



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad del servicio educativo y trabajo remoto en una institución pública
del distrito de Aramango-Bagua

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

AUTORA:

Rosas Toro, Olga (orcid.org/0000-0002-7891-7148)

ASESOR:

Dr. Centurión Cabanillas, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-5301-0291)

CO-ASESORA:

Dra. Arrunategui Huamán, Betsy Pamela (orcid.org/000-0001-6240-2804)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de la calidad del servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi familia que son mi mayor motivación, impulso y soporte, a mi padre que, aunque ya no está físicamente conmigo, sé que desde donde está camina conmigo.

Rosas Toro, Olga

Agradecimiento

A Dios por bendecirme y poner en mi camino a personas maravillosas quienes de alguna manera forman parte del cumplimiento de esta meta, a mi asesor por su paciencia, tiempo y motivación, por ser una excelente persona y profesional, que sin duda alguna tiene vocación de servicio y enaltece la labor de maestro, inspirándonos a ser cada vez mejores.

Rosas Toro, Olga

Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	4
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31
Anexos	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Confiabilidad de calidad del servicio educativo.....	18
Tabla 2 Confiabilidad de trabajo remoto.....	18
Tabla 3 Calidad del servicio educativo en una institución pública del distrito de Aramango-Bagua.....	20
Tabla 4 Trabajo remoto en una institución pública del distrito de Aramango-Bagua.....	21
Tabla 5 Calidad del servicio educativo y trabajo remoto en una institución pública del distrito de Aramango-Bagua.....	21
Tabla 6 Relación entre la calidad del servicio educativo y trabajo remoto en una institución pública del distrito de Aramango-Bagua.....	22
Tabla 7 Relación entre las dimensiones de la calidad del servicio educativo y el trabajo remoto en una institución pública del distrito de Aramango-Bagua.....	23
Tabla 8 Prueba de normalidad Shapiro Wilk calidad del servicio educativo y sus dimensiones con la variable trabajo remoto.....	24

Resumen

La investigación tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y trabajo remoto en una institución educativa del distrito de Aramango-Bagua. La metodología fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal correlacional. La población fue de 11 docentes de una Institución Pública, la muestra igual que la población, la técnica fue la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios. Los resultados indican una relación entre las variables calidad del servicio educativo y trabajo remoto, donde se obtuvo un Rho de Spearman de 0,810 valor que indica una relación positiva alta, además un p – valor es 0,003 menor a 0,05 representando valores significativos. Por tanto, se puede concluir que la calidad del servicio educativo está en relación directa con el trabajo remoto en una institución pública del distrito de Aramango-Bagua.

Palabras clave: Calidad del servicio educativo, trabajo remoto, docentes

Abstract

The purpose of the research was to determine the relationship that exists between the quality of the educational service and remote work in an educational institution in the district of Aramango-Bagua. The methodology was basic, with a quantitative approach and non-experimental design of correlational cross-section. The population was 11 teachers from a Public Institution, the sample was the same as the population, the technique was the survey and the instruments were two questionnaires. The results indicate a relationship between the variables quality of the educational service and remote work, where a Spearman's Rho of 0.810 value was obtained, indicating a high positive relationship, in addition a p - value is 0.003 less than 0.05 representing significant values. Therefore, it can be concluded that the quality of the educational service is directly related to remote work in a public institution in the Aramango-Bagua district.

Keywords: Quality of educational service, remote work, teachers

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia de la COVID-19 trajo consigo consecuencias devastadoras para la población mundial, obligando a tomar medidas de prevención epidemiológica: como el aislamiento preventivo y posteriormente el distanciamiento social, el ámbito educativo no fue ajeno a este acontecimiento, pues durante el año 2020 el derecho a la educación se puso en riesgo, debido al cierre de las escuelas en los sistemas educativos mundiales. Una de las propuestas de la sociedad internacional para continuar y preservar el derecho educativo, se ha basado en la educación remota o virtual, por lo que es imprescindible evaluar el impacto que trajo consigo las medidas adoptadas, tras el cierre de las escuelas en los diferentes países del mundo (Pullido & Ancheta, 2021).

Según la Organización Internacional del Trabajo ([OIT], 2020) Italia, España y Francia fueron los primeros países afectados por la pandemia, y optaron por tomar medidas sanitarias para garantizar su bienestar, siendo una de ellas la implementación del trabajo remoto o teletrabajo, quienes estaban empoderados con respecto al tema, debido a que ya venían realizándose mucho antes de la pandemia.

De igual modo en Iberoamérica, se pone en marcha el trabajo remoto como un método dúctil de trabajo desde casa, implicando un reto para las personas tanto por el uso e implementación, como para la adaptarse a esta nueva era tecnológica y hacer frente a esta nueva normalidad, que paso de la presencialidad a la atención virtual. Iberoamérica mostraba un avance muy significativo, pues buscaba prescribir normas que regulen el trabajo remoto, y aunque este fue de gran aporte para la continuidad laboral, no sustituye a la presencialidad, sobre todo cuando se trata del ámbito educativo y la calidad del mismo, (Cardozo & Bolcourf, 2020). Sin embargo, se hace referencia a las deficiencias en el empleo de las nuevas tecnologías de la comunicación por parte de los maestros lo que trajo como consecuencia un limitado uso de las plataformas educativas, (Pozo et al., 2020).

El Perú se vio obligado a adaptarse a esta nueva normalidad de forma abrupta, lo que generó en el sistema laboral un gran impacto a consecuencia de una serie de

cambios que involucra el uso de dispositivos informáticos (internet, telefonía y otros), que permitieran las labores fuera del centro de trabajo, frente al estado emergencia y así seguir realizándose a través del trabajo remoto. Haciéndose indispensable el uso de las TICS para asegurar la continuidad educativa tal como lo determinó el Decreto de urgencia N° 026-2020.

El trabajo remoto o teletrabajo se implementó en el sector educación para seguir brindando el servicio educativo a través de clases no presenciales, esta nueva metodología de trabajo hizo que las distintas instituciones públicas y privadas, se acoplaran a ella y así seguir laborando a través de la misma, lo que repercutió tanto en la forma de vida como en el trabajo, puesto que nuestro país no cuenta con la tecnología adecuada para hacerle frente a dicha dificultad (Ministerio de Transportes y Comunicaciones, 2020). Situación que se convirtió en uno de los retos más difíciles para el entorno educativo en el Perú, no solo por qué se debería mantener la continuidad educativa si no también la calidad de la misma, lo que se puso en riesgo debido a que muchos de los docentes no estaban familiarizados con la nueva realidad educativa.

Estas deficiencias se evidenciaron rápidamente, debido a que los estudiantes presentan limitaciones para el acceso y conectividad a la educación remota, sobre todo en las zonas rurales, donde no hay internet y el acceso a la señal televisiva y radial son inestables, siendo las llamadas y mensajes telefónicos el único medio de llevar la educación a sus hogares, los docentes se limitaron a solo llamadas y mensajes telefónicos, la cual presenta muchas carencias al momento de la prestación del servicio educativo y eso en gran medida hace que los estudiantes no reciban la calidad educativa pertinente, conllevándolos a diferentes factores como: desinterés educativo, priorizar otras actividades como ir a la chacra, buscar trabajos fuera de la zona y lo más preocupante la deserción escolar.

Acorde con el Instituto Nacional de Estadística e Informática ([INEI], 2020) el servicio educativo en la modalidad básica regular, el 62.7% se conectó y recibió clases por vía televisiva además del uso de una plataforma virtual o página web (dispositivos

digitales), 38.3% por medio de la radio, y alrededor del 12.5% empleo WhatsApp, correo electrónico y llamadas telefónicas.

Ante la situación descrita se plantea la interrogante ¿Cómo se relaciona la calidad del servicio educativo y el trabajo remoto en una institución pública del distrito de Aramango-Bagua?

El presente proyecto de investigación posee una justificación social, debido a que el ser humano necesita adquirir nuevos conocimientos y comportamientos que contribuyan tanto a su desarrollo personal, como al progreso de la sociedad, por ende, la importancia de la investigación radica fundamentalmente en aportar conocimientos al campo educativo, logrando un cambio que permita a los docentes llevar un servicio de calidad pese a las dificultades que se puedan presentar durante las clases virtuales, contribuyendo así al crecimiento y formación académica de los estudiantes para hacerle frente a las exigencias educativas y sociales.

El trabajo en mención dejará un aporte como base para tener conocimiento de la realidad educativa en las zonas rurales, brindando información como instrumento para investigaciones futuras; también el valor teórico científico que se aporta al utilizar fuentes confiables que dan sustento a la investigación.

El objetivo general es determinar la relación que existe entre la calidad del servicio educativo y trabajo remoto en una institución educativa del distrito de Aramango-Bagua y como objetivos específicos: a) Identificar el nivel de calidad del servicio educativo en una institución educativa del distrito de Aramango-Bagua, b) Identificar el nivel del trabajo remoto en una institución educativa del distrito de Aramango-Bagua, c) Identificar la relación entre la calidad del servicio educativo y trabajo remoto y d) Establecer la relación de las dimensiones de la calidad del servicio educativo y trabajo remoto en una institución educativa del distrito de Aramango-Bagua.

Por último, se formularon la siguiente hipótesis, La calidad del servicio educativo se relaciona con el trabajo remoto en una institución educativa del distrito de Aramango-Bagua.

II. MARCO TEÓRICO

La calidad del servicio educativo y trabajo remoto, han sido temas anteriormente investigados por distintos autores, por lo que se ha recopilado los siguientes estudios a nivel internacional:

En principio Alijanzadeh et al. (2018) hace mención de la relación entre la calidad del servicio educativo y trabajo remoto en estudiantes de Iran, basado en un estudio básico enfoque cuantitativo, no experimental, tuvo una población de 66 estudiantes, mostraron una brecha de calidad negativa en todas las dimensiones, ya que las condiciones actuales del servicio prestado no cumplieron con las expectativas de los estudiantes, donde la brecha media más alta es -1.70 y la brecha media baja es -1.15, existiendo una relación directa entre las variables con un Rho Spearman de 0,623. donde una mayor atención por parte del profesorado podría mejorar la calidad de este servicio.

