



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de  
Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Suarez Vasquez, Leidy Marleny (ORCID: 0000-0003-3714-1854)

**ASESOR:**

Dr. González González, Dionicio Godofredo (ORCID: 0000-0002-7518-1200)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

Trujillo – Perú

2020

## **Dedicatoria**

A Dios, que siempre está presente en mi vida, llenándome de fuerza positiva para seguir adelante y bendiciéndome con miles de cosas buenas.

A mi hijo Matías Gabriel, por ser mi motor y motivo de seguir creciendo profesionalmente y ser un ejemplo para él.

A mis padres Aureo Suarez y Alicia Vasquez, por su apoyo incondicional, por ser mi guía y ejemplo de seguir esforzándome, para ser mejor cada día. Gracias por darme la vida.

## **Agradecimiento**

A mi familia, por ayudarme y apoyarme siempre, por confiar en mí, por estar presentes cuando más los necesito y por ser una de las bendiciones más grandes de mi vida.

Al Dr. Dionicio Godofredo Gonzáles González, Asesor Metodológico; al Dr. Víctor Iván Pereda Guanilo, Docente Estadístico y al Dr. José Manuel Cubas Vargas, Docente Revisor, por su constante apoyo, orientaciones, sugerencias y valiosos aportes, los cuales contribuyeron en el desarrollo de la tesis.

Al Mg. Fernando Quiroz Narváez director de la UGEL San Pablo, por permitirme desarrollar esta investigación en esa institución, así mismo a sus trabajadores por su valioso tiempo que dedicaron para la exitosa culminación de esta investigación.

## Índice de Contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.	15
3.2. Variables y Operacionalización.	16
3.3. Población, Muestra y Muestreo.	17
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	18
3.5. Procedimientos.	20
3.6. Método de Análisis de Datos.	21
3.7. Aspectos Éticos.	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42

ANEXOS	48
Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variables	49
Anexo 2: Instrumento: Variable Teletrabajo	51
Anexo 3: Instrumento: Variable Calidad de Servicio	53
Anexo 4: Validez del Instrumento de la Variable Teletrabajo	55
Anexo 5: Validez del Instrumento de la Variable Calidad de Servicio	56
Anexo 6: Confiabilidad del Instrumento de la Variable Teletrabajo	57
Anexo 7: Confiabilidad del Instrumento de la Variable Calidad de Servicio	58
Anexo 8: Autorización de Aplicación del Instrumento	59

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Distribucionón de la poblacion.	17
Tabla 2: Niveles de Teletrabajo y Calidad de Servicio.	23
Tabla 3: Niveles de dimensiones de teletrabajo.	23
Tabla 4: Niveles de las dimensiones de Calidad de Servicio.	24
Tabla 5: Prueba de Shapiro-Wilk:Implem.Teletrabajo y Calidad Servicio.	25
Tabla 6: Prueba Spearman: Teletrabajo y la Calidad de Servicio.	26
Tabla 7: Prueba Spearman: Cultura Organizacional y Calidad de Servicio.	27
Tabla 8: Prueba Spearman: Herram. Tecnológicas y Calidad de Servicio.	28
Tabla 9: Prueba Spearman: Optimiz. de Procesos y Calidad de Servicio.	29
Tabla 10: Prueba Spearman: Capacitación y Calidad de Servicio.	30
Tabla 11: Prueba Spearman: Fiabilidad y el Teletrabajo.	31
Tabla 12: Prueba Spearman: Capacidad de Respuesta y el Teletrabajo.	32
Tabla 13: Prueba Spearman: Seguridad y el teletrabajo.	33
Tabla 14: Prueba Spearman: Empatía y el teletrabajo.	34

## Resumen

La presente investigación titulada “Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020”, tuvo como objetivo general determinar la relación de Implementación del Teletrabajo con Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo.

