



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Trabajo remoto y calidad de servicio en los usuarios de una  
entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Santos Vílchez, Melissa Meyling (orcid.org/0000-0002-7357-3999)

**ASESOR:**

Mtro. Llanos Baltodano, Víctor Manuel (orcid.org/0000-0002-5921-9475)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

La presente investigación está dedicada a Jehová Dios por brindarme el espíritu de sabiduría e investigación y por darme la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia, por motivarme a cumplir con los objetivos de esta investigación.

A mi amado novio, por apoyarme y motivarme a seguir adelante y lograr mis metas.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Jehová Dios por brindarme la fortaleza para seguir adelante y cumplir mis metas.

A la Universidad César Vallejo, por el proceso de enseñanza y aprendizaje.

A mis docentes, por los conocimientos impartidos, por su paciencia, dedicación y por guiarme en el desarrollo de la presente investigación.

A mi familia y a mi novio, por su apoyo constante y por sus valiosos comentarios constructivos y retroalimentación en mi investigación.

## Índice de contenidos

Carátula.....	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	14
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	39
VIII. PROPUESTA.....	40
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS.....	

## Índice de tablas

Tabla 1	Lista de expertos.....	17
Tabla 2	Coeficientes del Alfa de Cronbach en los instrumentos .....	17
Tabla 3	Sexo de los encuestados .....	20
Tabla 4	Resultados descriptivos de las edades de los encuestados .....	20
Tabla 5	Resumen de procesamiento de casos .....	21
Tabla 6	Relación de las variables mediante prueba de Normalidad .....	22
Tabla 7	Prueba de correlación: trabajo remoto y calidad de servicio .....	23
Tabla 8	Prueba de correlación: tecnología de la información y comunicación y calidad de servicio.....	24
Tabla 9	Prueba de correlación: espacio físico y calidad de servicio .....	25
Tabla 10	Prueba de correlación: desempeño laboral y la calidad de servicio ..	26
Tabla 11	Resultados descriptivos: tecnología de la información y comunicación y calidad de servicio.....	27
Tabla 12	Resultados descriptivos: espacio físico y calidad de servicio .....	29
Tabla 13	Resultados descriptivos:desempeño laboral y calidad de servicio....	31

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre trabajo remoto y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022; la investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y de alcance correlacional. La población del estudio estuvo conformada por 101 servidores y su muestra fue de 80. Se empleó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, el cual estuvo conformado por 36 ítems, 18 para las variables trabajo remoto y 18 para calidad de servicio, con una escala de medición tipo Likert. Los principales resultados determinaron que entre la tecnología de la información y comunicación y calidad de servicio existe una correlación positiva considerable ( $R$  de Pearson=0.822 y  $p=0.000$ ); entre espacio físico y calidad de servicio existe una correlación positiva considerable ( $R$  de Pearson=0.822 y  $p=0.000$ ) y entre desempeño laboral y calidad de servicio existe una correlación positiva media ( $R$  de Pearson=0.716 y  $p=0.000$ ). Concluyendo que existe una correlación positiva considerable entre trabajo remoto y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022 ( $R$  de Pearson= 0.838 y  $p=0.000$ ).

**Palabras clave:** Trabajo remoto, calidad de servicio, usuarios, entidad pública.

## **Abstract**

The main objective of this research was to establish the relationship between remote work and quality of service in the users of a public entity in the city of Tumbes, 2022; The research was of basic type, quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and correlational scope. The study population consisted of 101 servers and its sample was 80. The survey technique and the questionnaire were used as an instrument, which consisted of 36 items, 18 for the remote work variables and 18 for quality of service, with a Likert-type measurement scale. The main results determined that there is a considerable positive correlation between information and communication technology and quality of service (Pearson's  $R=0.822$  and  $p=0.000$ ); between physical space and quality of service there is a considerable positive correlation (Pearson's  $R=0.822$  and  $p=0.000$ ) and between work performance and quality of service there is a mean positive correlation (Pearson's  $R=0.716$  and  $p=0.000$ ). Concluding that there is a considerable positive correlation between remote work and quality of service in the users of a public entity in the city of Tumbes, 2022 (Pearson's  $R = 0.838$  and  $p = 0.000$ ).

**Keywords:** Remote work, quality of service, users, public entity.

## I. INTRODUCCIÓN

La pandemia COVID-19 generó un estado de emergencia a nivel mundial, se establecieron medidas sanitarias obligatorias como el aislamiento social y el distanciamiento físico, ello obligó a las empresas a paralizar sus actividades; pero, a fin de defender el derecho al trabajo y salvaguardar la salud de los trabajadores se dispuso el trabajo remoto (Tenazoa, 2021), lo que significó una oportunidad para que el estado se desarrolle y modernice; sin embargo, su implementación reveló que las entidades públicas no estaban preparadas, debiéndose conocer las características del trabajo remoto y su incidencia en la calidad (Edquen, 2020).

A nivel internacional, el trabajo remoto tomó mayor notoriedad, se realizaba desde los domicilios empleando equipos y medios tecnológicos para ejecutar las actividades (Maurizio, 2021). Por otro lado, en Brasil, los empleadores no fueron muy partidarios del trabajo a distancia, ellos buscaban que este sea efectivo a través de la presencia física en los centros laborales para así controlar las actividades realizadas y asegurar la calidad del servicio prestado (Gonzalez, 2021).

A nivel nacional, se implementó el trabajo remoto y el sector público no fue ajeno a ello. Ante esto, una unidad ejecutora de Cusco presentó dificultades al implementarlo, encontrándose: desconocimiento en el uso de la tecnología, falta de conectividad y medios tecnológicos inadecuados, afectando el desarrollo de las funciones y la calidad de servicio (Olivares, 2021). El sector público no estaba preparado para el trabajo remoto; por lo cual, es necesario conocer las falencias en su implementación y la calidad de servicio ofrecido (Vega, 2022).

De acuerdo al Plan Nacional de Competitividad y Productividad 2019-2030, a fines del 2016, Perú contaba sólo con 648 teletrabajadores, mientras que en países como México, Chile y Colombia había 2,6 millones, 500 mil y 31 mil teletrabajadores (El Peruano, 2019). En el 2019, solo había 2000 teletrabajadores; sin embargo, tras promulgarse en el 2020 la ley de trabajo remoto, para el 31 de julio de 2020 ya había 220 mil teletrabajadores (Cortés, 2021), significando un incremento de 10 900% teletrabajadores en relación al año 2019.

La entidad estudiada tras la crisis sanitaria brindó los lineamientos para el retorno progresivo a las labores, priorizando el trabajo remoto y empleando los medios tecnológicos idóneos (El Peruano, 2020). Sin embargo, se presentaron



dificultades tales como: ambiente y equipos tecnológicos inadecuados, dificultades en la conectividad y comunicación, falta de conocimientos y habilidades tecnológicas, relaciones interpersonales afectadas, presencia de distractores, produciendo que los servidores no ofrezcan un servicio oportuno, lo cual afecta la calidad del servicio y genera usuarios insatisfechos. En consecuencia, al no contar con los requerimientos necesarios para desarrollar sus labores remotas, los servidores disminuyen su eficiencia y productividad laboral, tornándose en una difícil situación, puesto que tendrían que estar disponibles y conectados fuera del horario laboral, generando un desequilibrio entre la vida personal y laboral.

Como posible causa de la problemática se identificó que las entidades públicas no se encontraban preparadas, carecían de equipos tecnológicos, el personal no estaba debidamente capacitado y otros eran ajenos a la modernidad (Rueda, 2021); quienes habían trabajado años de manera presencial y no estaban familiarizados con la tecnología, adecuarse representaba un gran reto, ya que muchos realizan el trabajo remoto desde sus hogares, el cual no era adecuado (Tenazoa, 2021). Todo ello, se resume a la falta de planificación de los funcionarios, el personal no estaba capacitado, los medios tecnológicos no eran los mejores.

De no investigar esta problemática, los servidores pueden presentar confusión, frustración y descontento, su desempeño no sería a cabalidad, descuidándose la calidad del servicio brindado y generando problemas en la atención, también pueden tener conflictos funcionales debido a distractores en el ambiente de trabajo, y dedicar su tiempo a otras actividades (Vargas & Riascos, 2021). Ante ello, el empleador debe velar para que se cuente con los conocimientos y medios tecnológicos idóneos para el desarrollo de las funciones, lo cual repercutirá en la calidad del servicio prestado (Edquen, 2020).

Bajo este contexto, se planteó el problema de investigación con la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre trabajo remoto y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022?, y de manera específica: ¿Cuál es la relación existente entre tecnología de la información y comunicación y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022?, ¿Cómo es la relación existente entre espacio físico y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes,

2022? y ¿Cuál es la relación existente entre desempeño laboral y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022?

La investigación se justificó por conveniencia, ya que permitió conocer la relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio que brindaron los servidores a los usuarios de la entidad pública en el entorno de la pandemia de la COVID-19. Respecto a la relevancia social, se reflejó en el servicio brindado a los usuarios, conocer los beneficios y dificultades del trabajo remoto ayuda a brindar un mejor servicio. Respecto al valor teórico, se emplearon estudios de otros investigadores, que ayudan al entendimiento de las variables estudiadas. Así mismo tuvo implicancia práctica porque se utilizaron datos estadísticos para una mejor comprensión del estudio de las variables. Por último, en la utilidad metodológica, se hizo uso de la encuesta y el cuestionario para recopilar información de las variables estudiadas.

La investigación presentó como objetivo general determinar la relación entre trabajo remoto y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022 y como objetivos específicos: Identificar la relación existente entre tecnología de la información y comunicación y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022; conocer la relación existente entre espacio físico y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022 y establecer la relación existente entre desempeño laboral y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022

Finalmente, se planteó la hipótesis general ( $H_i$ ): Existe una relación significativa entre trabajo remoto y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022; la hipótesis nula ( $H_0$ ): No existe una relación significativa entre trabajo remoto y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022 y como hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre tecnología de la información y comunicación y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022, existe una relación significativa entre espacio físico y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022 y existe una relación significativa entre desempeño laboral y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación empleó como fundamento teórico estudios previos que realizaron otros investigadores respecto al trabajo remoto y la calidad de servicio, se eligieron artículos científicos y tesis de postgrado que abordaron la problemática materia de estudio, la cual fue generada por la pandemia la COVID-19.

A nivel internacional, Zurita (2022), realizó un estudio en la ciudad de Latacunga – Ecuador, su objetivo fue realizar un análisis de la incidencia del teletrabajo sobre la productividad laboral en el contexto de la COVID-19. El estudio fue cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional. Su población fue de 26 trabajadores y su muestra censal. Se empleó la encuesta y el cuestionario. Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de 0.20, así mismo el 38.5% señaló que contó con lo necesario para teletrabajar, el 30.8% que no tuvo interrupciones, el 23.1% que no fue fácil equilibrar su vida personal y laboral y el 38.5% contó con un espacio adecuado de teletrabajo. Se concluyó que no existe una relación entre productividad y teletrabajo.

Lima & Granda (2022), realizaron una investigación en la ciudad de Ibarra – Ecuador, su objetivo fue establecer los efectos del teletrabajo en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de las empresas públicas. El estudio fue cuantitativo, correlacional, transversal, no experimental. Su muestra fue de 102 teletrabajadores. Se empleó la encuesta y el cuestionario. Sus resultados obtuvieron un chi cuadrado de 21.03, así mismo, el 33% de los encuestados manifestaron que un buen manejo de las TICs contribuye al desempeño laboral, el 43% estuvieron de acuerdo que las condiciones del lugar de teletrabajo influye en el desempeño laboral. Concluyendo que el teletrabajo tiene efectos en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de las entidades públicas

Vargas & Riascos (2021), realizaron una investigación en Santiago de Cali-Colombia, siendo su objetivo definir la relación existente entre el teletrabajo y la calidad de servicio a partir de la pandemia COVID-19; la investigación fue descriptiva, correlacional, transversal, enfoque mixto y diseño no experimental. Para teletrabajo la población fue de 811 personas, y la muestra de 261; respecto a

calidad de servicio la población fue infinita y muestra 384 clientes. Se empleó la encuesta y el cuestionario. Se evidenció un coeficiente de correlación de Spearman de 0.720 y un  $p=0.000$ ; además el estudio determinó que el 35% de los empleados estuvo totalmente de acuerdo con los recursos tecnológicos empleados durante el teletrabajo, el 30% algo de acuerdo, el 21% indiferente y el 14% no estuvo de acuerdo; respecto a la calidad de servicio en la virtualidad el 84% estuvo de acuerdo y el 16% algo de acuerdo. Finalmente se concluyó que existe una fuerte correlación entre el teletrabajo y calidad de servicio.