Para Treshchevsky et al. (2020) las posibilidades y barreras en el proceso para la internacionalización del mercado de servicios educativos en Rusia, aplicando el método análisis de regresión, indican que la educación a distancia tiene una ligera influencia en este proceso, pues existe un gran potencial de estímulo, de brindar servicios educativos de calidad e igual costo tanto para estudiantes nacionales como extranjeros, sin embargo, las mayores deficiencias se encuentran en países subdesarrollados, mientras que el mayor éxito en el desarrollo del sistema de educación remota lo tienen los países industrializados.

Durante la pandemia Covid-19, las clases tradicionales pasaron de la presencialidad a la virtualidad, afectando al sector educativo superior a nivel mundial, incluido el Líbano, es así que la universidad Internacional Libanesa (LIU), evalúa mediante un estudio la enseñanza virtual y como esta interviene en el desempeño del docente y por ende en el servicio, recabando información a través de una encuesta transversal en línea, considerando un total de 450 respuestas, donde el desempeño de los tutores remotos tiene una correlación positiva significativa y fuerte con la calidad del servicio y todas sus dimensiones, el más alto para confiabilidad y el más bajo para

tangible, además, los análisis de regresión determinaron que el 81,5 % de la variación en la puntuación del servicio educativo recae sobre los docentes remotos (Malak & Nour, 2021).

Asi mismo, Nguyen et al. (2020), refiere que al determinar la calidad educativa en una institución de nivel superior seleccionada en el centro de Vietnam, para lo cual adoptaron un diseño de investigación cuantitativo descriptivo, aplicada mediante una encuesta a un grupo de 307 estudiantes laosianos (173 hombres y 134 mujeres) de 12 departamentos de la Universidad de Ha Tinh (HTU), se muestra un nivel regular del 56% en cuanto a calidad del servicio educativo, donde la infraestructura posee el menor impacto en la satisfacción, existiendo una relación significativa positiva moderada de 0,864.

Mientras que, Moreno et al. (2021) Afirma que el 77.52 % de los educandos de la facultad de Jurisprudencia en Ecuador, se encuentran totalmente satisfechos con el proceso de enseñanza a través de la modalidad virtual. Mientras que el 18.98 % se siente insatisfecho; y solo el 3.49 % no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho. Por lo que se debe considerar en la Calidad Educativa Virtual (CEV) elementos tecnológicos como uno de los medios más relevantes, ya que a través de estas herramientas se proporciona servicios educativos que impulsan un aprendizaje interactivo entre docentes y estudiantes.

A nivel nacional, Ruesta (2019) sostiene que la asociación entre las variables en una institución educativa Fe y Alegría en Lima, cuya metodología fue un estudio básico, no experimental correlacional, obtuvo correlación de Rhp de Spearman de 0,987 indicando relación positiva alta, aceptando la hipótesis con un nivel de significancia de 0,000, aceptando la hipótesis.

Yahuarcani et al. (2021) Este trabajo incluye una experiencia de implementación y prueba de un aula virtual desarrollada a partir del uso de una antena wifi, tuvo como resultados que la gran parte de los pueblos indígenas en la Amazonía no cuentan con cobertura mediática tradicional ni digital, lo que además genera costos en gran medida inaccesibles para las familias. Esto ha generado el estancamiento e intermitencia de

los servicios educativos. Se concluye que el uso de una antena Wi-Fi de rango medio para ser utilizada en comunidades indígenas para conectar a la mayor cantidad de estudiantes posible desde sus hogares sin interacción física

Del mismo modo, Díaz (2021) en un estudio no experimental correlacional, para el recojo de datos se consideró a toda la población de la institución, mediante un cuestionario virtual tanto para la variable trabajo remoto como para la calidad educativa; se empleó el programa estadístico SPSS, versión 25 para procesar la información, por ello se han realizado tablas y figuras, por lo que el número de Rho de Spearman indica una buena correlación ($Rho = 0.760^{**}$), para concluir que se ha realizado el mayor nivel de trabajo remoto, similar a la calidad de la educación. servicios. en el área especificada.

De otra manera, Velásquez y Paco (2021) manifiestan que el trabajo remoto tuvo influencia insatisfactoria en el desarrollo, en la investigación orientada bajo el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, tras aplicar una encuesta y un cuestionario, se confirma dicha influencia, llevada a cabo durante la metodología aprendo en casa, pues el 71.4% de los estudiantes manifiestan su desaprobación a desarrollar las actividades físicas de esta manera, y solo un 28.6% lo aprueban, mostrando claramente que la gran mayoría de los estudiantes prefieren realizar estas actividades de manera presencial.

Por otra parte, Amaro (2021) tuvo como finalidad establecer la relación de la calidad del servicio educativo y la satisfacción estudiantil en instituciones educativas nacionales en el ámbito UGEL 06 de la jurisdicción de Ate, el estudio es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, su población conformada por 336 estudiantes, las variables se midieron a través de un cuestionario, instrumento validado por especialista metodológicos, los resultados arrojaron fiabilidad de 0.806 para la calidad de servicio y 0.812 para satisfacción del estudiante, de otro modo el Rho de Spearman es de 0.914, evidenciando relación positiva perfecta en las variables antes mencionadas, donde el estudiante es motivado por estímulos y experiencias, que

deben tomarse en cuenta para implementar metodologías que permitan conocer un poco más la conducta del ser humano.

Como teorías existentes y relacionadas al tema; se presenta la fundamentación teórica que da consistencia y fiabilidad a la presente investigación.

La calidad educativa, es un tema bastante amplio, por lo que se hace difícil llegar a una definición exacta, de alguna manera se puede medir la calidad teniendo en cuenta aspectos cuantificables como; factores objetivos o materiales en cuanto a la prestación del servicio, teniendo claro que estos tan solo aportan una parte de menor relevancia, pues es en los docentes donde radica la mayor importancia para conseguir que la calidad del servicio educativo cobre el impacto deseado, “podemos contar con escuelas bien construidas, confortables y muy bien equipadas, pero esto sirve de bastante poco si maestros y profesores no tienen interés en que sus alumnos aprendan” (Brigido, 2016, p. 65).

Es por ello que se deduce que la calidad educativa no solo se mide por los bienes materiales; si no por que quienes disponen de ellos, en este caso los maestros, cuenten con la capacidad para hacer uso apropiado y beneficioso de los mismos, durante el transcurso de enseñanza-aprendizaje, de tal manera que se logre cumplir con las expectativas esperadas por quienes adquieren la prestación de este servicio.

Vygotsky (1998, como se citó en Guerra, 2020, p. 7), en su teoría constructivista, busca explicar la construcción del conocimiento en el ser humano, donde el aspecto cognoscitivo guarda relación con lo social, pues es a través de la interacción entre individuos, en que este pasa de ser actor pasivo a convertirse en el arquitecto de su propio conocimiento; por tal motivo se encuentra presente en los modelos educativos y en la práctica docente, siendo los maestros quienes buscan encontrar la metodología y técnicas idóneas que permitan que los estudiantes aprendan, de tal manera que este conocimiento los acompañe a lo largo de su vida.

A partir de ello, se infiere al constructivismo como un método estrechamente ligado a la calidad educativa, ya que uno de los principales propósitos de dicha calidad se enfoca en brindar al estudiante el escenario propicio para interrelacionarse con los

demás y su entorno, donde pueda adquirir habilidades, valores y actitudes, que lo ayuden a adaptarse a su realidad social, desenvolverse en ella y resolver conflictos de la misma.

Según Frazer (1998, citado por Neyra et al., 2021, p. 13) La calidad del servicio educativo es interpretada como excelencia o como parte de un proceso donde administrar adecuadamente las finanzas, costos de la educación, infraestructura, reputación e imagen, juegan un papel fundamental, sin dejar de lado el servicio que prestan los maestros durante la enseñanza con el propósito de que los estudiantes obtengan un aprendizaje significativo. Mientras que para Velasco (2000, como se citó en Chuquiwanca et al., 2021, p. 20) es la capacidad para satisfacer necesidades, desarrollando actitudes personales y sociales de manera integral, contribuyendo a través de su participación en la construcción de un mejor lugar donde vivir

Es tal sentido, la educación de calidad atribuye en las personas conciencia social que las conduce a contribuir de manera proactiva en ella, haciendo que la calidad educativa se vea reflejada en sus actitudes en búsqueda del bien común.

En esa misma línea, Bolaños (1998, como se citó en Syam & Arifin, 2019, p. 9) sostiene que la calidad de la educación en los estudiantes posee el dominio de varios códigos culturales; dentro de los cuales se haya el desarrollo de habilidades, valores y actitudes, que conllevan a dotarlos de aspiraciones sociales, con la capacidad de resolver conflictos, entrenándolos para ser entes activos al realizar acciones cotidianas en el trayecto de su vida cívica y democrática; así como prepararlos para mantener la constancia en sus deseos de seguir aprendiendo siempre.

En los centros educativos se debe tratar a los alumnos como las personas más importantes, tal como sucede dentro de las compañías comerciales, donde el referente de gestión pedagógica en la atención al cliente, garantiza continuamente la calidad del servicio, siempre sin rebasar los límites en cuanto a las necesidades básicas de la educación. Así como los estudiantes deben adherirse a los estándares establecidos por sus instituciones, tienen derecho a servicios educativos de calidad que cumplan

con sus expectativas, obedeciendo siempre a lo que se conceptualiza como una institución excelente (Ulewicz & Sethanan, 2019).