Por su naturaleza tiene un enfoque cuantitativo, ya que se va realizar un análisis estadístico a través de la recolección de datos para comprobar la hipótesis. El tipo de investigación es correlacional, porque se va determinar la relación de las variables Teletrabajo y Calidad de Servicio. El diseño de la investigación es no experimental, transversal correlacional simple, porque se van aplicar encuestas y el cual se llevara a cabo en un único momento. La población para esta investigación fueron los 40 trabajadores de la UGEL San Pablo que están realizando teletrabajo, no tiene muestra porque el estudio se aplicó a toda la población. La técnica de investigación fue la encuesta y el instrumento el cuestionario para el cual se utilizó la escala de Likert, el cuestionario relacionado a la variable Teletrabajo cuenta con 29 ítems y la de Calidad de Servicio 26 ítems. Después del análisis realizado se obtuvo que el Teletrabajo tiene una correlación positiva considerable con Calidad de Servicio, el cual significa que a mayor eficiencia de la implementación de Teletrabajo mejora la calidad de servicio.

Con la investigación desarrollada, se pudo comprobar que entre el Teletrabajo y Calidad de Servicio existe una correlación positiva considerable de grado 0.661, el cual está evidenciando que la UGEL San Pablo está brindando calidad de servicio con la implementación del teletrabajo, la cual es una ventaja para el logro de sus objetivos.

Palabras Clave: Teletrabajo, TIC, Implementación, Sector Público

## **Abstract**

The present research entitled "Implementation of Telework and Quality of Service of the Local Unit Educational Management San Pablo - 2020", had the general objective of determining the relationship of Telework Implementation with Quality of Service of the Local Educational Management Unit San Pablo.

By its nature, it has a quantitative approach, since a statistical analysis will be performed through data collection to verify the hypothesis. The type of research is correlational, because the relationship of the variables Telework and Quality of Service will be determined. The research design is non-experimental, simple correlational transversal, because surveys will be applied and it will be carried out in a single moment. The population for this investigation was the 40 workers from UGEL San Pablo who are teleworking, there is no sample because the study was applied to the entire population. The research technique was the survey and the instrument the questionnaire for which the Likert scale was used, the questionnaire related to the variable Telework has 29 items and the Quality of Service 26 items. After the analysis carried out, it was discovered that telework has a considerable positive correlation with the quality of service, which means that the greater the efficiency of the telework implementation, the better the quality of service.

With the research carried out, it was possible to verify that between telework and service quality there is a considerable positive correlation of grade 0.661, which shows that UGEL San Pablo is offering quality of service with the implementation of telework, which is an advantage for achieving your goals.

Keywords: Teleworking, TIC, Implementation, Public sector.



## I. INTRODUCCIÓN:

Ante el nuevo escenario de la pandemia por la COVID -19, donde el Estado es declarado en Emergencia Nacional y se dispone el aislamiento social obligatorio, con la finalidad de reducir el riesgo de propagación por el virus; se da la necesidad del trabajo no presencial, para evitar la reducción del empleo; privilegiando la continuidad de pagos como factor de subsistencia ante una pandemia de propagación agresiva. Este trabajo a distancia llamado teletrabajo es una propuesta de desarrollo y modernización del estado. Sin embargo no todas las instituciones públicas están preparadas para asumir este nuevo reto y cumplir con brindar un buen servicio; como es el caso de la UGEL San Pablo, donde todos sus procesos están diseñados para un trabajo presencial y sus colaboradores adaptados a esta modalidad de trabajo.

Este tipo de trabajo llamado Teletrabajo, cuyo término fue dado por Jack M. Nilles, aparece en los años setenta, durante la crisis por el aumento del precio del petróleo, donde las personas realizaban un trabajo no presencial. Esta forma de trabajo contribuyó en el ahorro de gasto de transporte, disminución de tráfico y contaminación; así como el aumento de productividad y mejoras en la vida laboral, personal y familiar (OIT, 2016). En el continente Europeo varias empresas empezaron a ver al teletrabajo como algo novedoso y ventajoso para poder desarrollar sus labores, conciliando lo laboral con lo familiar, a raíz de ello el estado implementó el acuerdo denominado “Acuerdo Marco Europeo de Teletrabajo”, con el propósito de que el trabajo en el sector público se pueda modernizar (Navarro, 2017). Para medir las condiciones de trabajo, Europa realizaba encuestas, siendo la última encuesta en el año 2015, donde se publicó que los países cuyos estados tienen mayor cantidad de teletrabajadores son: Reino Unido, Países Bajos, Dinamarca, Suecia, Bélgica y Francia (Eurofound, 2017). En el continente Asiático, se ha promovido el teletrabajo, cuyos instrumentos de trabajos vienen haciendo la informática y las telecomunicaciones; así como, el uso de teléfonos móviles. Respecto a la fuerza laboral que corresponde a teletrabajo es del 32% (Eurofound, 2017). En México, en Junio 2019, el Senado aprobó modificar la Ley denominada: “Ley Federal del Trabajo”, en su artículo N°311; la finalidad de esta modificación es