Guayasamin (2021) realizó una investigación en Ecuador, su objetivo fue realizar un análisis de la ejecución del teletrabajo y cómo incide en la productividad laboral de los trabajadores de la Cooperativa Oscus. El estudio fue cuantitativo, transversal, correlacional. Su muestra fue de 244 empleados. Se emplearon la encuesta y el cuestionario. Sus principales hallazgos evidenciaron un coeficiente de correlación de Spearman de 0.851 y  $p=0.000$  entre las variables teletrabajo y productividad laboral; así mismo, se obtuvo que el 66% de los encuestados contaron con el equipo idóneo para realizar sus actividades, el 56.97% estuvieron totalmente de acuerdo que las TICS fueron herramientas vitales para conservar y elevar la productividad laboral. Se concluyó que existe una relación directa y considerable entre las variables estudiadas, también se determinó que las TICS son importantes en la ejecución del teletrabajo.

Naranjo (2020), realizó un estudio en un Instituto de Seguridad Social de Ecuador, su objetivo fue conocer la relación entre calidad de servicio y la satisfacción laboral de los usuarios. El estudio fue cuantitativo, correlacional. Su muestra fue de 382 usuarios. Sus resultados fue un coeficiente de correlación de Pearson de 0.626 y un  $p=0.000$ , así mismo el 47.9% de los encuestados está poco satisfecho y el 24% satisfecho con los servicios prestados, el 37.96% se encuentra poco satisfecho con la página web de la entidad. Se concluyó que existe una correlación positiva moderada entre las variables

Ramos et al. (2020), realizaron un estudio con el objetivo de establecer las características del teletrabajo en Ecuador, considerando los riesgos sanitarios causados por la COVID-19 y las relaciones existentes entre las características

reconocidas; su muestra fue heterogénea de 459 personas, se emplearon la encuesta y el cuestionario. Los principales hallazgos evidenciaron que el 41% de los encuestados consideraron que habían mantenido su productividad, el 33% que había disminuido y el 26% que había aumentado. Se concluyó la existencia de factores influyentes en la productividad de quienes realizaron trabajo remoto, el cual resultó positivo siempre que se cuente con los recursos necesarios y condiciones favorables.

A nivel nacional, Vega (2022), en su estudio realizado en la Corte Superior de Justicia de Lima, planteó como principal objetivo conocer si existe relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de los servidores. La investigación fue cuantitativa, correlacional, transversal y no experimental. La población fue de 70 servidores, su muestra fue censal por conveniencia; se empleó la encuesta y el cuestionario, aplicado de manera virtual. Los principales resultados dieron a conocer un coeficiente de correlación de 0.592 y un  $p=0.05$ , así mismo obtuvo que el 61.4% de los encuestados consideraron que el trabajo remoto tuvo una eficiencia neutra, el 37.4% que el trabajo fue eficiente y el 1.4 % que fue ineficiente; así mismo el 47.1 % señaló que la calidad de servicio fue alta, el 42.9% neutra y el 10.0% baja. Se concluyó la existencia entre las variables trabajo remoto y calidad de servicio de una correlación positiva media.

Gora (2022), realizó una investigación en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, teniendo como objetivo establecer la relación existente entre trabajo remoto y calidad de servicio en esta UGEL en el ámbito de la COVID-19; el estudio fue básico, correlacional, cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal. Su población estuvo compuesta por 235 servidores y una muestra de 60. Se empleó la encuesta y el cuestionario. En sus principales resultados se encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.843 y nivel de significancia  $p=0.000$ ; así mismo, de evidenció que el 81.67% de los trabajadores consideraron como eficiente el trabajo remoto realizado en la entidad y el 18.33 regular; y respecto a la calidad de servicio el 70% manifestó que era eficiente y el 30% regular. En este estudio se determinó que existe una correlación positiva alta o considerable entre trabajo remoto y calidad de servicio.

Huaylla (2022), realizó un estudio en la Municipalidad de Tamburco en Apurímac, cuyo objetivo principal fue definir la relación existente entre desempeño laboral y la calidad de servicio en el contexto del COVID-19. La investigación fue cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental y transversal. La población del estudio fue de 70 trabajadores y la muestra de 30; se emplearon la encuesta y el cuestionario. Los principales resultados del estudio fueron un coeficiente de Spearman de 0.688 y un  $p=0.001$ ; así mismo, el 60% consideró que la calidad de servicio presenta un nivel medio y el 40% lo consideró bajo. Se concluyó en el estudio que entre desempeño laboral y calidad de servicio existe una relación positiva contundente.

Olivares (2021), realizó su tesis en una unidad ejecutora en Cusco, estableciendo como objetivo determinar si entre trabajo remoto y calidad de servicio existe una relación. Fue un estudio básico, correlacional, transversal, aplicado, cuantitativo y no experimental; la población fue de 120 empleados administrativos y la muestra de 92. Se emplearon la encuesta y el cuestionario. El resultado principal señaló un coeficiente de correlación de 0.293 positivo; el 61% de los encuestados señaló que el trabajo remoto en la institución se situó en un nivel medio y el 39% en un óptimo nivel; así mismo el 73% indicó que la calidad de servicio cumplió una óptima función, 17% que se encontraba en un nivel regular y el 10% que fue deficiente. Se concluyó que existe entre trabajo remoto y calidad de servicio una correlación positiva moderada.

Soto (2021), realizó una investigación en una Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) en la ciudad de Lima, su objetivo fue conocer la existencia de un vínculo entre la gestión del trabajo remoto y calidad de servicio; el estudio fue básico, cuantitativo, correlacional de corte transversal, descriptivo, no experimental; la población fue de 265 empleados administrativos, con muestra no probabilística intencional de 50 trabajadores administrativos con trabajo remoto; se empleó la encuesta y el cuestionario. Se encontró un coeficiente de Spearman de 0.795 y un  $p=0.000$ ; así mismo, se conoció que de los encuestados el 42% consideró alto el nivel de gestión de trabajo remoto, el 36% que fue medio y 22% que fue bajo; respecto a la calidad de servicio el 56% consideró que el nivel fue medio, el 36%

alto y el 8% bajo. Se concluyó que entre gestión del trabajo remoto y la calidad de servicio existe una relevante correlación.

Suarez (2020), en su tesis de maestría en la UGEL San Pablo de Cajamarca, estableció como principal objetivo conocer la relación que existe entre la implementación del teletrabajo y la calidad de servicio. El estudio fue cuantitativo, transversal, correlacional y no experimental. La población para la investigación fue de 40 empleados y su muestra fue censal; se emplearon la encuesta y el cuestionario. Los principales hallazgos del estudio fueron un coeficiente de correlación de 0.654 y un  $p=0.000$ ; el 87.5% consideró que el nivel del teletrabajo fue eficiente y el 12.5% que fue regular; así mismo el 92.5% que la calidad de servicio presentó un nivel eficiente y el 7.5% regular. Concluyendo una relación positiva considerable existente entre el teletrabajo y calidad de servicio.

En el estudio se utilizaron teorías que permitieron un mejor entendimiento, para la variable trabajo remoto se consideró la teoría de Nash, que señala que para poder ganar un juego se debe anticipar y tener conocimiento de lo que se realizará, su teoría es aplicada en diversos ámbitos donde se desee obtener resultados. En el contexto del trabajo remoto, es necesario que los empleados y empleadores adopten acciones y medidas necesarias para lograr el éxito, que exista una ayuda mutua para lograr los objetivos en el tiempo señalado y con los recursos disponibles. Por ello, el enfoque señalado por Nash resulta ideal, ya que al ser el trabajo remoto una nueva modalidad que se implementó ante la llegada de la pandemia, las empresas y sus trabajadores no se encontraban preparados para el nuevo reto. (Sibrián, 2020)

Según, Ambrosio (2017) en el libro del ABC del teletrabajo, lo define como una modalidad de trabajo, donde se realizan actividades laborales remuneradas, empleando las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que no requiere presencia física en el centro laboral. Para poder entender el teletrabajo el estudio señala como características: se realiza fuera de la organización, emplea tecnologías que faciliten la comunicación, no se necesita estar en el mismo ambiente físico para desarrollar las actividades, reformula las formas de

comunicación interna, y genera nuevos instrumentos de control y seguimiento a las funciones.

De acuerdo a Bustos (2012) el teletrabajo ha generado cambios más allá del sistema productivo de la organización, a transformado el contexto físico, relacional y temporal de trabajo, trasladando las actividades laborales en un contexto cultural diferente al habitual, es decir, a los hogares de los empleados, generando una relación entre el domicilio y el trabajo, lo cual requiere la implantación de límites entre la vida laboral y familiar a fin de no perjudicar el rendimiento laboral; por ello, considera importante contar con un espacio propio que carezca de fuertes ruidos, ordenado, seguro, bien iluminado, con mobiliario adecuado, que motive al personal a mejorar su desempeño y brindar una buena atención; toda vez que, el espacio laboral influye en la salud mental y física del personal.

La teoría de desempeño laboral propuesto por Campbell, señala que existen múltiples variables para definir el desempeño laboral, no sólo se trata de la ejecución de una tarea, sino del dominio de la actividad, las habilidades y conocimientos idóneos para su desarrollo, el comportamiento asumido frente a esta. El modelo de Campbell es uno de los principales pilares teóricos que permiten evaluar el desempeño de los colaboradores y contribuir para que los objetivos establecidos se logren. En el contexto de la COVID-19 el uso de las tecnologías es un factor determinante para el desempeño de las tareas que desarrollan los colaboradores donde se encuentren realizando el trabajo remoto; por ello, la importancia de estar preparados con la capacidades y conocimientos necesarias para el desarrollo eficiente de las labores asignadas. (Bautista & Cienfuegos, 2020)

Debido a la presencia de la COVID-19, el ámbito laboral adoptó una nueva modalidad de trabajo que implica la no presencialidad en el centro de labores, debiendo contemplar criterios que permitan asegurar la calidad del servicio; por consiguiente, la presente investigación consta de dos variables, trabajo remoto y calidad de servicio.

En relación a la variable trabajo remoto, diversos autores en sus investigaciones han planteado sus definiciones. Para Castro (2021) es la realización de las funciones laborales en un lugar diferente a las instalaciones de la



empresa, mínimo dos veces por semana, en el que hace uso de los medios tecnológicos. Según Caicedo (2021), es una modalidad de trabajo en el que se emplea parcial o totalmente la tecnología de la información para el desempeño de las tareas asignadas sin necesidad de su presencia física en la empresa. De acuerdo a Vicente (2020) es la prestación subordinada de los servicios en la residencia del trabajador o donde esté realizando el aislamiento debido a la COVID-19, empleando los medios tecnológicos para el desarrollo de sus funciones. Para Valencia (2017), es el desarrollo de las actividades laborales en un ambiente que no pertenecen al empleador, pudiendo ser el domicilio del trabajador, que con ayuda de los medios tecnológicos e informáticos realiza sus labores reportando en tiempo real su trabajo al jefe inmediato.

En base a las definiciones realizadas por los autores se deduce que la variable trabajo remoto cuenta con las siguientes dimensiones: tecnologías de la información y comunicación, espacio físico y desempeño laboral. En relación a la primera dimensión Cruz (2019) define las TIC como el conjunto de herramientas tecnológicas que brindan soporte y que sirven de canal para procesar y acceder a la información, también permite enviar, almacenar, recepcionar y recuperar la información de un lugar a otro. Respecto a espacio físico Etecé (2020), lo define como el lugar donde suceden los hechos, es decir, donde están ubicados los objetos, es un entorno constituido por dimensiones. Y desempeño laboral según Ordoñez (2020), es la capacidad del trabajador de obrar de manera rápida, realizando las funciones que le han sido asignadas eficientemente.

Para la segunda variable se empleó la teoría de la calidad del servicio de Albrecht & Carlzon (2000), quienes consideran que la calidad de servicio implica vender lo que realmente se quiere comprar. Hacen mención de la metáfora del momento de verdad, que son el contacto físico con el cliente y que ayuda a las organizaciones a razonar sobre las experiencias de los clientes y cambiar sus perspectivas, todos los días se producen momentos de verdad. Los clientes constantemente están evaluando a la empresa y toman decisiones de adquirir o no el servicio. Por ello, es necesario conocer lo que le interesa al cliente y comprender el concepto de servicio. En su estudio Karl Albrecht creó el modelo del triángulo del servicio, que vincula a la compañía y al usuario; grafica la interacción de los

elementos claves: gente, sistemas y estrategia de servicio, que giran alrededor del usuario. La estrategia de servicio, es lo que diferencia a la compañía de sus competidores. La gente, son quienes laboran en la organización y atienden al público. Los sistemas, son elementos no humanos que ayudan a prestar el servicio.