Medir la calidad de los servicios brindados por las instituciones educativas es algo nuevo en este campo, por tal razón es importante saber si los estudiantes están recibiendo servicios adecuados. Algunas instituciones brindan un excelente servicio, mientras que otras no cuentan con suficiente personal, haciendo que el servicio minore su calidad; por lo general la calidad del servicio va a depender de una serie de condiciones, una de ellas que los docentes crean que brindan una educación de mayor calidad que la educación tradicional. Por otra parte, lograr la acreditación mediante indicadores de la misma, permite entender el método de trabajo, la actitud de quienes lideran, el desempeño docente, así como también el apoyo administrativo, llevándonos a conocer en cierta medida la calidad de una institución (Díaz, 2020).

Las Dimensiones de la calidad del servicio educativo, buscan el desarrollo integral de los estudiantes, empoderándolos para hacer de la sociedad una más inclusiva y justa, lo que va más allá de solo integrarse y funcionar en ella, sino el de dotarse de capacidades que conlleven a lograr el propósito. De acuerdo con UNESCO (2020), las dimensiones son: Equidad, relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia.

La dimensión Equidad; tiene como objeto que los estudiantes alcancen el nivel más alto en cuanto al desarrollo de sus capacidades, para ejercer su vocación y libertad. *La dimensión Relevancia;* promueve el aprendizaje en base a las necesidades sociales, teniendo en cuenta el desarrollo y diferentes estilos de aprendizaje de los estudiantes. *La dimensión Pertinencia;* se enfoca en llevar una educación significativa para todos sin diferencia social o cultural, incluyendo a aquellos con diferentes capacidades y metas, integrándolos con facilidad en la sociedad. *La dimensión eficacia;* es establecer metas, cuya distribución del aprendizaje es justa, adecuada y dirigida, refleja la medida en que los estudiantes las alcanzan, con enfoque en sus necesidades académicas. *La dimensión eficiencia;* es el trabajo realizado para lograr un fin, y surge del deber que tiene los derechos de todas las personas (Vaillant & Rodríguez, 2018).

Con relación al *trabajo remoto* se define como la labor que se realiza a distancia haciendo uso de cualquier medio digital para prestar servicios que no estén sujetos a la presencia física del trabajador (Decreto de urgencia N° 026-2020). Asimismo, esta actividad se conceptualiza como el trabajo fuera del centro laboral, utilizando las TICS (OIT, 2020). Del mismo modo, Servir (2020) lo considera como la prestación de servicios de un empleado en su domicilio, utilizando mecanismos capaces de realizar tareas fuera del centro de trabajo. El trabajo a distancia es un sistema para que las instituciones mantengan el distanciamiento físico, adecuando escenarios digitales y tecnológicos, como mediadores de los trabajos educativos de formación (Rubini, 2018).

En el presente contexto, se configura el trabajo remoto como el servicio prestado por un profesor y/o administrador de una institución educativa y pueda realizar su labor académica, utilizando plataformas como; aula virtual, Moodle y Zoom, mientras que para la comunicación entre profesores y alumnos se realice a través de correo electrónico, WhatsApp, Facebook. Asimismo, utilice herramientas digitales interactivas en línea como, kahoot, mentimeter, padlet, nearpod, quizizz, etc, haciendo que las reuniones y clases sean más dinámicas (Arunprasad et al., 2022). Mediante la resolución Ministerial N° 072-2020-TR. (2020) se aprueban lineamientos de teletrabajo definiendo las responsabilidades de las organizaciones estatales y privadas, así como las de sus pertinentes servidores.

La ley reglamentaria establece que los establecimientos educativos están obligadas a: Mantener condiciones laborales acordes con su tipo de trabajo, remuneración y demás condiciones económicas señaladas por la ley, salvo las que estén esencialmente relacionadas con los centros de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST, 2020), de la misma forma deben comunicar las condiciones y medidas que se adoptan cuando se trabaja de forma remota, informar a los organismos pertinentes sobre decisiones de cambio de lugares de trabajo e implementación del mismo, aportando con soporte digital o físico para dejar constancia de comunicación. Por su parte, los servidores están obligados a: Respetar la confidencialidad, cumplir con las normas relativas a la seguridad, proteger los datos de la información recibida, como

de la que le sea entregada por la institución donde labora, tomar en cuenta las medidas SST, y mantenga la coordinación y ejecución de tareas asignadas desde casa, incluyendo disponibilidad en horario laboral.

Según Silva, Carrasco y Vega (2018), existen diferentes métodos de clasificación para el trabajo remoto, como el llamado trabajo distante mixto y el trabajo distante absolutamente externo. El empleado va a la empresa de manera alterna si es necesario, previa coordinación con el empleador, por lo que el horario del empleado se torna mucho más flexible; mientras que, en el segundo caso, el empleado pasa a hacer uso de herramientas digitales de manera permanente, para el cumplimiento de sus obligaciones.

Esta modalidad de trabajo tal como lo refiere Valencia (2018), puede traer consigo diversos beneficios para los trabajadores, empleadores y la compañía en su conjunto, algunos de estos beneficios son: Ahorro: Empleados pagados, evitando el gasto innecesario y el estrés de los desplazamientos; en lo que respecta al empleador, ahorra el costo de mantenimiento del equipo a utilizar, el fortalecimiento de los lazos familiares, pues los empleados y empleadores pasan más tiempo con sus familias debido a que el trabajo se realiza desde casa. Trabajo más eficiente: el trabajo se percibe como un desafío, por lo que se cumplen y se planifican estrictamente los plazos, donde los propios empleados tienen suficiente control. Por último para la sociedad, ayuda a mejorar la calidad de vida de los colectivos vulnerables en este tipo de trabajo, debido a que da oportunidad de postularse, crea puestos de trabajo y evaluar competencias en igualdad de condiciones.

Las ventajas y desventajas, el trabajo remoto ofrece varias ventajas como lo afirma Rojas (2021). Estas ventajas son: independencia organizativa, pleno aprovechamiento del período y del espacio, integración familiar, profesionalidad, mejora del rendimiento, aumento del tiempo libre, menos estrés, más dinero, etc, igualmente el mismo autor señala las desventajas que podemos hallar al aplicar este tipo de trabajo, entre las que se encuentran: falta de un ambiente adecuado para el trabajo, falta de comunicación, reducción de los lazos sociales, límites difuminados

entre el trabajo y el hogar, aumento del sedentarismo, aislamiento social, aumento de dificultades psicológicas (soledad, depresión) etc.

La teoría conectivista de Siemens y Conole, (2011, como se citó en Cabrero et al., 2019, p. 125) se considera como un nuevo paradigma de aprendizaje para la era digital actual, pues se entiende como la necesidad de reforma y ajuste en la construcción de redes de conocimiento que el ser humano va adaptando de acuerdo a sus necesidades para luego transformarla, lo que lo conlleva a explorar su entorno de manera creativa al realizar conexiones y asociaciones al igual que se modifica una red de conocimiento según cada persona, se puede decir que la educación y el conectivismo funcionan de manera similar en la mente humana, al momento de aprender en redes, generando la conexión entre sus ideas.

Según Resolución Ministerial N° 072-2020-TR. (2020), la aplicación de trabajo remoto ha sido aprobada y especifica las responsabilidades de las instituciones públicas y privadas y sus respectivos servidores, esta implementación se divide en dos fases; planificación y ejecución: en la primera fase determina cómo se realizarán las actividades y tareas en equipo; una fase de implementación con reuniones virtuales como punto de partida, que consiste en reuniones organizativas para ayudar a organizar el trabajo remoto y monitoreo para monitorear el cumplimiento de las instituciones; en los medios de comunicación tenemos las redes sociales donde las personas pueden comunicarse de manera virtual para que se pueda lograr el trabajo remoto utilizando diversas herramientas digitales para lograrlo.

El trabajo remoto obviamente elimina la comunicación en persona; sin embargo, descubrimos que las personas no simplemente reemplazaron las interacciones en persona con videollamadas o llamadas de voz. De hecho, descubrimos que el cambio al trabajo remoto en toda la empresa provocó una disminución general en la comunicación sincrónica observada, como reuniones programadas y llamadas de audio/video (Perry et al., 2018). Por el contrario, descubrimos que el trabajo remoto hizo que los empleados se comunicaran más a través de medios que son asincrónicos, enviando correos electrónicos y muchos mensajes instantáneos (Brynjolfsson et al., 2020). La teoría de la riqueza de los medios, la teoría de la sincronidad de los medios

y los estudios empíricos previos sugieren que estas opciones de medios de comunicación pueden dificultar que los trabajadores transmitan y/o converjan en el significado de información compleja (Yang et al. 2022).

Los beneficios percibidos del trabajo remoto están provocando que las empresas aumenten significativamente los planes de contratación remota en el futuro, lo que provocará una aceleración en la tendencia ascendente de un mayor trabajo remoto (Charalampous et al. 2019), se puede decir que este tipo de trabajo llegó para quedarse definitivamente, sobre todo por el impacto que ha ido cobrando, por lo que es necesario aprender a convivir y hacer que forme parte de nuestra realidad actual.

La popularidad del trabajo remoto sigue aumentando, pero persiste la incertidumbre sobre su influencia en el bienestar de los subordinados. Extendemos el modelo Demand-Control-Person (DCP) para evaluar a la persona y a los factores laborales como consideraciones importantes en el trabajo remoto, lo que menciona a la estabilidad emocional como influencia en la utilidad de la autonomía como medio laboral para salvaguardar a los empleados de la tensión. Además, probamos la teoría de la autodeterminación (SDT), posicionando la satisfacción de necesidades de autonomía, relación y competencia como mecanismos que explican la relación entre el trabajo remoto y la tensión (Hleyhel et al., 2021). En dos estudios de campo, los empleados con mayor estabilidad emocional mostraron índices altos de autonomía experimentando niveles más bajos de tensión. A diferencia de, Los empleados con baja estabilidad emocional que también tienen una gran autonomía, pero presentan mas susceptibilidad a la tensión, y esto puede aumentar cuando trabajan a distancia y con más frecuencia (Galanti et al.,2021).