la de garantizar que los tele-trabajadores tengan derecho a una igualdad de trato, a una remuneración justa, a un seguro social, capacitaciones y a mejoras de oportunidades laborales. En Costa Rica, en septiembre de 2019, aprueba el marco jurídico N°9738 denominado “Ley para regular el teletrabajo”. Esta Ley promueve, regula e implementa el teletrabajo, el cual se conceptualiza como un instrumento para generar empleo e incluso modernizar las organizaciones públicas y privadas mediante las TIC. En octubre de 2019, Panamá se une a los países que reconocen el Teletrabajo, dándole un estatus legal con la Ley N°076, que lo establece y regula. Con esta ley se ofrece una seguridad legal al trabajo remoto o fuera de la oficina, como un modelo de trabajo permanente o como una forma de prestación de servicios algunos días de la semana. “El teletrabajo, viene aplicándose en los países de España, EE.UU, Costa Rica Colombia, Argentina y Chile; motivados por los beneficios ofrecidos con esta nueva modalidad laboral, para empleados y organizaciones” (Valencia, 2017, p. 204)

El Perú a partir del 2013, cuenta con el marco legal que regula el teletrabajo, el cual se promulgo con la Ley N°30036 denominada “Ley que Regula el Teletrabajo”; sin embargo el reglamento para poder ejecutar fue aprobado después de dos años, con esta Ley, se encuentra regularizada la prestación de servicios a través de la modalidad del teletrabajo, el cual se caracteriza por ejercer sus actividades laborales de forma remota utilizando TIC. “se encuentra el mercado preparado para utilizar de manera adecuada esta modalidad de trabajo, sin que las normas laborales legales sean incumplidas” (Ramírez y Chuquillanqui, 2017, p.112). En marzo 2020, aprueban el Decreto de Urgencia N°026-2020 y en sus artículos 16° y 17°, establece que en todas las organizaciones del Perú (públicas y privadas) se empieza la implementación del Trabajo Remoto; en el cual, de una manera obligatoria las instituciones públicas se tienen que adaptar a esta nueva modalidad de trabajo conocida como “Teletrabajo” o trabajo remoto. Antes de este decreto las instituciones públicas a nivel regional y local no utilizaban esta modalidad de trabajo

El proceso de adaptación a esta nueva modalidad de trabajo de parte de las instituciones públicas puede generar a que tengan alguna consecuencia en la

calidad de servicio que brindan. El término calidad se ha ido transformado en los últimos años, de forma integradora, donde su prioridad es poder llegar a satisfacer y cumplir con lo solicitado por los usuarios.

En el mundo, el término calidad de servicio del sector público, es un fenómeno que recién se está produciendo por el cambio de la administración pública. Se está dejando de utilizar el término “administrados” quienes eran los que recibían los servicios, y ahora denominados ciudadanos-clientes, con las exigencias de recibir un servicio de calidad, estas exigencias se dan por que tienen el conocimiento que si pagan tienen el derecho de poder exigir servicios de calidad, esta, la califican desde su perspectiva. La proveedora que presta servicios a ciudadanos que exige calidad, es la administración pública. (Gadea, 2000)

Viñas (2005) considera que hay una relación directa entre calidad y satisfacción del cliente, pero indica que esta apreciación del cliente es subjetiva; se podría decir que cada usuario tiene gustos y necesidades diferentes. Las organizaciones privadas pueden tener intereses en satisfacer todas las demandas, pero las organizaciones públicas no. Es muy difícil determinar las prioridades de los servicios y las características de los mismos para determinar su calidad. Si hablamos de servicios de calidad que son prestados por las instituciones públicas, se puede relacionar con cobertura, atención rápida, atención personalizada, confianza, entre otros; los cuales pueden servir como indicadores para medir la calidad (p. 3).

Bernal (2015) Define calidad de servicio como aquella valoración sensible por el servicio prestado, con el cual se constata su efectividad, así como el grado de seguridad (p. 21). Según Horovitz, (2010) la calidad del servicio constituye un valor sensible como apreciación final tras acceder a alguna prestación, es la forma en que se constata la responsabilidad y empeño para satisfacer que es finalmente lo que se experimenta (p. 61).