La escuela Nórdica de calidad de servicio de Gronroos planteó el Modelo de la imagen correspondiente a la gestión de la calidad de servicio percibida, que indica que cuando se habla de calidad de servicio se debe prestar atención a cada una de las dimensiones que la conforman; la dimensión técnica o llamada también de diseño del servicio, en donde se valora lo que espera el cliente del servicio y la dimensión funcional o de realización del servicio, es decir valora la forma como es ofrecido el servicio. Estas dimensiones contribuyen a la imagen de la empresa, y la calidad de servicio percibido por los clientes. Gronroos ha identificado que la dimensión técnica es afectada por factores, tales como las máquinas, las habilidades técnicas de los trabajadores, la tecnología e informática, conocimiento técnico y la dimensión funcional, en la funcionalidad, predisposición del servicio, accesibilidad, relaciones internas, contacto con el cliente (Serrano & López, 2022)

Respecto a la variable calidad de servicio, Linares & Reyes (2022), señalan que consiste en sobrepasar las exigencias y expectativas que presentan los clientes en todo momento y tiempo; esta calidad está conformada por todas las propiedades y atributos que la conforman y otorgan valor. De acuerdo a Puican (2021) es el acto de satisfacer las necesidades que presentan los usuarios, proporcionándoles una buena atención con la que sientan la confianza y seguridad de lo que realizan. Así también para Morocho (2019) es la calidad que percibe el usuario respecto a un servicio recibido, el cual está conformado por una serie de procesos que se encuentran interrelacionados y su experiencia al recibirlos. Por su parte, para Hernández et. Al (2017) es la discordancia que existe entre las expectativas que tiene el usuario con el servicio que recibe y la percepción del servicio recibido de forma efectiva por parte de la organización.

La variable calidad de servicio presenta las dimensiones: capacidad de respuesta, empatía y atención personalizada. En el estudio se definieron las dimensiones, capacidad de respuesta que para Demuner et. al (2020) es la acción

basada en el conocimiento y las habilidades que fortalecen a la organización en el comprender y actuar efectivo, está relacionada con la velocidad, el desempeño, y la coordinación en la ejecución de las acciones. Respecto a empatía, Rivero (2019) la define como la capacidad de entender lo que piensan y necesitan los demás, sentirlo como propio, incluso si no se siente o piensa lo mismo. Atención personalizada para Donis (2019) se refiere a la atención personal y directa que ofrece un trabajador a un cliente, teniendo en cuenta sus necesidades, preferencias y gustos, de tal forma, que estos se sientan únicos y especiales.

### **III. METODOLOGÍA**

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

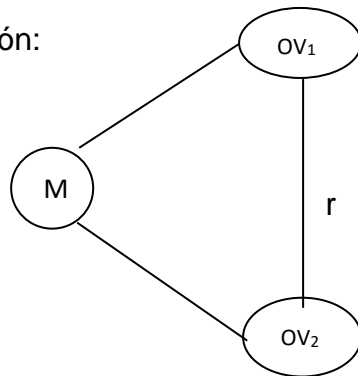
##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Por su finalidad, fue de tipo básica, porque estuvo dirigida a adquirir nuevos conocimientos, recopilando la información de forma sistemática, a fin de que el conocimiento existente del fenómeno materia de estudio se incremente (Alvarez, 2021). Su enfoque fue cuantitativo, porque buscó comprobar una hipótesis mediante la recopilación de datos, basándose en el análisis estadístico y la medición numérica, con la finalidad de comprobar una teoría (Otero, 2018).

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

En la investigación el diseño fue no experimental; toda vez, que las variables materia de estudio no fueron manipuladas; es decir, no se empleó ningún estímulo experimental, y los elementos fueron estudiados sin cambiar ninguna situación. Fue transversal, porque la información se recopiló en un determinado momento por única vez, para luego ser analizada. De alcance correlacional, ya que buscó conocer el comportamiento de una variable ante otra, es decir, buscó medir su relación (Arias & Covinos, 2021).

Esquematación:



Donde:

M = Muestra de estudio

OV<sub>1</sub> = Observación de la variable trabajo remoto

OV<sub>2</sub> = Observación de la variable calidad de servicio

r = Relación entre las variables trabajo remoto y calidad de servicio

## 3.2. Variables y operacionalización

### 3.2.1. Variable 1: trabajo remoto

Es la prestación subordinada de los servicios, que realiza el trabajador desde su domicilio o donde se encuentre realizando el aislamiento debido a la COVID-19, empleando los medios tecnológicos para el desempeño de sus funciones, teniendo en cuenta su naturaleza (Vicente, 2020).

### 3.2.2. Variable 2: calidad de servicio

Se refiere a superar las exigencias y expectativas que presentan los clientes en todo momento y tiempo; esta calidad está conformada por todas las propiedades y atributos que conforman el producto o servicio y otorgan valor (Linares & Reyes, 2022).

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

#### **3.3.1. Población**

Es el conjunto de elementos a estudiar que tienen ciertas características en común y proporcionan información para la investigación (Rojas, 2017). Así mismo, López & Fachelli (2015) señala que son todos los elementos que forman parte del ámbito materia de estudio y en los cuales se van a replicar las conclusiones. Ante ello, el presente estudio contó con una población de 101 servidores de la entidad pública.

Los criterios de inclusión, son aquellas características que debe contener cada elemento para ser parte del estudio (Arias et. al, 2016); por lo que, en la investigación se consideró a los servidores de los regímenes laborales 728 y CAS de la entidad que realizaron trabajo remoto.

Los criterios de exclusión son las características que hacen que los elementos no sean elegibles para el estudio, debido a que pueden alterar los resultados (Arias et. al, 2016); por lo que, se consideró a los servidores que trabajan bajo la modalidad de locación de servicio, fiscales, conductores, secigristas de la entidad.

#### **3.3.2. Muestra**

Es una parte representativa de la población materia de estudio, sobre la cual se recopilan los datos; es decir, en ella se desarrollará la investigación para obtener los resultados que serán generalizados a la población (Arias & Covinos, 2021). En el estudio la muestra fue de 80 servidores; obtenida empleando la fórmula para población conocida:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N= Población (101)

Z= Nivel de confianza (95% =1.96)

p= Probabilidad de que ocurra el suceso esperado (50%=0.5)

q= Complemento de p (1-p=0.5)

e= Margen de error (5% =0.05)

Variable trabajo remoto:

$$n = \frac{(101) \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(0.05)^2 \cdot (101 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = \frac{97.0004}{0.25 + 0.9604} = \frac{97.0004}{1.2104} = 80 \text{ servidores}$$

### 3.3.3. Muestreo

El muestreo probabilístico permite seleccionar al azar a los individuos que conformarán la muestra; siendo el muestreo aleatorio simple una de sus técnicas que consiste en que todos los elementos que conforman la población tienen igual posibilidad de ser seleccionados y formar parte de la muestra (Otzen & Manterola, 2017). Para seleccionar la muestra en el estudio se empleó el muestreo aleatorio simple.

### 3.3.4. Unidad de análisis

Es todo elemento materia de estudio que conforma la población y por consiguiente la muestra (Toledo, 2016). En la investigación la unidad de análisis fue cada servidor de la entidad que realizó trabajo remoto.

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

#### **Técnica**

Las técnicas de recopilación de información abarcan las formas y procedimientos que utiliza el investigador para adquirir información confiable e importante para la obtención de los resultados que darán respuesta a la investigación (Hernández & Duana, 2020). Se empleó en el estudio la encuesta, esta técnica permite medir las opiniones y actitudes de los individuos a través de un listado de ítems que los sujetos responden de manera anónima, recabando así la información necesaria para la investigación (Palella & Martins, 2017).

#### **Instrumento**

Los instrumentos son las herramientas que ayudan al investigador a recopilar información, estas deben ser seleccionadas acorde al tipo de investigación que se realiza, uno de los instrumentos más empleados es el cuestionario, el cual ayuda a obtener y registrar datos mediante interrogantes debidamente estructuradas y organizadas referentes al tema de interés en el estudio (Cisneros et. al, 2022). En el estudio se empleó como instrumento el cuestionario, que constó de 36 ítems debidamente ordenados con escala de medición ordinal tipo Likert, considerando una escala de valores: 5=siempre, 4=casi siempre, 3=a veces, 2= casi nunca y 1=nunca.

#### **Validez**

Permite conocer si es válido el instrumento de medición; es decir, constatar si este mide lo que realmente se pretende medir. Esta validación del instrumento ayuda a determinar si este cumple con el fin para el cual fue creado (Santos, 2017). La validez del instrumento de la investigación fue por contenido, sometiéndose a juicio de expertos, quienes tuvieron como función evaluar cada ítem a través de una plantilla (Torres et. al, 2022). Los profesionales que dieron su conformidad al instrumento fueron 03 expertos en administración y 01 en estadística.

**Tabla 1****Lista de expertos**

Expertos	Especialidad	Aplicabilidad
Dra. Fanny Zavala Alfaro	Administración	Aplicable
Dr. Abraham Cárdenas Saavedra	Administración	Aplicable
Dr. Bernardo Artidoro Cojal Loli	Administración	Aplicable
Mg. Ricardo Antonio Armas Juárez	Estadística	Aplicable

**Confiabilidad**

Es el grado de precisión de una medida, al aplicarse de manera repetitiva, indistintamente del momento o de quien lo aplique, los resultados son similares y coherentes; se puede comprobar la precisión midiendo repetidas veces lo mismo para conseguir una medida que se considere más precisa, sin que exista un margen de error (Santos, 2017).

En la investigación se empleó para medir la confiabilidad del instrumento el coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), este se emplea para escalas politómicas; tales como, las escalas de Likert, aplicándose por única vez al instrumento a través de la prueba piloto; sus valores se encuentran entre 0 y 1, considerándose como valor mínimo para ser aceptable 0.70 (Tuapanta et. al, 2017).

**Tabla 2****Coefficientes del Alfa de Cronbach en los instrumentos**

	Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N° de Elementos	Nivel de Consistencia
V1= Trabajo remoto	,955	18	Excelente
V2= Calidad de servicio	,948	18	Elevada
TOTAL	,972	36	Excelente

**Nota:** Consistencia de confiabilidad Excelente y elevada.



En la tabla 2 observamos el valor de la prueba del Alfa de Cronbach realizado al cuestionario de ambas variables, el instrumento que constó de 36 preguntas determinó un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.972 calificándose como excelente, para la V1: Trabajo remoto que constó de 18 preguntas el coeficiente fue de 0.955 calificándola como excelente y de la V2: Calidad de servicio que constó de 18 preguntas fue de 0.948 calificándola como elevada; de tal manera que sus preguntas tienen consistencia interna y pueden ser aplicadas a otras unidades de análisis.

### **3.5. Procedimientos**

El estudio se inició solicitando al representante de la entidad la autorización correspondiente para la realización de la investigación, acceso y recojo de información; para ello, se conversó con la autoridad y se cursó la solicitud a su despacho; ya aceptada la petición, se procedió a solicitar al área de personal información referente a los servidores que realizan trabajo remoto; posterior a ello, se validó el instrumento mediante juicio de expertos, y se aplicó la prueba piloto para determinar su confiabilidad. Posterior a ello, se procedió a aplicar el cuestionario a la muestra, obteniendo una base datos que dio paso a los resultados, que fueron discutidos con los antecedentes, finalmente se establecieron las conclusiones y recomendaciones.

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

La recopilación de la información se realizó empleando la encuesta y el cuestionario, el cual fue remitido por correo electrónico a los servidores, después de recopilar la información, esta se analizó a través de Microsoft Excel 2018 y el Software estadístico SPSS versión 26.0, se realizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, toda vez que la muestra fue más de 50, la prueba permitió conocer si la distribución que tienen las variables fue normal o no; se obtuvo para trabajo remoto un nivel de significancia de 0.200 y para calidad de servicio de 0.060, siendo mayor a 0.05, lo que significó que su distribución fue normal, se empleó la estadística paramétrica y el coeficiente de Pearson; lo cual, permitió establecer la correlación de las variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se ha desarrollado bajo el código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo, considerando los artículos 15, 16 y 17 referentes al derecho de autor, política y plagio, para citas y referencias. Se respetó la autoría de otros investigadores, los cuales han sido considerados en las referencias bibliográficas, acorde a las normas vigentes del manual de la American Psychological Association (APA) en su edición séptima.