III. METODOLOGÍA

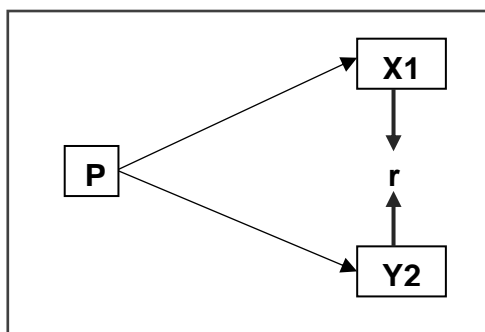
3.1. Tipo y diseño de investigación

Fue de tipo Básico, su peculiaridad es porque parte de una teoría, cuyo objetivo es acrecentar el discernimiento científico sin tener que comprobar con ningún aspecto práctico (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC], 2018). Según su enfoque es cuantitativo, debido a que posee representación numérica (Hernández & Mendoza, 2018).

El diseño corresponde no experimental, sin manipulación intencional de las variables, basado principalmente en la observación de los fenómenos, se orienta en demostrar la relación de las variables, empleando el descriptivo correlacional. Además, se recogió la información en un solo momento, por lo que se empleó el diseño transversal (Fuentes et al., 2020). El esquema que se ha empleado en esta investigación es el que se presenta seguidamente.

Figura 1

Diseño de Investigación Correlacional



Donde:

P: Población

X1: Calidad del servicio educativo

Y2: Trabajo remoto

r: Relación entre las variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad del servicio educativo

Definición conceptual: Es la suma de cualidades que lo definen y caracterizan, es decir, este servicio alcanza la calidad o excelencia, cuando satisface o excede las perspectivas del cliente (Brígido, 2016). Definición operacional: se midió acorde a sus dimensiones e indicadores y se formularon preguntas para aplicar una encuesta.

Indicadores: entre estos tenemos, igualdad en la enseñanza, Igualdad al atender problemas, educación para la vida, formación futura, diversidad cultural, condiciones socioeconómicas, se comunican efectivamente, involucran a padres de familia, comentarios positivos, alcanzan los objetivos, se informan los logros educativos, cumplen los plazos establecidos, se publican los contenidos, se publican los horarios, participación de los estudiantes, se informa rápido a los padres, atención educada y respetuosa, se solucionan conflictos, se recogerán quejas o sugerencias. Y la escala de medición: ordinal

Variable 2: Trabajo remoto

Definición conceptual: En este caso, el trabajador se aísla en su vivienda y hace uso de los medios y mecanismos necesarios para realizar sus labores fuera del lugar de trabajo, proporcionado de medios informáticos, de telecomunicaciones o similares (Decreto de Urgencia N° 026-2020). Definición operacional: La variable se midió conforme a sus dimensiones e indicadores y se formularon preguntas para aplicar una encuesta.

Indicadores: Existe contrato a tiempo fijo, existe contrato a tiempo completo, existe contrato a tiempo parcial, identificación de actividades para el trabajo, horarios y reportes, productos entregado o concluido, realización de reuniones, seguimiento, comunicación y confidencialidad, servicio de internet, correo electrónico, WhatsApp y plataformas, software y aplicativos. La escala de medición: ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: Es el conjunto de personas que poseen características similares, sobre las cuales se desea obtener información (Hernández & Mendoza, 2018). La población estuvo conformada por un total de 11 docentes de una Institución Pública del distrito de Aramango-Bagua, se tomó a toda la población en su totalidad debido a que es reducida. Criterios de inclusión, docentes de educación básica regular, con diversas áreas a su cargo, quienes accedan y aprueben el consentimiento informado. Y como criterios de exclusión, docentes de educación básica alternativa. Y la unidad de análisis serán los docentes de una institución pública del distrito de Aramango-Bagua.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica, se utilizó la encuesta, que sirvió para medir las variables calidad de servicio educativo y trabajo remoto. La encuesta que se utilizó durante la fase de desarrollo, fue considerablemente para recopilar y evaluar las variables de investigación en unidades de muestreo cognitivo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Los instrumentos fueron cuestionarios estructurados, para la variable calidad del servicio educativo, estuvo constituido con 20 ítems con una escala Likert, validada y determinada su confiabilidad por (Atencio, 2019). Para la variable trabajo remoto, el instrumento constó de 24 ítems con una escala Likert, del mismo modo validada y tomada por el autor Chávez (2021).

Tal como se menciona líneas arriba, los instrumentos han sido validados por expertos y se tomó de otros estudios. Asimismo, la confiabilidad que corresponde a la primera variable que es calidad de servicio educativo su alfa de Crombach fue de 0,893, tomado por el autor (Atencio, 2019), mientras que para la segunda variable que es trabajo remoto su alfa de Crombach fue de 0,975, que fue tomada por el autor Chávez (2021). Se puede indicar que los instrumentos al haber sido validados poseen la confiabilidad para ser aplicados.

Tabla 1*Confiabilidad de calidad de servicio educativo*

Estadística de fiabilidad		
Alfa de crombach	0,893	10

Nota. Datos estadísticos tomado de Atencio (2019)

Tabla 2*Confiabilidad de trabajo remoto.*

Estadística de fiabilidad		
Alfa de crombach	0,975	24

Nota. Datos estadísticos tomados de Chávez (2021)

3.5. Procedimientos

Anticipadamente se pidió permiso al director de la institución en el cual se aplicó el estudio, una vez aprobada la solicitud, se les informó sobre el propósito de la investigación y se obtuvo el consentimiento de cada participante, luego se aplicaron las encuestas correspondientes. Se les explicó en lo que consistía la encuesta a aplicar, para sus respuestas se les dió entre 15 a 20 minutos. Los datos adquiridos fueron procesados en un programa estadísticos para obtener los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el software SPSS para procesar los datos, lo que permitió el análisis y desarrollo de las tablas de datos anteriores. El cuestionario estuvo calificado y codificado de acuerdo al propósito de la encuesta, así como de la categoría de medición de las variables, y se logró obtener los resultados en tablas estadísticas.

3.7. Aspectos éticos

Salazar et al. (2018) señala que la habilidad para investigar temas de desarrollo humano ha ido mejorando en el paso del tiempo, esto se debe a la naturaleza humana por explorar y adquirir conocimientos sobre temas de interés para ellos. Se escriben, conservan y publican varios artículos de investigación para personas con interés en el mismo tema y así puedan extraer información. Por otro lado, los lineamientos se encuentran plasmados en la resolución del Consejo Universitario N° 0126-2.017/UCV.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 3

Nivel de Calidad del servicio educativo en una institución pública del distrito de Aramango-Bagua.

Calidad del servicio educativo	<i>fi</i>	%
Malo	0	0,0
Regular	3	27,3
Bueno	8	72,7
Total	11	100,0

Nota. Indican que del 100,0% (11) de docentes en relación a la calidad del servicio educativo, el 72,7% (8) indicaron que tiene un nivel bueno; mientras que el 27,3% (3) mencionan un nivel regular.

Tabla 4*Nivel de Trabajo remoto en una institución pública del distrito de Aramango-Bagua*

Trabajo remoto	<i>fi</i>	%
Malo	0	0,0
Regular	4	36,4
Bueno	7	63,6
Total	11	100,0

Nota. Los resultados muestran que del 100,0% (11) de docentes en función con el trabajo remoto, el mayor porcentaje que es el 63,6% (7) lo obtuvo el nivel bueno y mientras que la minoría con un 36,4% (4) refieren un nivel regular de trabajo remoto.

Tabla 5*Nivel de la Calidad del servicio educativo y trabajo remoto en una institución pública del distrito de Aramango-Bagua.*

Calidad del servicio educativo	Trabajo remoto						Total	
	Malo		Regular		Bueno		<i>fi</i>	%
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%		
Malo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Regular	0	0,0%	3	27,3%	0	0,0%	3	27,3%
Bueno	0	0,0%	1	9,1%	7	63,6%	8	72,7%
Total	0	0,0%	4	36,4%	7	63,6%	11	100,0%

Nota. Se muestra la calidad del servicio educativo y el trabajo, donde en promedio la calidad de servicio es regular (27,3%), mientras que el 63,6% presentan un nivel bueno en ambas variables.

Resultados Inferencial

Tabla 6

Prueba de normalidad Shapiro Wilk calidad del servicio educativo y sus dimensiones con la variable trabajo remoto

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Equidad	,486	11	,000
Relevancia	,504	11	,000
Pertenencia	,572	11	,000
Eficacia	,486	11	,000
Eficiencia	,486	11	,000
Calidad del servicio educativo	,572	11	,000
Trabajo Remoto	,625	11	,000

Nota. Se muestra la prueba de normalidad de Shapiro Wilk

Resulta que un valor de $p < 0.05$ nos permite rechazar la hipótesis nula (H_0), confirmando que los datos tienen una distribución no normal; por lo tanto, el estadístico elegido es no paramétrico y para estudios correlacionales consistirá en el coeficiente Rho de Spearman.

Se plantearon como hipótesis

Hi: Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y el trabajo remoto. H_0 ; No existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y el trabajo remoto.

Regla de decisión

- Se acepta H_0 ; si $p > 0,05$
- Se rechaza H_0 ; si $p < 0,05$

Para esto se aplica el coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Tabla 7

Relación entre la calidad del servicio educativo y trabajo remoto en una institución pública del distrito de Aramango-Bagua.

		Trabajo remoto
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	,810
		,003
		11

Nota. La relación entre la calidad de la educación y el uso del trabajo remoto, donde se encontró un valor de Rho de Spearman de 0,810, lo que indica una relación positiva, un aumento, p de 0,003 por debajo de 0,05, lo cual es significativo.

Tabla 8

Relación entre las dimensiones de la calidad del servicio educativo y el trabajo remoto en una institución pública del distrito de Aramango-Bagua.

