.	134,00	52,286	,162	,871
30. Utiliza de manera adecuada la plataforma virtual; classroom y todas sus herramientas.	134,07	50,495	,222	,874

Anexo 9

Base de datos SPSS

APLICACIÓN DE CUESTIONARIO SPSS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 86 de 86 variable

	V1D1lt1	V1D1lt2	V1D1lt3	V1D1lt4	SUMV1 D1	BARV1 D1	V1D2lt5	V1D2lt6	V1D2lt7	V1D2lt8	SUMV1 D2	BARV1 D2	V1D3lt9	V1D3lt10	V1D3lt11	V1D3lt12	V1D3lt13	V1D3lt14	SUMV1 D3	
1	3	2	5	5	15	3	4	4	1	2	11	2	5	3	3	3	3	3	5	22
2	4	3	5	5	17	3	4	5	5	2	16	3	3	4	3	3	3	3	4	20
3	5	3	5	5	18	3	3	4	5	3	15	3	4	5	4	4	4	4	4	25
4	5	4	4	5	18	3	4	5	5	3	17	3	5	5	5	3	3	3	5	26
5	5	3	5	4	17	3	3	4	4	2	13	2	4	5	3	4	3	4	4	23
6	5	4	4	5	18	3	5	4	4	4	17	3	5	5	5	4	5	5	5	29
7	5	3	4	4	16	3	3	4	4	2	13	2	3	4	4	3	4	4	4	22
8	5	4	5	4	18	3	4	4	4	4	16	3	5	5	5	5	5	5	5	30
9	5	3	5	5	18	3	3	5	5	4	17	3	5	5	5	5	5	5	5	30
10	4	4	5	5	18	3	5	4	5	4	18	3	4	4	5	5	5	5	5	28
11	5	5	4	5	19	3	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	5	5	5	30
12	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	20	3	4	5	5	5	5	5	5	29
13	5	4	5	4	18	3	5	4	4	5	18	3	5	4	4	4	4	4	5	26
14	5	5	5	5	20	3	4	5	5	4	18	3	5	5	5	4	4	4	5	28
15	5	5	5	5	20	3	5	5	5	4	19	3	5	5	5	5	5	5	5	30
16	4	4	5	5	18	3	4	4	4	5	17	3	5	5	5	5	5	5	5	30
17	5	5	5	5	20	3	5	5	4	4	18	3	5	5	5	4	5	5	5	29
18	5	4	4	5	18	3	3	4	5	4	16	3	5	5	5	5	5	5	5	30
19	5	2	5	5	17	3	4	4	4	3	15	3	4	4	5	4	4	4	5	26
20	4	3	5	5	17	3	4	5	5	3	17	3	4	5	5	4	4	4	4	26
21	5	4	5	5	19	3	5	5	5	4	19	3	5	5	5	5	5	5	5	30
22	5	4	5	5	19	3	5	5	5	4	19	3	5	5	5	4	4	4	5	28
23	5	4	5	4	18	3	3	5	4	4	16	3	4	5	5	4	4	5	5	28
24	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	20	3	5	5	5	4	5	5	5	29
25	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	5	5	5	30
26	5	3	5	5	18	3	5	5	4	4	18	3	5	5	4	4	4	4	5	27
27	5	5	5	5	20	3	5	5	5	4	19	3	4	5	4	5	5	4	4	27

Vista de datos Vista de variables

Resultados de las hipótesis

			SUMD 1:Emp atía	SUM D2:F iabili dad	SUMD 3:Cap acidad de respue sta	SUMD 4:Seg uridad	SUMD 5:Tang ibilidad	SUMV 2:Calid ad de servici o	SUMV1: Trabajo remoto
Rho de Spearman	SUMD1: Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,612*	,432**	,544**	,510**	,779**	,467**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,002	,000	,000	,000	,001
		N	50	50	50	50	50	50	50
	SUMD2: Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,612**	1,000	,563**	,619**	,630**	,817**	,643**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	50	50	50	50	50	50	50
	SUMD3: Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,432**	,563*	1,000	,408**	,482**	,689**	,564**
		Sig. (bilateral)	,002	,000	.	,003	,000	,000	,000
		N	50	50	50	50	50	50	50
SUMD4: Seguridad	Coeficiente de correlación	,544**	,619*	,408**	1,000	,590**	,758**	,574**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,003	.	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	
SUMD5: Tangibilidad	Coeficiente de correlación	,510**	,630*	,482**	,590**	1,000	,828**	,750**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	

	N	50	50	50	50	50	50	50
SUMV2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,779**	,817*	,689**	,758**	,828**	1,000	,760**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
SUMV1: Trabajo remoto	Coeficiente de correlación	,467**	,643*	,564**	,574**	,750**	,760**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	,000	,000	,000	,000	,000	.
	N	50	50	50	50	50	50	50

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