También se ha cumplido con los principios de beneficencia, no maleficencia y autonomía durante la realización de la investigación. Así mismo se cuidó la identidad de la fuente de información, cumpliendo con mantener la confidencialidad de la entidad.

#### IV. RESULTADOS

Después de aplicarse el instrumento a 80 colaboradores, se efectuó el procesamiento y análisis de datos empleando el software estadístico SPSS V.26, ello permitió realizar la contrastación de las hipótesis y tener una mejor comprensión de los resultados, los cuales se han tabulado conforme a los objetivos de la investigación.

##### 4.1. Datos generales de los encuestados

**Tabla 3**

**Sexo de los encuestados**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Masculino	41	51,3
	Femenino	39	48,8
	<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Se advierte que de los 80 servidores encuestados: el 51.8% fue de sexo masculino y el 48.3% de sexo femenino.

**Tabla 4**

**Resultados descriptivos de las edades de los encuestados**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	25 a 29	10	12,5
	30 a 39	33	41,3
	40 a 49	21	26,3
	50 a más	16	20,0
	<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** De los servidores encuestados, el 12.5% tienen edades que oscilan entre 25 – 29 años, el 41.3% entre 30 – 39 años, el 26.3% entre 40 - 49 años y por último el 20% tienen 50 a más años, mencionando que un gran porcentaje de los colaboradores encuestados tienen entre 30 - 39 años, es decir, es un personal adulto.

## 4.2. Estadística Inferencial

### 4.2.1. Prueba de normalidad

#### Planteamiento de la hipótesis de normalidad

**H0:** los datos siguen una distribución normal

**H1:** los datos no siguen distribución normal

#### Estadístico de prueba

Sí  $p\text{-valor} < 0.05$  se rechaza la H0 y se acepta H1 (Los datos **no tienen** una distribución normal; por lo tanto, utilizamos la prueba no paramétrica)

Sí  $p\text{-valor} \geq 0.05$  se acepta la H0 y se rechaza H1 (Los datos **tienen** una distribución normal; por lo tanto, utilizamos pruebas paramétricas)

**Tabla 5**

#### Resumen de procesamiento de casos

Variables	Válido		Casos Perdidos		Total	
	Porcenta		Porcenta		Porcentaj	
	N	je	N	je	N	e
TRABAJO REMOTO	80	100,0%	0	0,0%	80	100,0%
CALIDAD DE SERVICIO	80	100,0%	0	0,0%	80	100,0%

**Tabla 6**

**Relación de las variables mediante prueba de Normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
V1= Trabajo remoto	,068	80	,200
V2= Calidad de servicio	,097	80	,060

**Nota.** Uso de Kolmogorov-Smirnov porque la muestra es > a 50, n=80.

**Interpretación:** Para la variable trabajo remoto se tiene un nivel de significancia de 0.200 y para la variable calidad de servicio el valor obtenido es de 0.060; es decir, los valores de significancia son mayores a 0.05, demostrando que los datos tienen una distribución normal; por lo tanto, estos resultados comprobaron que la prueba estadística que se utilizó para contrastar la hipótesis y determinar el grado de correlación de las variables fue el coeficiente de Pearson. Así mismo, en base a que la muestra fue superior a 50 se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov; toda vez, que la muestra fue de 80 servidores de una entidad pública de la ciudad de Tumbes.

**Coeficiente de correlación de Pearson:**

**Planteamiento de la hipótesis de correlación:**

**H0:** No existe correlación entre las variables trabajo remoto y calidad de servicio

**H1:** Existe correlación entre las variables trabajo remoto y calidad de servicio

**Estadístico de prueba**

Sí  $p\text{-valor} < 0.05$  se rechaza la H0 y se acepta H1 (Existe correlación entre las variables trabajo remoto y calidad de servicio)

Sí  $p\text{-valor} \geq 0.05$  se acepta la H0 y se rechaza H1 (No existe correlación entre las variables trabajo remoto y calidad de servicio)

#### 4.2.2. Contratación de la Hipótesis General

**Objetivo general:** Determinar la relación entre trabajo remoto y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022

**Hi:** Existe una relación significativa entre trabajo remoto y calidad de servicio al usuario de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022.

**H0:** No existe una relación significativa entre trabajo remoto y calidad de servicio al usuario de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022

**Tabla 7**

**Prueba de correlación de Pearson: El trabajo remoto y la calidad de servicio**

		R de Pearson	
		V1= Trabajo remoto	V2= calidad de servicio
V1= Trabajo remoto	Correlación de Pearson	1	,838**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
V2= Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,838**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

**Interpretación.** La tabla 7 indica que el valor estadístico del coeficiente de correlación de Pearson es 0,838 evidenciándose que la correlación de las variables se encuentra en un nivel positivo considerable; así mismo, se obtuvo un valor de significancia de  $p=0.000$  menor a 0.05. Estos resultados afirman la hipótesis general; es decir, se comprueba que existe una relación significativa entre trabajo remoto y calidad de servicio al usuario de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022. Lo que significa que, si el trabajo remoto es eficiente, la calidad de servicio será mejor.

### 4.2.3. Contrastación de hipótesis específicas

#### Contrastación de la Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre tecnología de la información y comunicación y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022.

**Objetivo específico 1:** identificar la relación existente entre tecnología de la información y comunicación y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022.

**Tabla 8**

#### Prueba de correlación de Pearson: Tecnología de la información y comunicación y la calidad de servicio

		Rho de Pearson	
		D1V1= T.I. Comunicación	V2= Calidad de servicio
D1V1= T.I. Comunicación	Correlación de Pearson	1	,822**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
V2= Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,822**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

**Interpretación:** respecto a la tabla 8 se evidencia que el valor estadístico del coeficiente de correlación de Pearson es 0,822, determinando que el nivel de correlación de las variables es positiva considerable, con un valor de significancia de  $p=0.000$  menor a 0.05. Estos resultados corroboran la hipótesis específica 1, afirmando que, si existe una relación significativa entre tecnología de la información y comunicación y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022. Lo que significa que TIC más eficientes conllevan a una mejor calidad de servicio.

## Contrastación de la Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre espacio físico y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022.

**Objetivo específico 2:** Conocer la relación existente entre espacio físico y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022.

**Tabla 9**

**Prueba de correlación de Pearson: Espacio físico y la calidad de servicio**

		Rho de Pearson		
			D2V1= Espacio físico	V2= Calidad de servicio
D2V1= T.I. Espacio físico	Correlación	de	1	,822**
	Pearson			
	Sig. (bilateral)			,000
	N		80	80
V2= Calidad de servicio	Correlación	de	,822**	1
	Pearson			
	Sig. (bilateral)		,000	
	N		80	80

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

**Interpretación:** respecto a la tabla 9, presenta un valor estadístico del coeficiente de correlación de Pearson de 0,822, evidenciando que entre las variables la correlación es positiva considerable, con un valor de significancia de  $p=0.000$  menor a 0.05. Estos hallazgos afirman la hipótesis específica 2; demostrando que existe una relación significativa entre espacio físico y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022. Es decir, contar con un espacio físico adecuado mejorará la calidad de servicio brindado.



### Contrastación de la Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre desempeño laboral y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022

**Objetivo específico 3:** Establecer la relación existente entre desempeño laboral y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022.

**Tabla 10**

#### Prueba de correlación de Pearson: Desempeño laboral y la calidad de servicio

		Rho de Pearson		
			D3V1= Desempeño o laboral	V2= Calidad de servicio
D3V1= T.I. Desempeño laboral	Correlación	de	1	,716**
	Pearson			
	Sig. (bilateral)			,000
	N		80	80
V2= Calidad de servicio	Correlación	de	,716**	1
	Pearson			
	Sig. (bilateral)		,000	
	N		80	80

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

**Interpretación:** respecto a la tabla 10, se evidencia que el valor estadístico obtenido del coeficiente de correlación de Pearson es 0,716, considerada en un nivel de correlación positiva media, con un valor de significancia de  $p=0.000$  menor a 0.05. Estos resultados comprueban la hipótesis específica 3, determinando que, si existe una relación significativa entre desempeño laboral y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022. Lo que significa que, si incrementa el desempeño laboral, la calidad de servicio mejorará.

### 4.3. Estadística Descriptiva

#### Objetivo específico 1.

Identificar la relación existente entre tecnología de la información y comunicación y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022.

**Tabla 11**

**Resultados descriptivos entre tecnología de la información y comunicación y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022**

Tecnología de la información y comunicación	Escala de alternativas										Total	
	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		( $\Sigma$ )	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1.- Los canales de comunicación empleados en el trabajo remoto fueron rápidos y oportunos, permitiendo intercambiar información clara y fluida.	0	0,0	6	7,5	14	17,5	37	46,3	23	28,8	80	100%
2.- En el trabajo remoto la comunicación a través de las plataformas de comunicación digital con su jefe inmediato, compañeros y subordinados fue adecuada.	2	2,5	5	6,3	13	16,3	40	50,0	20	25,0	80	100%
3.- Contó con los equipos y medios tecnológicos (laptop, computadora, Tablet, etc.) para el desarrollo de sus actividades durante el trabajo remoto.	2	2,5	4	5,0	13	16,3	35	43,8	26	32,5	80	100%

4.- La conectividad de sus equipos fue la adecuada para el desarrollo de sus actividades laborales en el trabajo remoto.	1	1,3	7	8,8	13	16,3	41	51,3	18	22,5	80	100%
5.- La plataforma de comunicación digital empleada durante el trabajo remoto fue fácil de usar.	1	1,3	6	7,5	10	12,5	32	40,0	31	38,8	80	100%
6.- La entidad le brindó capacitaciones respecto al trabajo remoto y uso de aplicaciones y plataformas de comunicación digitales.	2	2,5	3	3,8	18	22,5	32	40,0	25	31,3	80	100%

**Nota.** Ítems de la dimensión 1: Tecnología de la información y comunicación perteneciente a la V1: Trabajo remoto relacionada con la V2: Calidad de servicio.

### **Interpretación:**

En la tabla 11 se evidencia que de los encuestado el 46.3 % refieren que casi siempre los canales de comunicación en el trabajo remoto fueron rápidos y oportunos, permitiendo información clara y fluida, el 50% que casi siempre la comunicación a través de las plataformas de comunicación digital fue la adecuada, el 43.8% casi siempre contó con equipos y medios tecnológicos para realizar sus funciones remotas, 51.3 5% que casi siempre la conectividad fue la adecuada, 40% que casi siempre la plataforma de comunicación digital empleada fue fácil de usar y 40% que casi siempre la entidad brindó capacitaciones sobre trabajo remoto, uso de aplicaciones y plataformas de comunicación digitales.

## Objetivo específico 2.

Conocer la relación existente entre espacio físico y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022

**Tabla 12**

### Resultados descriptivos entre espacio físico y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022

Espacio físico	Escala de alternativas											
	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		( $\Sigma$ )	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
7.- Existieron distractores en el ambiente donde realizaba el trabajo remoto.	2	2,5	9	11,3	13	16,3	32	40,0	24	30,0	80	100%
8.- Existió equilibrio armónico entre su vida familiar y su vida laboral.	2	2,5	16	20,0	14	17,5	25	31,3	23	28,8	80	100%
9.- Contó con un espacio propio y adecuado para realizar sus funciones de manera virtual.	1	1,3	4	5,0	9	11,3	35	43,8	31	38,8	80	100%
10.- Contó con el mobiliario adecuado para realizar sus funciones remotamente.	1	1,3	7	8,8	20	25,0	25	31,3	27	33,8	80	100%

---

11.-	Presentó alguna dolencia física durante el desarrollo del trabajo remoto.	0	0,0	2	2,5	6	7,5	23	28,8	49	61,3	80	100%
------	---	---	-----	---	-----	---	-----	----	------	----	------	----	------

---

12.-	Se sintió estresado durante las jornadas laborales realizadas de manera remota.	4	5,0	8	10,0	12	15,0	23	28,8	33	41,3	80	100%
------	---	---	-----	---	------	----	------	----	------	----	------	----	------

---

**Nota.** Ítems de la dimensión 2: Espacio físico perteneciente a la V1: Trabajo remoto relacionada con la V2: Calidad de servicio.