		Trabajo remoto
Equidad	Coeficiente Rho Spearman	,624
	Sig. (p)	,040
	recuento	11
Relevancia	Coeficiente Rho Spearman	,620
	Sig. (p)	,042
	recuento	11
Pertinencia	Coeficiente Rho Spearman	,810
	Sig. (p)	,003
	recuento	11
Eficacia	Coeficiente Rho Spearman	,624
	Sig. (p)	,040
	recuento	11
Eficiencia	Coeficiente Rho Spearman	,624
	Sig. (p)	,040
	recuento	11

Nota. Se observa que la dimensión pertinencia es la única dimensión que presentó una relación muy fuerte (positiva) con el trabajo remoto con un $Rho=0,810$, para el caso de las dimensiones Equidad, Relevancia, Eficacia y Eficiencia la relación que existió con el trabajo remoto fue fuerte ($Rho>0,6$).

V. DISCUSIÓN

El análisis de estudio para el objetivo general, fue determinar la relación entre las variables, para lo cual se correlacionó mediante Rho de Spearman las variables calidad del servicio educativo y trabajo remoto, el resultado de la correlación realizada mediante esta prueba mostro la existencia de una relación positiva alta, ya que obtuvo un coeficiente de correlación de 0,810 y un nivel de significancia de 0,000, lo que permite deducir que existe relación significativa. De igual forma se encontro investigaciones sobre la calidad del servicio educativo, pues según Brynjolfsson et al.(2020) manifiesta que obtuvo una relación positiva con una Rho de spearman de 0,691 indicando que existe asociación entre ambas variables.

Nguyen et al. (2020) hacen mención del cambio tan acelerado de los conocimientos y de la tecnología en la actualidad, siendo las organizaciones en general y las escuelas quienes enfrenta retos de transformación constantes al alcanzar metas en cuanto a satisfacción del cliente, los que a su vez tienen exigentes necesidades, partiendo de esta perspectiva la calidad de los servicios son puntos claves para mantener en vigencia y competitividad a una organización. En los últimos 30 años las organizaciones apuestan por mejorar los servicios prestados esto debido al publico exigente y más culto. Los especialistas garantizan que un buen servicio asegura mayor rentabilidad a las organizaciones, ya que estos servicio son actitudes y acciones, del mismo modo la acumulación de experiencias de satisfacción.

Asi mismo Neyra et al. (2021) Esto significa que la esencia del servicio consiste en productos básicos y productos auxiliares, y los productos auxiliares son productos que son convenientes para los clientes y que crean valor agregado. La entrega del producto base suele ir acompañada de una amplia gama de actividades, similares a las asociadas con el servicio, denominadas servicios complementarios, que facilitan el uso del producto base, agregan valor y diferencian la experiencia general del cliente. Esta combinación de productos básicos y servicios adicionales representa el concepto de servicio.

El primer objetivo específico, señala que la calidad del servicio educativo, dentro de la institución el 72.7% es bueno, mientras que el 27.3% es regular. Estos hallazgos concuerdan con Diaz (2021) quien señala que el servicio es una actividad identificable e intangible cuyo objetivo principal es la transacción, siendo una forma importante de satisfacer las necesidades de los usuarios. La calidad del servicio viene a ser la capacidad que posee una organización para cumplir o superar las expectativas que tiene el cliente con respecto al mismo. El modelo y el IPA (Análisis de rendimiento de importancia) podrían adaptarse para estudiar la calidad del servicio en la industria de la educación. Este modelo hace una comparación entre la expectativa y la percepción del servicio en términos de activos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; El IPA une la importancia y el desempeño percibido por los clientes, lo que ha sido ampliamente utilizado en el estudio tanto de la industria de servicios en general como de los servicios educativos en particular, es la calidad un área de sumo interés para la administración.

Por lo tanto, Treshchevsky et al. (2019) en este estudio señala que obtuvo un nivel más alto, el dominio de responsabilidad (95). $(-53,2 \pm 5)$ y el más bajo fue asegurar y confiabilidad $(-29,0 \pm 62,5)$. Deduciendo que las expectativas de los estudiantes sobre la calidad de la educación fue mayor que sus percepciones en cuanto a la calidad de la misma. La educación basada en el modelo servqual no era adecuada, debiendo planificarse para mejorar la calidad de la educación en todos los aspectos, particularmente en el dominio de la responsabilidad.

Asimismo; Hleyhel et al. (2021) Indican que el estudio toma en consideración a diversas partes interesadas para desarrollar una medida de la calidad del servicio de educación superior que se brinda a los estudiantes. Los estudios existentes ignoran o hacen caso omiso sobre el hecho de que el nivel de servicio en la educación ha cambiado y sigue cambiando en el tiempo, el estudio actual encontró el liderazgo como una dimensión significativa de la calidad en la educación superior.

También el estudio de Ruesta (2019), en cuanto a la calidad desigual de la oferta educativa, encontró que en las instituciones educativas públicas, el 45,1% dijo que la

oferta educativa era regular, el 28% lo refiere como excelente, el 23,2% lo menciona como buena y el 3,7% dijo que era insuficiente. En comparación con este estudio, los resultados mostraron una correlación entre el 95% de estudiantes que reportaron alta eficacia de los servicios educativos y el 5% de estudiantes que reportaron altos niveles de servicio y por ende las variables calidad del servicio y teletrabajo, A pesar de su similitud en el enfoque. Se encontraron algunas inconsistencias entre los resultados de los estudios citados y los resultados de este estudio.

Rubbini (2018) Se muestra que la calidad de los servicios en las instituciones educativas se interpreta de diferentes maneras, en algunos casos se interpreta la calidad como excelencia, en qué medida la calidad de los servicios en las instituciones educativas se comprueba por la enseñanza de sus docentes, la enseñanza de sus alumnos, gestión financiera, costos de educación, infraestructura, prestigio social y cumplimiento de imagen.

La calidad de los servicios educativos también se pueden definir como una serie de estándares de calidad, que se manifiestan a nivel de acreditación, para confirmar y asegurar al estudiante que ha superado la formación de los cursos anteriores más allá de los requisitos mínimos, en consecuencia, puede ser capaz de reconocer su desempeño académico. Diaz (2021) señala que adecue los servicios a los fines y la vincule a la eficacia en el logro de los diversos fines de las instituciones educativas; es una medida de la capacidad de las autoridades estatales de control para lograr las metas y objetivos establecidos por el estado. La explicación de la calidad de los servicios educativos vincula la eficiencia con los costos de las instituciones educativas, trasladándolos a la esfera administrativa de la educación pública, utilizando recursos financieros, recursos humanos, recursos tecnológicos e infraestructura (Chuquihuanca et al. 2021).

En los centros educativos existen docentes que realizan las funciones de autoridad y profesor de aula a la vez, durante el resto de la docencia y gestión también encontramos empleados administrativos que realizan las funciones de administrativos y usuarios de recepción y otros del entorno, laboratorios , transporte. realizar funciones de mantenimiento, reparación y mantenimiento en aulas y talleres. Cada miembro de

esta organización, denominada institución educativa, incorpora su cultura, formas de convivencia, actividades, habilidades y actitudes para desarrollar sus tareas a fin de satisfacer las demandas de los usuarios. (Palacios, Damián, & Damián, 2020)

Asimismo, Turpo y Jaimes (2017), Tenga en cuenta que en la última década, la calidad se ha convertido en un concepto mencionado por las grandes organizaciones públicas y de servicios. Esto se ha convertido en un problema común porque a menudo se supone que algo de "calidad" estará a la altura de las expectativas del cliente. La calidad se refiere a las características tangibles e intangibles de la calidad de un producto o servicio, y generalmente cubre todas las características de un producto o servicio si satisface las necesidades de los usuarios.

Por lo tanto; en el segundo objetivo específico, en la variable trabajo remoto, el 63.6% manifiestan tener un nivel bueno y el 36.4% nivel regular. Estos hallazgos concuerdan con Cardozo y Bolcourf (2020). Asimismo, se encontraron investigaciones que demuestran que el trabajo remoto es una estructura práctica para algunas organizaciones y se ve impactado por las cualidades que tiene el especialista, tal es el caso de la exploración realizada por Urrea (2020) Piensa que poner a la gente a trabajar de forma remota es una respuesta razonable al problema actual (coronavirus); Araujo (2019) agrega que el trabajo remoto reduce tiempos y costos. En cuanto a la responsabilidad, Mansollier (2017) muestra que la responsabilidad está conectada con el poder, la devoción y el lugar de trabajo que siente el trabajador.

Rubbini (2018) manifiesta que la mayoría de los estudiantes australianos aprendieron de forma remota en el segundo trimestre (abril-junio de 2020), en respuesta a las directivas del gobierno estatal de cerrar las escuelas durante la "primera ola" de Covid-19. Esto creó una miríada de desafíos para estudiantes, maestros y padres. En consecuencia, este estudio busca capturar estas múltiples perspectivas de la experiencia de aprendizaje remoto. Se llevaron a cabo cuarenta reuniones hacia el final del siguiente período, con estudiantes, profesores y tutores. Los descubrimientos abordan un sistema coordinado de compromiso con respecto al aprendizaje remoto. Atraer a los suplentes fue una de las primeras preocupaciones de los educadores, a pesar de que los suplentes se sintieron menos atraídos por los educadores. El

compromiso entre los estudiantes y compañeros cambió mucho. La ausencia de comunicación social fue bastante difícil para algunos suplentes. Los tutores se mantuvieron prácticos pero generalmente no se comprometieron con los maestros. En general, los estudiantes vieron el avance de Internet como menos personalizado. Si bien la pandemia ha acelerado la recepción de la innovación de crisis en las escuelas, esto no se compara con la unión decidida de la innovación a largo plazo.