En el ámbito local, como se conoce toda entidad del estado tiene un rol principal de proveer de todo material necesario para proporcionar servicio de calidad; como es el caso de la UGEL San Pablo, su estructura orgánica está

diseñada para el cumplimiento de dichos los objetivos; así mismo cabe precisar que la UGEL tiene bajo su cargo los centros educativos de la Provincia de San Pablo, que son cuatro, para los cuales tienen la obligación de brindar un buen servicio educacional; ahora con esta disposición de la implementación del teletrabajo, el rol principal debe seguir siendo la calidad del servicio.

A necesidad de las circunstancias que se está dando, en esta investigación se plantea el siguiente problema general: ¿En qué medida la implementación del teletrabajo se relaciona con la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo – Año 2020?.

Esta investigación se justifica por su aporte en la dimensión práctica porque este trabajo es un instrumento que será de mucha utilidad para la UGEL San Pablo, la cual permitirá que se identifique si hay relación entre implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio que brinda la UGEL San Pablo, en tiempos de la COVID 19, y si esta modalidad de trabajo puede continuar POST COVID 19, de igual modo, servirá también como referencia a otras instituciones. Es por eso que el estudio se justifica considerando las necesidades de brindar un buen servicio, que es sumamente fundamental para la atención de nuestros usuarios de una manera efectiva, la importancia radica en determinar si a través de la implementación del teletrabajo se está brindando servicio de calidad.

En base, al problema previamente mencionado el objetivo general identificado es: O<sub>G</sub>: Determinar la relación de Implementación del Teletrabajo con Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo – Año 2020; teniendo como objetivos específicos: OE<sub>1</sub>: Determinar cómo la Cultura Organizacional se relaciona con la Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, OE<sub>2</sub>: Determinar cómo las Herramientas Tecnológicas se relacionan con la Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, OE<sub>3</sub>: Determinar cómo la Optimización de Procesos se relaciona con la Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, OE<sub>4</sub>: Determinar cómo la Capacitación se relaciona con la Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, OE<sub>5</sub>: Determinar cómo la Fiabilidad se relaciona con la Implementación del

Teletrabajo, OE<sub>6</sub>: Determinar cómo la Capacidad de Respuesta se relaciona con la Implementación del Teletrabajo, OE<sub>7</sub>: Determinar cómo la Seguridad se relaciona con la Implementación del Teletrabajo, OE<sub>8</sub>: Determinar cómo la Empatía se relaciona con la Implementación del Teletrabajo.

En base a los objetivos previamente identificados se plantea la siguiente Hipótesis General: La Implementación del Teletrabajo se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo; así como también las siguientes Hipótesis Específicas las cuales son HE<sub>1</sub>: La Cultura Organizacional se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, HE<sub>2</sub>: Las Herramientas Tecnológicas se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, HE<sub>3</sub>: La Optimización de Procesos se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, HE<sub>4</sub>: La Capacitación se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, HE<sub>5</sub>: La Fiabilidad se relaciona significativamente con la Implementación del Teletrabajo, HE<sub>6</sub>: La Capacidad de Respuesta se relaciona significativamente con la Implementación del Teletrabajo, HE<sub>7</sub>: La Seguridad se relaciona significativamente con la Implementación del Teletrabajo, HE<sub>8</sub>: La Empatía se relaciona significativamente con la Implementación del Teletrabajo.

## II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a los antecedentes relacionados a esta investigación tenemos lo siguiente: El teletrabajo como nueva modalidad de trabajo aparece en los años setenta a raíz de la problemática económica del petróleo, el cual llevó a que las organizaciones hicieran una reorganización con su personal operante, esta acción desde el campo de la administración es una determinación para poder dar una solución a la crisis económica que estaban viviendo y así poder recuperarse (Morales Varas y Romanik Foncea, 2011).

Havriluk (2015) realizó un artículo titulado: "Salud y seguridad en el teletrabajo". Donde menciona que en Argentina, es una realidad realizar teletrabajo desde distintos escenarios como el hogar o la movilidad; con los cuales se está obteniendo varios beneficios, como el de la conciliación familiar, mejorar la productividad, eficiencia, sostenibilidad y sobre todo satisfacción laboral. Sin embargo esta modalidad de trabajo requiere de adecuada cultura de trabajo y de las personas, del desarrollo de liderazgos fuertes y un excelente sistema de gestión que permita que esta forma de trabajo se desarrolle adecuadamente; así como también requiere de marcos regulatorios y jurídicos.