### **Interpretación:**

La Tabla 12, muestra que de los encuestados un 40 % refieren que casi siempre existieron distractores en el ambiente de trabajo remoto, un 31.3% que casi siempre existió equilibrio armónico entre su vida laboral y familiar, un 43.8% que casi siempre contó con un espacio propio y adecuado para realizar sus funciones de manera virtual, un 33.8% que siempre contó con el mobiliario adecuado para realizar sus funciones remotamente, un 61.3% que siempre presentó alguna dolencia física durante el desarrollo del trabajo remoto y finalmente un 41.3% que siempre se sintió estresado durante las jornadas laborales realizadas de manera remota.

### Objetivo específico 3.

Establecer la relación existente entre desempeño laboral y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022

**Tabla 13**

**Resultados descriptivos entre desempeño laboral y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022**

Desempeño laboral	Escala de alternativas										Total	
	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE			
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		( $\Sigma$ )	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
13.- El trabajo remoto le permitió realizar sus actividades laborales con eficiencia.	3	3,8	5	6,3	19	23,8	24	30,0	29	36,3	80	100%
14.- Su trabajo era constantemente supervisado durante el trabajo remoto.	2	2,5	7	8,8	16	20,0	28	35,0	27	33,8	80	100%
15.- Fue fácil adaptarse al trabajo remoto.	2	2,5	7	8,8	20	25,0	28	35,0	23	28,8	80	100%
16.- Posee el conocimiento y las competencias básicas para el manejo de las tecnologías de la información que permiten realizar el trabajo remoto.	2	2,5	8	10,0	18	22,5	25	31,3	27	33,8	80	100%

---

17.- El trabajo remoto permitió interactuar y desarrollar trabajo en equipo.	0	0,0	8	10,0	15	18,8	33	41,3	24	30,0	80	100%
--	---	-----	---	------	----	------	----	------	----	------	----	------

---

18.- Durante el trabajo remoto sus relaciones interpersonales han disminuido.	2	2,5	5	6,3	16	20,0	26	32,5	31	38,8	80	100%
---	---	-----	---	-----	----	------	----	------	----	------	----	------

---

**Nota.** Ítems de la dimensión 3: Desempeño laboral perteneciente a la V1: Trabajo remoto relacionada con la V2: Calidad de servicio.

**Interpretación:**

La Tabla 13, indica que de los encuestados un 36.3 % refieren que siempre el trabajo remoto le permitió realizar sus actividades laborales con eficiencia, un 35% que casi siempre el trabajo remoto era constantemente supervisado, un 35% que casi siempre fue fácil adaptarse al trabajo remoto, un 33.8% que siempre posee el conocimiento y las competencias básicas para el empleo de las tecnologías de la información, un 41.3% que casi siempre el trabajo remoto permitió interactuar y desarrollar trabajo en equipo. y finalmente un 38.8% que siempre durante el trabajo remoto sus relaciones interpersonales han disminuido.

## V. DISCUSIÓN

El trabajo remoto es una modalidad laboral que se consolidó como consecuencia de la COVID-19. No obstante, esta variable debe ser estudiada relacionándola con la calidad de servicio. De esta forma, la presente investigación se dispuso determinar la relación existente entre las variables: trabajo remoto y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública, desarrollado en la ciudad de Tumbes, 2022. Para ello, se aplicó un cuestionario a un total de 80 servidores, elegidos aleatoriamente, que trabajaron en la modalidad remota; así mismo, se aplicó el coeficiente de Pearson, para las variables, toda vez que sus datos eran paramétricos, presentando una distribución normal; así también se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, para la muestra, puesto que era mayor a 50.

Para la contrastación del primer objetivo específico de este estudio se evidenció la existencia de una relación significativa entre tecnología de la información y comunicación y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022; obteniendo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.822 y un nivel de significancia  $p=0.000$ ; demostrando que existe una correlación positiva considerable y una relación significativa entre la tecnología de la información y comunicación y la calidad de servicio. Lo anterior permitió aceptar la hipótesis específica 1 planteada en esta investigación.

Estos resultados son similares al estudio publicado por Suárez (2020), quien reporta la existencia de una correlación positiva entre las herramientas tecnológicas y calidad de servicio con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.378 y un  $p=0.016$ . Así mismo Vargas & Riascos (2021) en su estudio mencionan que las herramientas tecnológicas facilitan el desarrollo de las tareas internas de la entidad, las cuales son proyectadas a los clientes externos; por lo que, sería muy complicado adoptar medidas para el trabajo remoto sin la ayuda de las TICs. De acuerdo con Ambrosio (2017) los hallazgos obtenidos en la investigación confirman que las TICs son herramientas necesarias para llevar a cabo el trabajo remoto, debido a que otorgan acceso a la información de la entidad y permiten el intercambio de



datos, agilizando el trabajo que realizan los colaboradores en beneficio de la organización y de los usuarios; por ello, es necesario que se cuente con los equipos y medios informáticos, su buen manejo mejorará las relaciones con los empleados y usuarios; lo que conlleva a mejorar la calidad de servicio.

Por consiguiente, las bases teóricas mencionadas avalan los resultados hallados demostrando que la tecnología de la información y comunicación tiene relación con la calidad de servicio, pues de no contar con la tecnología adecuada la calidad de servicio disminuiría, y viceversa mientras mejor sean las TICs la calidad de servicio incrementará.

Respecto al segundo objetivo específico de esta investigación los hallazgos encontrados demostraron la existencia de una relación significativa entre espacio físico y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, obteniendo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.822 y  $p=0.000$ ; demostrando que existe una correlación positiva considerable y una relación significativa entre el espacio físico y la calidad de servicio. Este precedente permitió aceptar la hipótesis específica 2.

Estos resultados concuerdan con el trabajo de investigación realizado por Soto (2021), quien encontró que existe una correlación positiva alta entre el espacio físico y la calidad de servicio con un  $p= 0.000$  y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.815. Así también el estudio planteado por Bustos (2012) ratifica los resultados de esta investigación, afirmando que es vital contar con un espacio físico adecuado para el desarrollo del teletrabajo, debido a que las tareas laborales se trasladan a los hogares, en el que se encuentran responsabilidades familiares y personales. Lo expuesto, permite manifestar que la calidad de servicio brindado se incrementará si existe un espacio físico adecuado, pues estas condiciones influyen en el desempeño de las tareas designadas. Por tanto, es conveniente velar para que los servidores sigan contando e implementen un espacio físico de trabajo adecuado, con las mejores condiciones para la realización de las tareas designadas.

Por consiguiente, se puede deducir que las bases teóricas ratifican la relación existente encontrada entre la dimensión espacio físico y calidad de servicio, pues de contar con un mejor lugar de trabajo la calidad de servicio se incrementará, sin embargo, si no se cuenta con un espacio adecuado el servicio brindado no será el óptimo.

Los resultados encontrados en esta investigación permitieron dar respuesta al tercer objetivo específico, encontrándose que entre desempeño laboral y calidad de servicio en los usuarios existe una relación significativa, obteniendo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.716 y  $p=0.000$ ; demostrando que existe una correlación positiva media y una relación significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio. Lo anterior permitió aceptar la hipótesis específica 3.

Estos resultados guardan relación con el estudio publicado por Huaylla (2022), quien reporta la existencia de una correlación positiva media entre desempeño laboral y la calidad de servicio, encontrándose un coeficiente de correlación de Spearman de 0.688 y un  $p=0.001$ . También los hallazgos encontrados tienen similitud con el estudio realizado por Olivares (2021) quien evidenció que existe una relación positiva moderada entre calidad de servicio y productividad, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.258 y un  $p=0.013$ . La teoría de desempeño laboral de Campbell avala los hallazgos encontrados en la presente investigación, señalando que el desempeño laboral no solo son acciones y conductas de los empleados, también está conformado por las habilidades y capacidades de los individuos, que proporcionan beneficios a las organizaciones y por consiguiente el logro de los objetivos, beneficiando también a quienes reciben el servicio.

Lo expuesto en las bases teóricas ratifican que la dimensión desempeño laboral y calidad de servicio presentan una correlación positiva media, toda vez que el desempeño laboral tiene una moderada incidencia en la calidad de servicio que se ofrece al usuario.

Los resultados encontrados permitieron responder al objetivo general, evidenciándose que existe una correlación positiva considerable entre las variables estudiadas, en esta investigación se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.838 y un nivel de significancia  $p=0.000$ ; así mismo estos hallazgos rechazan la hipótesis nula y aceptan la hipótesis general, demostrando que existe una relación significativa entre trabajo remoto y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes.

Los hallazgos obtenidos coinciden con los estudios realizados por Soto (2021) que demostró que entre la calidad de servicio y gestión del trabajo remoto existe una correlación positiva considerable al obtener un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.795 y un  $p=0.000$ , así mismo el estudio realizado por Gora (2021) obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.843 y un nivel de significancia de  $p=0.000$ , demostrando que entre las variables trabajo remoto y calidad de servicio existe una correlación positiva considerable. También los hallazgos guardan relación con el estudio de Vargas & Riascos (2021) cuyos resultados arrojaron un coeficiente de correlación Spearman de 0.720 y un  $p=0.000$ ; es decir, que existe una fuerte correlación entre teletrabajo y calidad de servicio; sin embargo, la investigación de Vega (2022) considera que las variables estudiadas presentan una correlación positiva media, debido a que obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.592, y  $p=0.000$ .

Así también, la teoría de juegos de Nash, ratifica los resultados encontrados, toda vez que, para lograr el éxito es importante planificar y prepararse para afrontar los retos del trabajo remoto, de tal forma que las actividades laborales no se vean afectadas y se brinde calidad de servicio a los usuarios; lo que conllevará al éxito de la entidad en donde todos ganarán. Finalmente, las bases teóricas corroboran que existe una correlación positiva considerable entre las variables, por lo que es importante que quienes dirigen las entidades públicas realicen una planificación y gestión adecuada de los procedimientos internos y externos para asegurar un óptimo desarrollo del trabajo remoto.

## VI. CONCLUSIONES

1. El trabajo remoto se relaciona significativamente con la calidad de servicio de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.838, indicando una correlación positiva considerable. En dicha entidad se evidenció un adecuado desarrollo del trabajo remoto, pues los colaboradores manifestaron que cuentan con las condiciones requeridas para llevar a cabo sus labores remotas, permitiendo ofrecer una calidad de servicio adecuada.
2. En el primer objetivo específico, se evidenció que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido fue de 0.822, indicando una correlación positiva considerable entre la dimensión tecnología de la información y comunicación y la variable calidad de servicio, el nivel de significancia fue de 0.000, lo que significa que se acepta la H1 (hipótesis alterna), quiere decir que existe una relación significativa entre tecnología de la información y comunicación y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes. En el estudio se evidenció que los servidores dispusieron de tecnología de la información y comunicación oportunamente para la ejecución de sus tareas remotas.
3. En el segundo objetivo específico, se evidenció que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido fue de 0.822, que demostró la existencia de una correlación positiva considerable entre la dimensión espacio físico y la variable calidad de servicio, el nivel de significancia obtenido fue de 0.000, que significa que se acepta la H2 (hipótesis alterna) confirmando que existe una relación significativa entre espacio físico y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes. En la investigación se evidenció que los servidores contaron con un espacio físico de trabajo adecuado para la realización de sus funciones remotas.

4. En el tercer objetivo específico, se evidenció que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido fue de 0.716 que demostró la existencia de una correlación positiva media entre la dimensión desempeño laboral y la variable calidad de servicio, el nivel de significancia obtenido fue de 0.000, que corrobora la H3 (hipótesis alterna), evidenciando que existe una relación significativa entre desempeño laboral y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes. En el estudio se demuestra que el desempeño laboral de los servidores fue adecuado durante el trabajo remoto.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al presidente de la junta de fiscales ahondar en la investigación acerca del trabajo remoto post COVID-19 en la entidad, tomando como punto de partida la presente investigación con el fin de identificar otras falencias y dificultades.

A la delegación administrativa diseñar un plan de mejora continua que ayude a incrementar el nivel de la calidad de servicio que prestan los servidores de la institución a través de talleres y capacitaciones respecto al trabajo remoto, uso y manejo de la tecnología, atención al usuario, manejo de emociones, etc. que conlleven a optimizar la calidad de servicio que se ofrece mediante el trabajo remoto.