Rojas (2021) señala que en su estudio la tasa de respuesta fue del 87%. El noventa y cinco por ciento de los encuestados había utilizado Internet o el correo electrónico para el trabajo remoto. Las proporciones de encuestados que reportaron acceso a línea, escáner, cámara digital y unidad de videoconferencia fueron 71%, respectivamente. El uso de eHealth fue menor entre las enfermeras que entre los médicos de cabecera. Los aspectos de la experiencia que se calificaron positivamente fueron utilidad clínica, funcionamiento del equipo y facilidad de uso del equipo (76%, respectivamente). Las barreras más importantes fueron la falta de formación adecuada (55%), el alto coste de compra de equipos de telemedicina (54%) y el aumento de la carga de trabajo del médico de cabecera/enfermera (43%). Los profesionales estaban preocupados por el impacto de la teleconsulta en la privacidad del paciente y en la propia consulta.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) caracteriza este movimiento como “la utilización de avances de datos y correspondencia para trabajar fuera de las oficinas de la empresa” (p. 26). También podemos rastrear que Servir (2020) caracterizó el trabajo a distancia como: ofrecer tipos de asistencia bajo reconocimiento, con presencia de personal de administración en el domicilio o en posición de confinamiento, utilizando cualquier medio o técnica que permita realizar labores fuera del lugar de trabajo, siempre que este lo permita.

Para el escenario de este examen, el trabajo remoto está diseñado en la disposición de un docente y el apoyo gerencial de un establecimiento educativo que completa su trabajo académico utilizando escenarios de aula virtual, Moodle, y para videoconferencias, Zoom. Conoce, desborda entre otros con asociación web. La correspondencia entre el maestro suplente se completa mediante mensajes,

WhatsApp, Facebook. Trabajo cooperativo para uso intuitivo a través de dispositivos avanzados, por ejemplo, kahoot, mentimeter, padlet, nearpod, quizizz para uso en línea, lo que hace que las reuniones sean más atractivas (Amaro, 2021)

En el último objetivo específico, concerniente a las dimensiones de la calidad del servicio educativo y trabajo remoto, se determinó correlaciones positivas y significativas con las dimensiones equidad ($Rho = 0,624$), relevancia ($Rho = 0,620$), pertinencia ($Rho = 0,810$), eficacia ($Rho = 0,624$), y eficiencia ($Rho = 0,624$). Estos resultados se contrastaron con Quispe et al. (2021) donde el motivo de este estudio fue analizar la calidad de la asistencia educativa y el cumplimiento de los estudios en las universidades financiadas por el estado en Kenia. La investigación descubrió que la naturaleza de la asistencia instructiva aún está en el aire por diez aspectos sólidos. Los aspectos fueron la naturaleza de las oficinas de exhibición, la naturaleza del clima de administración de la biblioteca, la disposición de los proveedores de Internet, la accesibilidad de las lecturas de los cursos en las bibliotecas universitarias, la naturaleza de la asistencia normativa, la naturaleza de la fuerza laboral, la naturaleza de las prácticas educativas, la confiabilidad de las pruebas escolares, vio ganancias de aprendizaje, y la naturaleza de las administraciones de asistencia del gobierno suplente. Sin embargo, la naturaleza de las oficinas de exhibición, la accesibilidad de las lecturas del curso en las bibliotecas universitarias, la naturaleza de la asistencia reglamentaria, la confiabilidad de las evaluaciones universitarias, los logros de aprendizaje de la vista y la naturaleza de las administraciones de apoyo del gobierno de los estudiantes estaban total y directamente relacionados con el cumplimiento de los estudiantes en $p < .05$. La accesibilidad de los proveedores de Internet estaba directamente pero negativamente relacionada con el cumplimiento de los estudiantes.

VI.CONCLUSIONES

1. Existe relación entre la calidad del servicio educativo y el trabajo remoto con un coeficiente de correlación y un Rho de Spearman de 0,810, lo que demuestra una relación positiva y directa, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna.
2. La calidad del servicio educativo, se halla en un nivel bueno con el 72.7%, a pesar de ello se podría seguir mejorar hasta alcanzar rebasar las expectativas y conceptos de lo que es un servicio de calidad.
3. El trabajo remoto, se encuentra en un nivel bueno con un 63,6%, señalando que a la institución educativa le falta mejorar para cumplir las expectativas que se requieren.
4. Existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de la calidad del servicio educativo, equidad (Rho = 0,624), relevancia (Rho = 0,620), pertenencia (Rho = 0,810), eficacia (Rho = 0,624), y eficiencia (Rho = 0,624) con el trabajo remoto.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al director de la institución pública del distrito de Aramango Bagua, recoger ideas novedosas, de los estudiantes, padres de familia, personal administrativo y docentes, con el fin de realizar mejoras continuas en la gestión institucional, relacionadas a la calidad del servicio educativo, consiguiendo que se supere el nivel de satisfacción de los estudiantes.
2. Se sugiere al director analizar las razones de por qué a pesar de contar con un buen nivel tanto de servicio educativo como de trabajo remoto, no se ha podido alcanzar la calidad educativa ideal.
3. Se invita al director a implementar medios informativos para llevar a cabo las clases virtuales, dando facilidad de acceso total a los docentes.

REFERENCIAS

- Araujo, M. (2019). *La participación en el ocio atravesada por el trabajo remoto desde la terapia ocupacional*. Buenos Aires: Universidad Abierta Interamericana.
- Alijanzadeh, M., Fattahi, H., Veisi, F., Alizadeh, B., Khedmatgozar, Z., & Gholami, S. (2018). Assessment of Educational Service Quality Gap: The Students' Perspectives. *Educ Res Med Sci*.(7), 1, e80246. <https://doi:10.5812/erms.80246>
- Arunprasad, P., Dey, C., Jebli, F., Manimuthu, A., & El Hathat, Z. (2022). Exploring the remote work challenges in the era of COVID-19 pandemic: Review and application model. *Benchmarking: An International Journal*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BIJ-07-2021-0421/full/html>
- Amaro, C. (2021). *Calidad de servicio educativo y satisfacción del estudiante en instituciones educativas publicas de la ugel 06*. Informe de tesis , Lima, Ate. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1766/Amaro%20Guzman%2c%20Carlos%20Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Atencio, R. (2019) *La Gestión Educativa y la Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa N° 20389 de San Graciano en Huaral*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de educación] Repositorio. <http://hdl.handle.net/20.500.14039/4192>
- Brigido, A. (2016). *El sistema educativo argentino a comienzos del siglo XXI: elementos teóricos metodológicos y empíricos para su análisis*. Editorial Brujas.<https://web.s.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMTQ0NjkyOF9fQU41?sid=7fa3f933-eafa-4541-a78f-e0afc1b1f774@redis&vid=6&format=EB&rid=2>
- Brynjolfsson, E., Horton, J. J., Ozimek, A., Rock, D., Sharma, G., & TuYe, H. Y. (2020). *COVID-19 and remote work: An early look at US data* (No. w27344). National Bureau of Economic Research. <https://www.nber.org/papers/w27344>

- Brígido, R (2016) Administración de la calidad en los servicios educativos. Universidad Nacional de Educación. *Horizonte de la Ciencia*, 4 (6), 67-73. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/211/222>
- Cabrero, R. S., Román, Ó. C., Mañoso-Pacheco, L., López, M. Á. N., & Gómez, F. J. P. (2019). Orígenes del conectivismo como nuevo paradigma del aprendizaje en la era digital. *Educación y humanismo*, 21(36), 121-136. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6786548>
- Chavez, L. (2021) *Trabajo remoto y compromiso laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada – Colegio Privado Educare de Chosica – Lima 2021*. [Tesis de post grado, maestría, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/8398>
- Cardozo, N., & Bolcourf, P. (2020). *El trabajo remoto en Iberoamérica: un análisis comparado de los avances en las administraciones públicas*. Argentina. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/cuinap_32_0.pdf
- CONCYTEC (2020) “Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (i+d)”. Dirección de Políticas y Programas de CTI. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1423550/GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO-04-11-2020.pdf.pdf?v=1604517771>
- Chuquihuanca, N., Pesantes, S. M., Vásquez, L., & Vargas, E (2021). Cultura digital desde el contexto universitario en tiempos de pandemia Covid-19. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(95), 802-817. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.22>

- Charalampous, M., Grant, CA, Tramontano, C. y Michailidis, E. (2019). Revisión sistemática del bienestar en el trabajo de los trabajadores electrónicos remotos: un enfoque multidimensional. *European Journal of Work and Organizational Psychology* , 28 (1), 51-73.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1359432X.2018.1541886>
- Decreto de Urgencia N° 026-2020. (2020). Diario Oficial el Peruano. Lima, Perú: Consejo de Ministros. <https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/460471-026-2020>
- Díaz, G., Santos, & O. (2020). *El trabajo colegiado remoto y la gestión académica de dos instituciones educativas públicas*. Tipo de informe, Lima, San Juan de Lurigancho. <https://igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/130/199>
- Díaz, P. (2021). *Impacto del trabajo remoto en calidad del servicio educativo de docentes de la Institución Educativa Gastón María*. Informe de tesis, Lima, San Juan de Miraflores.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58964/Diaz_MP_G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fuentes D; Toscano A; Malvaceda E; Díaz J & Pertuz L (2020) Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables. 1 edición – Medellín. 115 páginas.
https://www.researchgate.net/publication/346362692_Metodologia_de_la_investigacion_Conceptos_herramientas_y_ejercicios_practicos_en_las_ciencias_administrativas_y_contables
- Galanti, T., Guidetti, G., Mazzei, E., Zappalà, S., & Toscano, F. (2021). Trabajar desde casa durante el brote de COVID-19: el impacto en la productividad, el compromiso y el estrés del trabajo remoto de los empleados. *Revista de medicina ocupacional y ambiental* , 63 (7), e426.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8247534/>

- Guerra, J. (2020). El constructivismo en la educación y el aporte de la teoría sociocultural de Vygotsky para comprender la construcción del conocimiento en el ser humano. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(2). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v32i1.2033>
- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education, <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hleyhel, M., Haddad, C., Haidar, N. (2021) Determinantes del conocimiento y las medidas de prevención de la pandemia de COVID-19 entre los dentistas libaneses: una encuesta transversal. *BMC Salud Buca, l21* , 241. <https://doi.org/10.1186/s12903-021-01599-9>
- Instituto nacional de estadística e Informática. (2020). https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_tics.pdf
- Malak, A., & Nour, E. (6 de 2021). Maintaining Service Quality in Remote Teaching Environment: Case of Lebanese International University. *CSRC Publishing*, 3(1), 1 - 13. <https://doi.org/10.26710/relate.v3i1.1770>
- Marsollier, R. (2017). El compromiso laboral en el contexto universitario. Una aproximación desde la Psicología de la salud ocupacional positiva. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 7(2), 22-29. <https://www.redalyc.org/pdf/3334/333449324005.pdf>
- Ministerio de Transportes y Comunicaciones. (2020). Decreto Supremos N° 026-2020-MTC. Perú. <https://www.gob.pe/institucion/mtc/normas-legales/1430287-026-2020-mtc>
- Moreno, A., Paucar, C., Robles, G., & Ronquillo, O. (2021). Percepción del estudiante sobre la calidad de la educación virtual en la universidad en la Universidad Regional Autónoma de los Andes. *Revista Conrado*, 17(3), 193-201. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2157/2100>

- Mori Apuela , D. F., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12082-12097. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1217
- Nguyen, A., Tran , H., Long , V., & Viet, C. (2020). Lao Students' Perceptions towards the Education Service Quality in a Selected Higher Education Institution in Central Vietnam. *Int J Edu Sci*, 28, 63-71. https://www.researchgate.net/profile/Ngoc-Hai-Tran/publication/341867565_Lao_Students'_Perceptions_towards_the_Education_Service_Quality_in_a_Selected_Higher_Education_Institution_in_Central_Vietnam_International_Journal_of_Educational_Sciences/links/610f
- Neyra, LLC, Ramírez, AJM y Espinoza, EST (2021). Calidad del servicio educativo en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de una Universidad Pública. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3843>
- Neyra L., Flores, J. A., y Pacheco, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26 (Número Especial 5), 108-122. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>
- Organización Internacional del trabajo. (2020). Guía para empleadores sobre el trabajo desde casa en respuesta al brote de la COVID-19. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed_dialogue/act_emp/documents/publication/wcms_747014.pdf
- Yahuarcani *et al.* (2021). Virtual classroom for the continuity of educational services in indigenous communities, during social displacement restrictions (Covid-19), based on medium range Wi-fi antennas, *2021 4th International Conference on Inclusive Technology and Education (CONTIE)*, 153-160. <https://doi.org/10.1109/CONTIE54684.2021.00033>.

- OIT. (2020). El teletrabajo durante la pandemia Covid 19 y despues de ella. *Ginebra: Organización Internacional de Trabajo*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/ed_protect/protrav/travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Palacios, F., Damián, E., & Damián, N. (2020). Relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en una institución educativa del Distrito Santa Anita , Perú , Año 2017. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 7(1), 1–7.
<https://doi.org/10.26423/rctu.v7i1.502>
- Perry, S. J., Rubino, C., & Hunter, E. M. (2018). Stress in remote work: two studies testing the Demand-Control-Person model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 27(5), 577-593.
<https://doi.org/10.1080/1359432X.2018.1487402>
- Pozo, S., López, J., Moreno, A., & Hinojo, L. (2020). Flipped learning y competencia digital:Una conexión docente necesaria para su desarrollo en la educación actual. *Electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 23(2), 127-141. <https://doi.org/10.6018/reifop.422971>
- Pullido, C., & Ancheta, A. (2021). La educación remota tras el cierre de escuelas como respuestas internacional a la Covid-19. *Prisma Social* , 1(1), 233 - 266.
<https://revistaprismasocial.es/article/view/4217/5017>
- Quispe, A., Barboza, E., Gonzales, V., & Cacho, A. (2021). Gestión de calidad en el trabajo remoto. *Revista Científica Pakamuros*, 9(2), 43-57.
<http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/181/219>
- Ruesta , R. (2019). *Calidad del servicio educativo y trabajo remoto en la Institución Educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio. Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38183>

- Rubbini, N. (2018). *Organizaciones que implementan teletrabajo: recomendaciones para facilitar las relaciones sociales satisfactorias en el trabajo*. La Plata: Universidad Nacional de la Plata. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/75357>
- Resolución Ministerial N° 072-2020-TR. (2020). "Guía para la aplicación del trabajo remoto". Lima, Perú: Consejo de Ministros. <https://www.recursos.feyalegria.edu.pe/r-m-no-072-2020-tr-guia-para-la-aplicacion-del-trabajoremoto13632#:~:text=072%2D2020%2DTR%20%E2%80%93%20Gu%C3%ADa%20para%20la%20aplicaci%C3%B3n%20del%20trabajo%20remoto,Posted%20by%20recursosfya&text=Objetivo%3A%20Mediante%20Decreto%20de%20Urgencia,19%20en%20el%20territorio%20nacional>.
- Rojas, C. (2021). *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú - 2020*. Lima. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53992/Rojas_LC_J-SD.pdf?sequence=1&isAlloved=y
- Salazar M; Icaza M y Alejo O (2018) *La importancia de la ética en la investigación*. Universidad y Sociedad . 10(1), 305-311. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202018000100305
- Servir. (2020). Guía para el trabajo remoto en las entidades publicas (Segunda ed.). Lima: Servir. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1184560/GuiaTR_2.pdf
- Silva, W., Carrasco, J., & Vega, j. (2018). *El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. Casos BCP y BBVA*. [Tesis de Maestría, Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12319>
- SST (2020) La seguridad y salud en el trabajo. <https://www.gob.pe/institucion/sunafil/campa%C3%B1as/7354-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo>

- Treshchevsky, Y., Igolkin, S., & Shatalov, M. (2019). Internationalization of the educational services market through development of the system of remote education: Possibilities and barriers. *International Journal of Educational Management*, 33(3), 478-485. <https://doi.org/10.1108/IJEM-08-2018-0266>.
- Turpo, J., & Jaimes, D. (2017). Estudio de los vínculos entre cultura organizacional y calidad de los servicios educativos en la imagen institucional de una universidad privada confesional. *Revista de Investigación*, 7(1), 97– 116. <https://doi.org/10.17162/au.v7i1.203>
- Urrea, R. (2020). *Crear una política de trabajo remoto para la empresa BESEDO en Bogotá, con la posibilidad de contratar personas bilingües de otros países, ¿Es la mejor solución ante la dificultad de encontrar este perfil de trabajadores en el país?* Bogotá : Pontificia Universidad Javeriana
- Ulewicz, R., & Sethanan, K. (2019). Quality of educational services–industry 4.0 requirements. *Kvaliteta Obrazovnih Usluga-Zahtjevi*, 4, 137-149. <https://doi.org/10.11222/020.01.011.19>
- UNESCO (2020) Calidad Educativa según la UNESCO. http://www.unesco.org/education/gmr_download/chapter1.pdf
- Valencia, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: Análisis y perspectivas. *Revista del Instituto de ciencias jurídicas*, 203 - 206 <https://www.conadisperu.gob.pe/observatorio/wpcontent/uploads/2021/06/293258387012-Teletrabajo-en-Peru.pdf>
- Vaillant, D., & Rodríguez, E. (2018). Perspectivas de UNESCO y la OEI sobre la calidad de la educación. Calidad de la Educación en Iberoamérica: *Discursos, políticas y prácticas*, 1(19). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6519738>

Velazquez, K., & Paco, C. (2021). *Influencia del trabajo remoto y el desarrollo del área de Educación Física, en los estudiantes de quinto grado de educación primaria de la institución Educativa N°40148 Gerardo Iquira Pizarro.*[Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín] Repositorio. http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/12418/SEpasac_vequkv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yang, L., Holtz, D., Jaffe, S (2022) Los efectos del trabajo remoto en la colaboración entre los trabajadores de la información. *Nat Hum Behav*, 6 , 43–54. <https://doi.org/10.1038/s41562-021-01196-4>

Anexos

Anexo 1: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio educativo	Es la suma de cualidades que lo definen y caracterizan, es decir, este servicio alcanza la calidad o excelencia, cuando satisface o excede las expectativas del cliente, es decir cubre las necesidades previamente identificadas e incluso las implícitas (Brígido, 2016).	Se medirá conforme a sus dimensiones e indicadores y se formulará preguntas para aplicar una encuesta.	Equidad	Igualdad en la enseñanza	1	Ordinal (1) Totalmente de acuerdo (2) De acuerdo (3) Indiferente (4) En desacuerdo (5) Totalmente en desacuerdo
				Igualdad a los problemas	2	
			Relevancia	Educación para la vida	3	
				Formación futura	4	
			Pertinencia	Diversidad cultural	5	
				Condiciones socioeconómicas	6	
			Eficacia	Se comunican efectivamente	7	
				Involucran a padres de familia	8	
				Comentarios positivos	9	
				Alcanzan los objetivos	10	
				Se informan los logros educativos	11	
				Cumplen los plazos establecidos	12	
			Eficiencia	Se publican los contenidos	13	
				Se publican los horarios	14	
				Participación de los estudiantes	15	
				Se informa rápido a los padres	16	
				Atención educada y respetuosa	17	
				Se solucionan conflictos	18	
				Se recogen quejas o sugerencias	19 20	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Trabajo remoto	Es la presencia física de un trabajador en su domicilio o en un lugar segregado dentro del mismo, utilizando cualquier medio o mecanismo que le permita realizar sus labores fuera del lugar de trabajo, esta prestación de servicios se realiza a través de medios informáticos, telecomunicaciones o similares, extendiéndose a cualquier tipo de trabajo que no requiera la presencia física del empleado en el lugar de trabajo (Decreto de Urgencia N° 026-2020).	La variable se medirá conforme a sus dimensiones e indicadores y se formulará preguntas para aplicar una encuesta.	Vínculo laboral	Existe contrato a tiempo fijo	1-2	Ordinal (6) Totalmente de acuerdo (7) De acuerdo (8) Indiferente (9) En desacuerdo (10) Totalmente en desacuerdo
				Existe contrato a tiempo completo	3-4	
				Existe contrato a tiempo parcial	5-6	
			Planificación	Identificación de actividades para el trabajo	7-8	
				Horarios y reportes	9-10	
				Producto entregado o concluido	11-12	
			Realización	Realización de reuniones	13-14	
				Seguimiento	15-16	
				Comunicación y confidencialidad	17-18	
			Medios informativos	Servicio de internet	19-20	
Correo electrónico, WhatsApp, y plataformas	21-22					
Softwares y aplicativos	23-24					