Se recomienda a la delegación administrativa de la entidad, potenciar la comunicación entre todos los niveles de la estructura organizacional a través del uso adecuado de todos los canales de comunicación existentes.

Se recomienda a la delegación administrativa de la entidad llevar a cabo el seguimiento y monitoreo de las condiciones adecuadas de trabajo remoto a fin de que estas ofrezcan bienestar físico y psicológico al servidor, teniendo en cuenta que con un espacio de trabajo remoto adecuado (buena iluminación, aspectos ergonómicos, etc.) se brinda un buen servicio.

A la oficina de tecnología de la información de la entidad pública de la ciudad de Tumbes implementar una plataforma virtual orientada a brindar asistencia técnica que permita a los servidores desarrollar sus funciones de manera ágil evitando malestar en los usuarios.

## **VIII. PROPUESTA**

Implementación de un plan de sensibilización y formación en el uso adecuado de las herramientas digitales y la creación de un archivo digital para mejorar el trabajo remoto en una entidad pública en la ciudad de Tumbes.

### **1.1. Introducción**

El trabajo remoto ha tenido gran influencia en el mundo laboral frente el contexto generado por la COVID 19, en donde los teletrabajadores tuvieron que adaptarse a los cambios disruptivos de la nueva modalidad de trabajo, siendo necesario que planifiquen, organicen y ejecuten sus actividades laborales, para ello, fue necesario el uso de la tecnología de la información y comunicación y al no contarse con los medios y equipos tecnológicos, así como también de los conocimientos y capacidades, se generó retrasos e incremento en la carga laboral, lo que desencadenó frustración, estrés y descontento en los servidores; así como también dificultades en la calidad de servicio brindado.

### **1.2. Objetivos de la Propuesta**

- Fortalecer las capacidades y conocimientos de los servidores mediante un plan de sensibilización y formación en el uso adecuado de las herramientas digitales.
- Crear un archivo digital para una mejor disposición de las carpetas fiscales que permita celeridad en los procesos de investigación que tienen a cargo los despachos fiscales.

### **1.3. Justificación**

De acuerdo a los hallazgos encontrados en la investigación, se evidencia que el trabajo remoto así como la tecnología de la información y comunicación tienen relación significativa y una correlación positiva considerable con la calidad de servicio al usuario, siendo necesario fortalecer las TICs y mejorar las condiciones de trabajo; ante ello, la propuesta planteada resulta relevante porque busca incrementar los conocimientos y

habilidades de los servidores de la entidad pública, así como también la implementación de un archivo digital que permita un mejor desempeño de las funciones remotas y calidad de servicio a los usuarios excelente.

#### **1.4. Estrategias de trabajo remoto**

- Implementar un plan de capacitaciones que permita a los servidores fortalecer sus conocimientos y habilidades tecnológicas.
- Promover la creación del archivo digital que permita a los servidores disponer de la documentación contenida en las diferentes carpetas fiscales para realizar un mejor desempeño.

#### **1.5. Desarrollo de las estrategias de trabajo remoto**

**1.5.1. Estrategia N° 1:** Implementar un plan de capacitaciones que permita a los servidores fortalecer sus conocimientos y habilidades tecnológicas.

**a. Descripción:** Se diseñará un plan de capacitaciones sobre el uso de herramientas tecnológicas y temas relacionados a la tecnología, lo cual ayudará a incrementar las habilidades y capacidades tecnológicas de los servidores, y desempeñar sus funciones remotas a cabalidad, brindando al usuario un excelente servicio, al tener un mayor manejo de los equipos, medios y plataformas digitales.

**b. Indicador:**

- Número de servidores con mayor conocimiento y dominio de las plataformas virtuales.
- Número de usuarios atendidos de manera virtual.
- Número de casos fiscales diligenciados de manera remota.



**c. Metas:**

- Incrementar el número de servidores con mayor dominio de las plataformas digitales y que sientan satisfacción con la labor que realizan.
- Aumentar el número de usuarios cuya percepción es favorable respecto al servicio que brindan los servidores de manera virtual.

**d. Tácticas:**

- Encuestar a los servidores para identificar los temas relacionados a las herramientas tecnológicas que se deben fortalecer.
- Diseñar un plan de capacitaciones que sea dinámico, en donde los servidores interactúen y pongan en práctica los conocimientos impartidos.

**e. Programas o actividades:**

- Realizar el análisis y selección de los temas de capacitación
- Contratar a los profesionales con conocimiento en los temas a impartir en las capacitaciones
- Elaborar el cronograma de capacitaciones
- Ejecutar el cronograma de capacitaciones
- Recopilar críticas y opiniones de los servidores
- Evaluar y hacer seguimiento a los servidores respecto al aprendizaje de los temas impartidos

### f. Cronograma de Actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Realizar el análisis y selección de los temas de capacitación	■	■														
Contratar a los profesionales con conocimiento en los temas a impartir en las capacitaciones			■													
Elaborar el cronograma de capacitaciones				■												
Ejecutar el cronograma de capacitaciones					■	■	■	■	■	■	■	■				
Recopilar críticas y opiniones de los servidores													■			
Evaluar y hacer seguimiento a los servidores respecto al aprendizaje de los temas impartidos														■	■	■

### g. Presupuesto

Actividades	Inversión
Realizar la planificación	S/. 500.00
Ejecución del plan de capacitaciones	S/. 300.00
Evaluación y seguimiento	S/. 200.00
<b>Total</b>	<b>S/. 1 000.00</b>

**h. Viabilidad:** Las capacitaciones deben ser realizadas con el apoyo de la escuela del Ministerio Público, garantizando la participación de personal especializado en los temas a abordar, a fin de disminuir los costos de contratación de los profesionales que realizarán la capacitación; así mismo las capacitaciones serán impartidas de manera virtual.

**1.5.2. Estrategia N° 2:** Promover la creación del archivo digital que permita a los servidores disponer de la documentación contenida en las diferentes carpetas fiscales para realizar un mejor desempeño.

**a. Descripción:** Se asignará al personal contratado para que digitalice y cargue a una base de datos los documentos de los despachos y áreas de la entidad, para una mejor gestión documental, permitiendo acceder con mayor facilidad a la información e impidiendo la manipulación física de los documentos, dando integridad al acervo documentario.

**b. Indicador:**

- Tiempo de servicio empleado para la atención de los casos de los usuarios.
- Productividad de los servidores.
- Cantidad de recursos utilizados.
- Número de expedientes digitalizados
- Satisfacción de los usuarios o administrados

**c. Metas:**

- Mejorar el manejo de la documentación de los despachos y áreas de la entidad pública.
- Disminuir el consumo de recursos en la entidad.
- Optimizar el desarrollo de las actividades laborales realizadas durante el trabajo remoto.

**d. Tácticas:**

- Incrementar el ancho de banda y la capacidad de almacenamiento de los sistemas que contendrán la documentación digital.
- Diseñar un sistema de seguridad y resguardo de la información.
- Contar con un especialista en el tema que oriente y capacite al personal.

**e. Programas o actividades:**

- Definir el objetivo, alcance y plazo de ejecución
- Establecer criterios de selección de los documentos a digitalizar.
- Seleccionar los documentos que cumplan con los criterios para ser digitalizados.
- Digitalizar la documentación
- Verificar y controlar la calidad de los archivos digitales
- Cargar la documentación digital a la base de datos del sistema
- Hacer el seguimiento y brindar soporte

**f. Cronograma de Actividades**

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6				Mes 7			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Definir el objetivo, alcance y plazo de ejecución																												
Establecer criterios de selección de los documentos a digitalizar																												
Seleccionar los documentos que cumplan con los criterios para ser digitalizados																												
Digitalizar la documentación																												
Verificar y controlar la calidad de los archivos digitales																												
Cargar la documentación digital a la base de datos del sistema																												
Hacer el seguimiento y brindar soporte																												

#### g. Presupuesto

<b>Actividades</b>	<b>Inversión</b>
Planificación	S/. 500.00
Viáticos del especialista	S/. 1 500.00
<b>Total</b>	<b>S/. 2 000.00</b>

- h. Viabilidad:** Se gestionará ante la sede principal la participación de un profesional especializado en archivo digital que capacite al personal que realizará estas funciones, para que estos puedan desarrollar las tareas de manera eficiente, designando a un responsable quien se encargará de verificar y supervisar la actividad.

#### 1.6. Análisis beneficio – Costo

En cuanto al análisis del costo – beneficio en una entidad pública, el beneficio de las capacitaciones está en el aprendizaje, es decir, transformar la información en conocimientos y llevarlos a la práctica, respecto al costo consiste en el tiempo y presupuesto empleado.

La entidad obtiene un beneficio no monetario, debido a que, con la puesta en marcha de las estrategias, no necesariamente genera ingresos, sino que produce aprendizaje en los servidores, quienes a su vez lo replican a los usuarios a través del servicio que estos le brindan.

## REFERENCIAS

- Albrechth, K., & Carlzon, J. (2000). Gerencia del servicio, cómo hacer negocios en la nueva economía. Obtenido de <https://cutt.ly/5KWHw1G>
- Alvarez, A. (2021). Clasificación de las investigaciones. Obtenido de <https://cutt.ly/RKWHxmo>
- Ambrosio, P. (2017). Libro Blanco: el ABC del teletrabajo en Colombia. Obtenido de <https://cutt.ly/6KWHPe3>
- Arias, G. J., Villasís, K. M., Miranda, & M., N. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia México. Obtenido de <https://cutt.ly/HK0ckMQ>
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Obtenido de <https://cutt.ly/LKWH6sF>
- Bautista, C. Rossmery & Cienfuegos, F. Rosita (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Obtenido de <https://acortar.link/zA5tMI>
- Bustos, O. D. (2012). Subjetivando espacios, tiempo, relaciones e individualidades en el teletrabajo. Obtenido de <https://cutt.ly/EMkNpBY>
- Caicedo, Jennifer (2021). Teletrabajo y la productividad pos-pandemia. Obtenido de [CaicedoJenniferAstrid2021.pdf](https://CaicedoJenniferAstrid2021.pdf) (unimilitar.edu.co)
- Castro, C. (2021). Entender la diferencia entre teletrabajo y trabajo remoto. Asuntos legales. Obtenido de <https://cutt.ly/5KWKoUd>
- Cisneros, C., Guevara, G., Urdánigo, C., & Garcés, B. (2022). Técnicas e instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la investigación científica en tiempo de pandemia. Dialnet. Obtenido de <https://cutt.ly/PK0cnHs>
- Cortés, N. (2021). El estado del teletrabajo en Perú para el 2020. Obtenido de <https://cutt.ly/gMk6dXP>
- Cruz, C. A. (2019). Distintas definiciones de TICS según diversos autores. Obtenido de <https://cutt.ly/ZKWKIAp>

- Demuner, F. M., Becerril, T. O. & Ibarra, C. M. (2020). Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico. *Nóesis. Revista de ciencias sociales*. Obtenido de <https://cutt.ly/AMloJgR>
- Donis, I. (2019). Ipsodeas, agencias solucionadoras de marketing. Obtenido de <https://cutt.ly/CKWLRBV>
- Edquen, S. J. (2020). Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la Fiscalía Provincial de Cutervo durante el estado de emergencia - COVID 19. Obtenido de <https://cutt.ly/dKWLjtk>
- El Peruano. (2019). Plan Nacional de Competitividad y Productividad 2019-2030. Obtenido de <https://cutt.ly/DMIqn9r>
- El Peruano. (2020). El Peruano, Normas Legales. Obtenido de <https://cutt.ly/OKWL45v>
- Etecé, E. (2020). Espacio. Obtenido de <https://cutt.ly/5KWZaF5>
- Gonzalez, G. G. (2021). Pandemia y teletrabajo en Brasil. *Laboral, Revista de estudio de derecho laboral y derecho procesal*, <https://cutt.ly/yKWZnFd>
- Gora, S. J. (2022). El trabajo remoto y la calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, 2021. Obtenido de <https://cutt.ly/dMliMTa>
- Guayasamin, A. Santiago (2021). El teletrabajo y la incidencia en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/33796>
- Hernández, C., Prieto, A., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas postgrado. Reflexiones teóricas. *Revista Arbitada Venezolana*. Obtenido de <https://cutt.ly/pKWXIJ6>
- Hernandez, M. S., & Duana, A. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Obtenido de <https://cutt.ly/EK0cDW8>
- Huaylla, Q. A. (2022). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal de la Municipalidad Distrital de Tamburco - Región Apurímac, 2022. Obtenido de <https://cutt.ly/bMlooZD>

- Lima, P. Lenin & Granda, J. Reny (2022). El teletrabajo y su efecto en el desempeño laboral de las empresas públicas. Obtenido de <https://acortar.link/8TJFPC>
- Linares, K., & Reyes, G. (2022). El trabajo remoto y la calidad de servicio en la dirección regional de agricultura Ucayali, año 2021. Obtenido de <https://cutt.ly/ZKWXCKI>
- López, R., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Obtenido de <https://cutt.ly/UK0cZYw>
- Maurizio, R. (2021). Desafíos y oportunidades del teletrabajo en América Latina y El Caribe. Obtenido de <https://cutt.ly/AKWCGmV>
- Morocho, R. Thalia (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. Obtenido de <https://acortar.link/IW8jYI>
- Naranjo, T. Rosario (2020). La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31521>
- Olivares, C. G. (2021). Trabajo remoto y calidad de servicio del personal administrativo en el contexto COVID-19, en una unidad ejecutora-Cusco. Obtenido de <https://cutt.ly/AKWVeqo>
- Ordoñez, J. (2020). Concepto del desempeño laboral. Obtenido de <https://cutt.ly/uKWVdA5>
- Otero, O. Alfredo (2018). Enfoques de investigación. Obtenido de <https://acortar.link/amR6bW>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. Obtenido de <https://cutt.ly/1K0cM52>
- Palella, S., & Martins, P. (2017). Metodología de la investigación. Obtenido de <https://cutt.ly/OMJ2Ckq>
- Puican, V. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. Ciencia Latina, Revista Multidisciplinar. Obtenido de <https://cutt.ly/WKWBtMI>
- Ramos, V., Ramos, C., & Tejera, E. (2020). Telework in times of covid-19. Obtenido de <https://cutt.ly/rMIpOrP>



- Rivero, M. (2019). Empatía, el arte de entender a los demás. Obtenido de <https://cutt.ly/sKWBnWG>
- Rojas, A. (2017). Investigación e innovación metodológica. Obtenido de <https://cutt.ly/gK0vqQ2>
- Rueda, S. (2021). Trabajo remoto y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, 2021. Obtenido de <https://cutt.ly/7KWBAsK>
- Santos, S. G. (2017). Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con lupus, Puebla. Obtenido de <https://cutt.ly/EK0vi0S>
- Serrano, B. A., López, F. M. (2022). Modelos de gestión de la calidad de servicio: revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial. Obtenido de <https://cutt.ly/tMlvoco>
- Sibrián, S. Kevin (2020). Game theory applied to innovative competition in Industry 4.0. Revista Activos. Obtenido de <https://cutt.ly/iMZOOtp>
- Soto, L. M. (2021). Gestión del trabajo remoto y calidad de servicio en administrativos de una Ugel en Lima, 2021. Obtenido de <https://cutt.ly/FKWBLvx>
- Suarez, V. L. (2020). Implementación del teletrabajo y calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, año 2020. Obtenido de <https://cutt.ly/pKWB1fO>
- Tenazoa, H. J. (2021). Trabajo remoto y desempeño laboral en el Ministerio Público del distrito de Tarapoto, 2021. Obtenido de <https://cutt.ly/nKWNweE>
- Toledo, D. d. (2016). Población y muestra. Obtenido de <https://cutt.ly/SK0vgJE>
- Torres, M., Vera, P., Zuzunaga, M., Talavera, J., & De la Cruz, V. (2022). Content validity by expert judgment of an instrument to measure knowledge, attitudes and practices regarding salt consumption in the population of Peru. Obtenido de <https://cutt.ly/KK0vcKW>
- Tuapanta, D., Duque, V., & Mena, R. (2017). Alfa de cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. Obtenido de <https://cutt.ly/xK0vWYq>

- Valencia, A. (2017). Regulatory Aspects of Teleworking in Peru: Analysis and Perspectives. Revista del Instituto de ciencias jurídicas de Puebla A.C. Obtenido de <https://cutt.ly/4KWNvNM>
- Vargas, L. F., & Riascos, B. B. (2021). Teletrabajo y su relación con la calidad de servicios en las empresas retail en el marco de la pandemia COVID-19 en Santiago de Cali- Colombia. Obtenido de <https://cutt.ly/9KWMkG7>
- Vega, N. C. (2022). Trabajo remoto y calidad de servicio de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020. Obtenido de <https://cutt.ly/mK0vYSA>
- Vicente, J. (2020). Trabajo remoto y gestión administrativa en la institución educativa Rosa Dominga Perez Liendo - La Victoria 2020. Obtenido de <https://cutt.ly/xKWMISe>
- Zurita, A. Isabel (2022). El teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral en tiempos de COVID-19. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/36129>

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de variables

**Tabla 14**

**Matriz de operacionalización de las variables: trabajo remoto y calidad de servicio**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Variable: trabajo remoto</b>	Es la prestación subordinada de los servicios, en el domicilio del trabajador o donde se encuentre realizando el aislamiento debido a la Covid-19, empleando los medios tecnológicos para el desempeño de sus funciones, teniendo en cuenta su naturaleza. (Vicente, 2020)	Para evaluar el trabajo remoto se han considerado 3 dimensiones: tecnología de la información y comunicación, espacio físico y desempeño laboral, para lo cual se aplicará el cuestionario que será validado por expertos y su confiabilidad será a través del alfa de cronbach, se empleará la escala tipo Likert.	Tecnología de la información y comunicación	Comunicación	Ordinal
				Equipos y medios tecnológicos	
				Plataformas digitales	
				Ambiente de trabajo	
			Espacio físico	Espacio	Tipo
				Salud Física y mental	Likert
			Desempeño laboral	Eficiencia	
				Adaptación	
				Relaciones interpersonales	
				Rapidez en el servicio	
	Es sobrepasar las exigencias y expectativas que presentan los clientes	Para evaluar la calidad de servicio se han considerado 3 dimensiones: capacidad de	Capacidad de respuesta	Disposición de ayuda	
				Asesoramiento	

<b>Variable:</b> <b>calidad de servicio</b>	en todo momento y tiempo; esta calidad está conformada por todas las propiedades y atributos que la conforman y otorgan valor. (Linares & Reyes, 2022)	respuesta, empatía y atención personalizada, para lo cual se aplicará el cuestionario que será validado por expertos y su confiabilidad será a través del alfa de cronbach, se empleará la escala tipo Likert.	Empatía	Amabilidad Flexibilidad en el servicio Comprensión del usuario	Ordinal Tipo Likert
			Atención personalizada	Servicio brindado Fiabilidad Profesionalismo	

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Tabla 15

**Matriz de consistencia: trabajo remoto y la calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022**

Título	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<b>Trabajo remoto y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022</b>	<p><b><u>Problema general</u></b></p> <p>¿Qué relación existe entre el trabajo remoto y la calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022?</p>	<p><b><u>Objetivo general</u></b></p> <p>Determinar la relación entre trabajo remoto y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022</p>	<p><b><u>Hipótesis general</u></b></p> <p>Existe una relación significativa entre trabajo remoto y calidad de servicio al usuario de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022</p>	<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Población:</b> 101 servidores</p> <p><b>Muestra:</b> 80 servidores</p>
	<p><b><u>Problemas específicos</u></b></p> <p>• ¿Cuál es la relación existente entre tecnología de la información y comunicación y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022?</p>	<p><b><u>Objetivos específicos</u></b></p> <p>• Identificar la relación existente entre tecnología de la información y comunicación y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022</p>	<p><b><u>Hipótesis específica</u></b></p> <p>• Existe una relación significativa entre tecnología de la información y comunicación y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo es la relación existente entre espacio físico y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022?</li> <li>• ¿Cuál es la relación existente entre desempeño laboral y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la relación existente entre espacio físico y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022</li> <li>• Establecer la relación existente entre desempeño laboral y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una relación significativa entre espacio físico y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022</li> <li>• Existe una relación significativa entre desempeño laboral y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022</li> </ul>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Método de análisis:</b> SPSS Versión 25</p>
--	---	--	---	---

### Anexo 3: Validación de contenido del instrumento

#### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE TRABAJO REMOTO Y CALIDAD DE SERVICIO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Trabajo remoto y la calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE TRABAJO REMOTO Y CALIDAD DE SERVICIO

**Definición de la variable trabajo remoto,** es la prestación subordinada de los servicios, en el domicilio del trabajador o donde se encuentre realizando el aislamiento debido a la Covid-19, empleando los medios tecnológicos para el desempeño de sus funciones, teniendo en cuenta su naturaleza

**Definición de la variable calidad de servicio:** Es sobrepasar las exigencias y expectativas que presentan los clientes en todo momento y tiempo; esta calidad está conformada por todas las propiedades y atributos que la conforman y otorgan valor.

TRABAJO REMOTO							
Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
		Los canales de comunicación empleados en el trabajo remoto fueron rápidos y oportunos, permitiendo intercambiar información clara y fluida.	1	1	1	1	

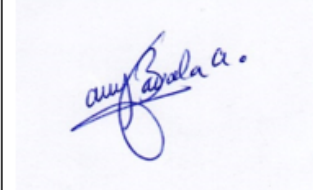
Tecnología de la información y comunicación	Comunicación	En el trabajo remoto la comunicación a través de las plataformas de comunicación digital con su jefe inmediato, compañeros y subordinados fue la adecuada.	1	1	1	1	
	Equipos y medios tecnológicos	Contó con los equipos y medios tecnológicos (laptop, computadora, Tablet, etc.) para el desarrollo de sus actividades durante el trabajo remoto.	1	1	1	1	
		La conectividad de sus equipos fue la adecuada para el desarrollo de sus actividades laborales en el trabajo remoto.	1	1	1	1	
	Plataformas digitales	La plataforma de comunicación digital empleada durante el trabajo remoto fue fácil de usar	1	1	1	1	
La entidad le brindó capacitaciones respecto al trabajo remoto y uso de aplicaciones y plataformas de comunicación digitales		1	1	1	1		
Espacio Físico	Ambiente de trabajo	Existieron distractores en el ambiente donde realizaba el trabajo remoto.	1	1	1	1	
		Existió equilibrio armónico entre su vida familiar y su vida laboral.	1	1	1	1	
	Espacio	Contó con un espacio propio y adecuado para realizar sus funciones de manera virtual	1	1	1	1	
		Contó con el mobiliario adecuado para realizar sus funciones remotamente	1	1	1	1	
	Salud Física y mental	Presentó alguna dolencia física durante el desarrollo del trabajo remoto	1	1	1	1	
		Se sintió estresado durante las jornadas laborales realizadas de manera remota	1	1	1	1	
Desempeño laboral	Eficiencia	El trabajo remoto le permitió realizar sus actividades laborales con eficiencia.	1	1	1	1	
		Su trabajo era constantemente supervisado durante el trabajo remoto	1	1	1	1	
	Adaptación	Fue fácil adaptarse al trabajo remoto	1	1	1	1	
		Posee el conocimiento y las competencias básicas para el manejo de las tecnologías de la información que permiten realizar el trabajo remoto	1	1	1	1	