Anexo 2: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	TECNICAS / INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA
¿Cómo se relaciona la calidad del servicio educativo y el trabajo remoto en una institución pública del distrito de Aramango-Bagua?	Determinar la relación que existe entre calidad del servicio educativo y trabajo remoto en una institución pública del distrito de Aramango-Bagua.	VARIABLE:		TIPO DE METODOLOGÍA Básico
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	V ₁ : calidad de servicio educativo		DISEÑO METODOLÓGICO Correlacional No Experimental
- ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio educativo en una institución pública del distrito de Aramango-Bagua?	- Identificar el nivel de calidad del servicio educativo en una institución pública del distrito de Aramango-Bagua		Encuesta/Cuestionario	ENFOQUE Cuantitativo
- ¿Cuál es el nivel del trabajo remoto en una institución pública del distrito de Aramango-Bagua?	Identificar el nivel del trabajo remoto en una institución pública del distrito de Aramango-Bagua	V ₂ : trabajo remoto	Encuesta/Cuestionario	POBLACIÓN 11 docentes de institución educativa del distrito de Aramango-Bagua
- ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad del servicio educativo y trabajo remoto en una institución pública del distrito de Aramango-Bagua?	- Establecer la relación de las dimensiones de la calidad del servicio educativo y trabajo remoto en una institución pública del distrito de Aramango-Bagua.			MUESTRA Por conveniencia.
				MUESTREO Muestreo No Probabilístico
				MÉTODO DE ANÁLISIS Análisis de tipo descriptiva, mediante la representación estadística de tablas y gráficos de correlación y significancia.

FICHA TÉCNICA DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Título:	Cuestionario de Calidad de servicio educativo
Autor:	Rubila Ketty Atencio (2019)
País:	Perú
Administración:	Individual / colectiva
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Número de ítems:	24
Aplicación:	Docentes
Dimensiones:	Eficiencia, eficacia y pertinencia.

Confiabilidad: El cuestionario de calidad de servicio educativo de Atencio (2019), cuenta con un Alfa de Cronbach de 0.893, siendo el resultado de la prueba piloto ejecutada, evidenciándolo como un instrumento confiable para su uso y aplicación.

Validez: El cuestionario de calidad de servicio educativo (2019), cuenta con una validez de contenido, elaborada por juicio de expertos, esta validez permite valorar el grado de acuerdo de los expertos, sobre los ítems, así como del instrumento en general.

Escala Valorativa general: Considera de Nivel inferior = de 1 a 20 puntos Nivel bajo = de 21 a 40 puntos Nivel regular = de 41 a 60 puntos Nivel alto= de 61 a 80 puntos Nivel superior = de 81 a 100 puntos

Calificación e interpretación; Se representa con una escala Likert de 1 a 5; donde los evaluados marcan el ítem deseado, asignando el puntaje de 1 (Nunca), 2 (Pocas veces), 3 (A veces), 4 (Muchas veces), 5 (Siempre); sumando el total de las respuestas arrojando un total general.

Instrumentos de recolección de datos

Calidad del servicio educativo

Instrucciones: el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación, que tiene como propósito medir la Calidad del servicio educativo en esta institución, por favor conteste las preguntas que se indican con respecto a las actitudes cotidianas. Su respuesta será muy valiosa. Gracias por su colaboración.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5	4	3	2	1

Calidad del servicio educativo					
D1: Equidad					
1) Recibo la misma calidad que reciben los demás colegas					
2) Recibo la misma atención y respuesta a mis problemas como los demás					
D2: Relevancia					
3) Me capacitan los contenidos que me van a servir para mi enseñanza a los estudiantes					
4) Me desarrollan competencias que me servirán para asumir retos en el futuro					
D3: Pertenencia					
5) Se toma en cuenta a los estudiantes con diferencias culturales					
6) Se toma en cuenta a los estudiantes con diferencias sociales o económicas					
D4: Eficacia					
7) Se realizan coordinaciones cordiales entre directivos,					

docentes y las familias					
8) Los padres de familia se reúnen para hacer sugerencias sobre los servicios					
9) Las personas que conozco opinan bien sobre de la calidad educativa					
10) Alcanzamos los objetivos en el aula y en las actividades institucionales					
11) Las actividades que realizamos tienen relación con la visión, misión y valores					
12) Mis logros son comunicados oportunamente ante mis amigos y a mis padres					
13) Los programas de actividades académicas para mi aprendizaje se cumplen					
D5: Eficiencia					
14) Se me entregan la programación de actividades educativas al iniciar las clases					
15) Me comunican los horarios de los cursos desde el primer día de clases					
16) Los padres y yo participamos en algunas decisiones sobre el aprendizaje del estudiante					
17) Los padres reciben rápido los documentos que solicitaron en la institución					
18) Los padres son atendidos con respeto y amabilidad por todo el personal					
19) Los conflictos que me afectan en la institución son atendidos oportunamente					
20) Tengo la oportunidad de hacer reclamos ante algún maltrato en la institución					

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE TRABAJO REMOTO

Título:	Cuestionario de Trabajo remoto
Autor:	Chávez (2021)
País:	Perú
Administración:	Individual / colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Número de ítems:	24
Aplicación:	Adultos
Dimensiones:	Diagnóstico del problema, búsqueda y selección de alternativas y Elección e implantación final de una decisión.

Confiabilidad: El cuestionario de trabajo remoto tomado por Chávez (2021), cuenta con un Alfa de Cronbach de 0.975, siendo el resultado de la prueba piloto ejecutada, evidenciándolo como un instrumento confiable para su uso y aplicación.

Validez: El cuestionario de trabajo remoto tomado por Chávez (2021), cuenta con una validez de contenido, elaborada por juicio de expertos, que en su totalidad fueron 3, esta validez permite valorar el grado de acuerdo de los expertos, sobre los ítems, así como del instrumento en general.

Escala Valorativa general: Considera de 12 a 30 un nivel de toma de decisiones inadecuado; de 31 a 40 un nivel de toma de decisiones indeciso y de 41 a 60 un nivel toma de decisiones adecuado.

Calificación e interpretación: Se representa con una escala Likert de 1 a 5; donde los evaluados marcan el ítem deseado, asignando el puntaje de 1 (Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (indeciso), 4 (En acuerdo), 5 (Totalmente de

acuerdo); sumando el total de las respuestas arrojando un total general y otros por dimensiones.

CUESTIONARIO DEL TRABAJO REMOTO

Instrucciones: Marque con una cruz +, o tache x, o bien un check la alternativa que considere apropiada a su realidad. No hay respuestas buenas o malas solo se requiere su opinión personal.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5	4	3	2	1

DIMENSIONES		VALORACIÓN			
Vínculo Laboral		1			
1	Mantengo el vínculo laboral en las mismas condiciones que inicié				
2	Me siento cómodo trabajando de forma remota con la institución				
3	Considero que la institución ha respetado la normativa de trabajo remoto				
4	Mi empleador me comunico a tiempo la implementación del trabajo remoto				
5	Tuve que adaptarme de forma rápida al trabajo remoto ya que no había tiempo de espera				
6	Mi empleador brindo las facilidades tecnológicas necesarias para la rápida implementación				
Planificación					
7	Se ha respetado los plazos fijados del trabajo remoto				
8	Se tuvo una estrategia de implementación del trabajo remoto				
9	Cuento con un horario establecido para realizar mi trabajo				
.10	Mi empleador me da metas u objetivos a cumplir				
11	Tengo un plan de trabajo que me ayuda a cumplir los objetivos				
12	Las actividades a realizar están definidas con claridad y				

	precisión					
	Realización					
13	Mi empleador realiza un seguimiento constante de mi trabajo					
14	Mi empleador implementó una normativa de confidencialidad					
15	Mi empleador hizo los trámites oportunos para la obtención de aplicativos para el trabajo remoto					
16	Mi empleador siguió brindándome el salario acordado a pesar del trabajo remoto					
17	Hago reportes semanales de las actividades que realizo					
18	Los reportes de evidencias incluyen imágenes en el puesto de trabajo					
Medios Informativos						
19	Mi empleador me brindó los medios informáticos necesarios para continuar con mi trabajo (Zoom, Microsoft Teams, Meet, otro.)					
20	Utilizo las redes sociales personales (Facebook y WhatsApp) como medio para realizar mi trabajo					
21	Una condición para realizar trabajo remoto fue contar con conectividad a internet en casa					
22	El servicio de internet contratado es suficiente para realizar mis actividades					
23	La institución prefiere el uso de correo electrónicos antes que WhatsApp y Facebook					
24	Algunas veces fue necesario entregar información en físico por ser necesaria					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CENTURION CABANILLAS CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Calidad del servicio educativo y trabajo remoto en una institución pública del distrito de Aramango-Bagua", cuyo autor es ROSAS TORO OLGA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHICLAYO, 28 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CENTURION CABANILLAS CARLOS ALBERTO DNI: 16500866 ORCID: 0000-0002-5301-0291	Firmado electrónicamente por: CCABANILLASC el 17-01-2023 10:46:55

Código documento Trilce: TRI - 0503297