	Relaciones interpersonales	El trabajo remoto permitió interactuar y desarrollar trabajo en equipo	1	1	1	1	
		Durante el trabajo remoto sus relaciones interpersonales han disminuido	1	1	1	1	
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>							
Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Capacidad de respuesta	Rapidez en el servicio	El trabajo remoto le permitió brindar un servicio rápido y eficiente.	1	1	1	1	
		El trabajo remoto le permitió cumplir con los plazos establecidos para la entrega de la información o servicio brindado	1	1	1	1	
	Disposición de ayuda	El trabajo remoto le permitió mantener una buena actitud ante las dudas y solicitudes de los usuarios	1	1	1	1	
		El trabajo remoto le permitió escuchar con atención a los usuarios y apoyarlos en sus inquietudes o requerimientos.	1	1	1	1	
	Asesoramiento	Los medios empleados durante el trabajo remoto le permitieron brindar el asesoramiento adecuado a los usuarios sobre sus procesos legales	1	1	1	1	
		El trabajo remoto le permitió emplear un lenguaje fácil de comprender y adaptado a los usuarios	1	1	1	1	
Empatía	Amabilidad	El trabajo remoto le permitió brindar un trato amable y cortés a los usuarios.	1	1	1	1	
		Los medios empleados durante el trabajo remoto le permitieron ser empático con los usuarios.	1	1	1	1	
	Flexibilidad en el servicio	Los procedimientos y trámites realizados durante el trabajo remoto fueron flexibles	1	1	1	1	
		Ha brindado atención fuera del horario de trabajo remoto establecido.	1	1	1	1	
	Comprensión del usuario	Los canales de comunicación y medios empleados durante el trabajo remoto le permitieron mostrar apertura a la escucha y	1	1	1	1	

		díálogo respecto a las consultas de los usuarios.					
		Los canales de comunicación y medios empleados durante el trabajo remoto le permitieron comprender a los usuarios y brindar una buena atención.	1	1	1	1	
Atención personalizada	Servicio brindado	El trabajo remoto le permitió brindar un buen servicio y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.	1	1	1	1	
		El trabajo remoto le permitió brindar información que despeje las dudas de los usuarios en sus procesos legal.	1	1	1	1	
	Fiabilidad	Durante el trabajo remoto recibió capacitaciones para desempeñar sus funciones y brindar el servicio remoto.	1	1	1	1	
		Los canales y medios empleados durante el trabajo remoto le permitieron brindar información fluida y transparente a los usuarios respecto al estado de sus procesos legales.	1	1	1	1	
	Profesionalismo	La entidad le brindó las herramientas necesarias para adquirir los conocimientos y habilidades para el desempeño de sus funciones remotas	1	1	1	1	
		Durante el trabajo remoto la entidad supervisó su desempeño laboral y el servicio que brindó al usuario.	1	1	1	1	

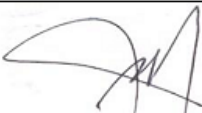
### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario trabajo remoto y calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Medir el trabajo remoto y la calidad de servicio
Nombres y apellidos del experto	Fanny Zavala Alfaro
Documento de identidad	07356295
Años de experiencia en el área	14
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	PERUANA
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	950942945
Firma	
Fecha	DD /MM / AAAA



### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario trabajo remoto y calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Medir el trabajo remoto y la calidad de servicio
Nombres y apellidos del experto	Abraham Cárdenas Saavedra
Documento de identidad	07424958
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Doctor en Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente Investigador
Número telefónico	990501261
Firma	
Fecha	DD /MM / AAAA

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario trabajo remoto y calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Medir el trabajo remoto y la calidad de servicio
Nombres y apellidos del experto	Bernardo Cojal Loli
Documento de identidad	17898066
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	UCV
Cargo	Docente TC
Número telefónico	966547895
Firma	
Fecha	DD /MM / AAAA

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario trabajo remoto y calidad de servicio
Objetivo del instrumento	Medir el trabajo remoto y la calidad de servicio
Nombres y apellidos del experto	<u>M.Sc</u> Ricardo Antonio Armas Juárez
Documento de identidad	42238686
Años de experiencia en el área	Más de 14 años de experiencia
Máximo Grado Académico	Maestro en Ciencias con mención en Estadística aplicada
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Piura
Cargo	Docente Universitario
Número telefónico	947849824
Firma	 
Fecha	DD /MM / AAAA

## Anexo 4: Consentimiento informado

772nZewtBBRxN8TG80ruCgtJJ5vNxAwM3fkPgwMtLkA/viewform



### Evaluación de trabajo remoto

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Nunca (N)	Casi Nunca (CN)	Aveces (A)	Casi Siempre (CS)	Siempre (S)
1	2	3	4	5

 [smel2016.24@gmail.com](mailto:smel2016.24@gmail.com) (no se comparten) [Cambiar cuenta](#)



\*Obligatorio

¿Participa voluntariamente y da su consentimiento informado? \*

- Si
- No

Edad \*

Tu respuesta

## Anexo 5: Carta de autorización

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"



Tumbes, Mayo de 2022

Solicito: Autorización y facilidades para el desarrollo de trabajo de investigación

Señor (a):

**ALVAREZ RODRIGUEZ CARLOS JAVIER**

Presidente de la Junta de Fiscales Superiores de Tumbes

Ministerio Público - Fiscalía de la Nación

Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del IX ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos, de obtener mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "Trabajo remoto y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022". En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser firmada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

**Melissa Meyling Santos Vilchez**

**DNI 44724391**



MINISTERIO PÚBLICO  
FISCALÍA DE LA NACIÓN

Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres  
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional  
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO  
FISCAL DE TUMBES

Tumbes, 19 de Mayo del 2022



Firma  
Digital

Firmado digitalmente por ALVAREZ  
RODRIGUEZ Carlos Javier FAU  
20131270361 soft  
Presidente De La Junta De Fiscales  
Superiores Del Df Tu  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 19/05/2022 12:32:02 -05:00

**OFICIO N° 000941-2022-MP-FN-PJFSTUMBES**

Señorita  
**MELISSA MEYLING SANTOS VILCHEZ**  
DNI: 44724391

Presente. -

**Asunto** : SE CONCEDE AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

**Referencia** : SOLICITUD N° S/N (18MAY2022)

**Expediente** : MUPDFT20220000325

Tengo el agrado de dirigirme a usted, saludarla y en atención al documento de la referencia, se concede el visto bueno para que la servidora Melissa Meyling Santos Vilchez identificada con DNI N°44724391, desarrolle su investigación titulada "Trabajo remoto y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022", dentro de la institución.

Asimismo, se remite la carta de autorización de uso de la información debidamente llenada, en señal de conformidad y aceptación. Lo que se comunica para conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

**CARLOS JAVIER ALVAREZ RODRIGUEZ**  
**PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL**  
**DE TUMBES**

## Anexo 6: Escala de medición del coeficiente de correlación de Pearson

**Tabla 16**

### **Escala de medición del coeficiente de correlación de Pearson**

Escala de valores de r	Nivel de correlación
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

**Fuente:** (Pizarro, 2020)



## Anexo 7: Base de datos en Software SPSS V.26

\*Sin título6 [ConjuntoDatos5] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 44 de 44 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P01	P02	P03	P04	P05
1	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	3	2	4	3	4	3	3
2	4	4	4	4	4	4	1	4	5	5	3	3	5	4	5	5	1	4	4	4	4	5	4
3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	2	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4
4	1	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	1	5	5	5	5	1	5	3	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3
6	5	5	5	5	5	5	1	5	3	4	3	1	5	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5
7	5	5	4	5	5	5	2	4	5	5	1	1	5	4	5	5	3	4	3	4	3	4	4
8	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	2	3	5	5	3	4	2	5	4	3	3	2	4
9	3	3	2	2	4	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	5	2	2	3	4	5	5	4
10	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	1	5	4	5	4	5	5
11	4	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	4
12	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	4
13	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4
15	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	1	4	4	3
16	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	4	4	5	5	4
17	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	3
18	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	1	3	4	2	2	4	3	3	3	4	5	5	4
19	2	3	4	3	3	3	4	2	1	1	3	3	3	4	3	4	3	2	5	5	4	4	4
20	3	3	4	2	3	2	3	3	1	1	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	3	5
21	4	4	5	3	5	4	3	3	4	4	1	4	4	3	4	5	5	2	3	3	3	4	3
22	5	3	5	3	5	3	1	5	5	5	1	1	5	3	5	5	3	5	5	4	4	4	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4

Vista de datos Vista de variables

\*Sin título6 [ConjuntoDatos5] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
2	P2	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
3	P3	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
4	P4	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
5	P5	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
6	P6	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
7	P7	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
8	P8	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
9	P9	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
10	P10	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
11	P11	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
12	P12	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
13	P13	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
14	P14	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
15	P15	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
16	P16	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
17	P17	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
18	P18	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
19	P01	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
20	P02	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
21	P03	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
22	P04	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
23	P05	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
24	P06	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada
25	P07	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Centrado	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

## Anexo 8: Turnitin

feedback studio

MELISSA MEYLING SANTOS VILCHEZ | PI Melissa Santos - turnitin

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Trabajo remoto y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**  
Santos Vilchez, Melissa Meyling (ORCID: 0000-0002-7357-3999)

**ASESOR:**  
Mtro. Llanos Baltodano, Víctor Manuel (ORCID: 0000-0002-5921-9475)

Resumen de coincidencias

21 %

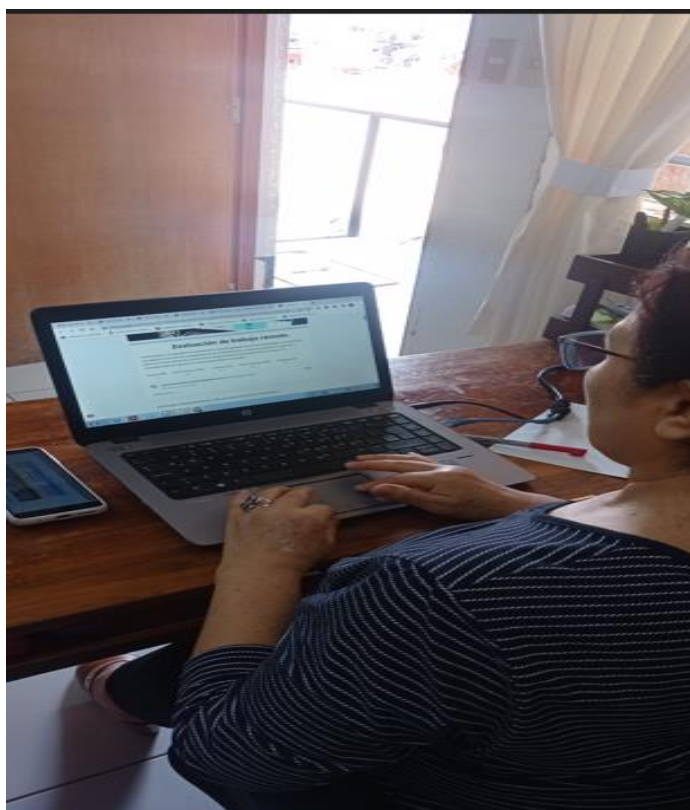
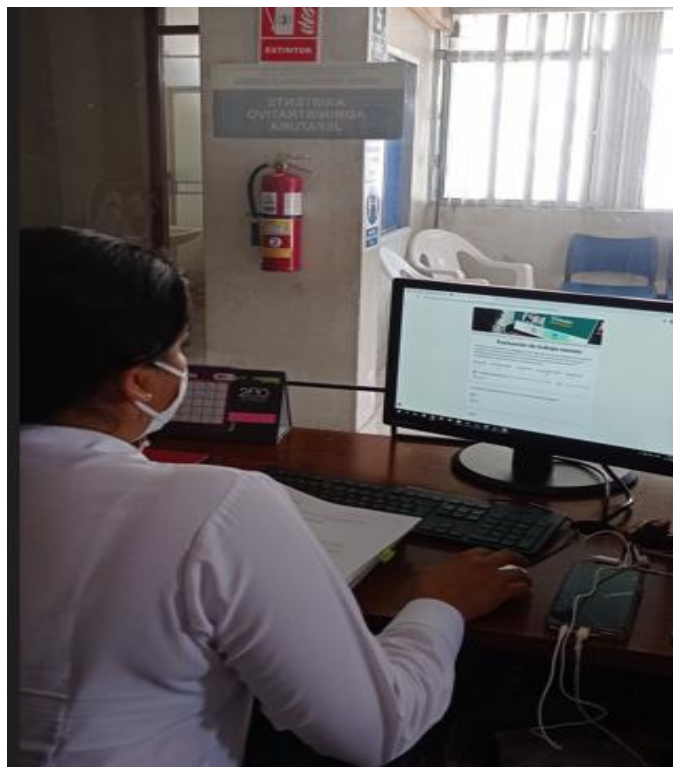
Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	10 %	>
	Fuente de Internet		
2	Entregado a Universida...	4 %	>
	Trabajo del estudiante		
3	repositorio.unu.edu.pe	1 %	>
	Fuente de Internet		
4	repositorio.unfv.edu.pe	<1 %	>
	Fuente de Internet		
5	hdl.handle.net	<1 %	>
	Fuente de Internet		

## Anexo 9: Fotografías de aplicación del instrumento





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VICTOR MANUEL LLANOS BALTODANO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "TRABAJO REMOTO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS USUARIOS DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DE LA CIUDAD DE TUMBES, 2022", cuyo autor es SANTOS VILCHEZ MELISSA MEYLING, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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.

PIURA, 02 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VICTOR MANUEL LLANOS BALTODANO <b>DNI:</b> 16678031 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5921-9475	Firmado electrónicamente por: VLLANOSB el 05-12- 2022 14:18:48

Código documento Trilce: TRI - 0468434