Ortega (2017) en su trabajo de investigación realizado a las organizaciones de Colombia, concluye que, el teletrabajo crea un cambio cultural favorable para las organizaciones, sin embargo debe haber un compromiso de la organización y de los trabajadores en producir una activa interrelación de comunicación rápida y efectiva al momento de adoptar esta modalidad. El autor para poder cumplir con el propósito de su investigación y concluir con lo antes mencionado aplicó los instrumentos de observación y recopilación de información.

El estudio de investigación realizado en el departamento de Quindío a las organizaciones que implementaron el teletrabajo, cuyo propósito fue investigar qué efectos surge con el teletrabajo en la vida de los trabajadores, para esta investigación aplicó una entrevista a las empresas que implementaron el teletrabajo, concluyendo que esta modalidad de trabajo está orientada a resultados y con los cuales se tienen grandes ventajas y beneficios para las

organizaciones, así como también confianza de quienes los están ejerciendo y donde se evidencia calidad de desempeño del empleado. (Quintero, 2016)

Ardila (2015) a través de su investigación, cuyo propósito fue identificar el impacto que genera la implementación del Teletrabajo en las organizaciones financieras, el estudio fue realizado a las organizaciones financieras de Bogotá que tenían implementado el teletrabajo, el instrumento que aplico para el desarrollo de su investigación fue la observación y la revisión documental; a través de sus resultados que llego a obtener, pudo concluir que la implementación del teletrabajo llega a optimizar recursos, generando mayor productividad, eficiencia y disminuir el ausentismo; de la misma forma recalca que con esta modalidad de trabajo se puede compartir más con la familia, ahorrar tiempo y dinero en desplazamiento, el cual ayuda a tener una vida de mejor calidad.

López (2018) a través del estudio realizado para conocer si existe relación entre satisfacción de los clientes y calidad de servicio, donde la técnica utilizada en el estudio fueron las encuestas, las cuales fueron aplicadas a un restaurante de la ciudad de Guayaquil. Con el resultado obtenido se pudo concluir que la respuesta inmediata, atención personalizada, infraestructura y equipamiento; así como también tener personal capacitado y motivado, son factores fundamentales para satisfacer a los clientes y brindar servicio de calidad; así mismo en el estudio se encontraron algunas falencias como personal no capacitado y desmotivado; por lo que el autor propone considerar la capacitación en atención personalizada y capacidad de respuesta, para que el servicio brindado se calidad.

Abad y Pincay (2014) en la investigación que realizaron, cuyo propósito fue analizar si el servicio que se brinda al cliente interno y externo es de calidad; el estudio fue realizado en una empresa de seguros de Guayaquil, donde aplicaron las encuestas y recopilaron la información Para el desarrollo de esta investigación aplico encuestas y recopilación de información; concluyendo que para dar un servicio de calidad en una empresa, mucho depende de actitud y cultura que tienen los trabajadores.

En la parte nacional también se cuenta con estudios previos relacionados al tema de la investigación:

Peñañiel (2019) en su trabajo de investigación denominado “El Teletrabajo en el Sector Público como Alternativa de Desplazamiento”, cuyo propósito fue identificar factores del teletrabajo que contribuyen a la reducción de los problemas de desplazamiento; para el desarrollo de esta investigación se realizó entrevistas semi-estructuradas a entidades que implementaron el teletrabajo en la ciudad de Lima, concluyendo que uno de sus factores determinantes de esta nueva modalidad de teletrabajo es la existencia de igualdad entre la carga laboral y el espacio familiar; así como mayor disponibilidad y valoración de su trabajo.

Silva, Carrasco y Vega (2018) a través de su investigación realizada para analizar la implementación del teletrabajo mixto en las instituciones financieras peruanas; el estudio fue realizado a las instituciones financieras BCP y BBVA; para el cumplimiento de este propósito el instrumento aplicado fue entrevistas semiestructuradas, con el cual pudo concluir que un beneficio mayor del teletrabajo es la conciliación familiar, así mismo determina que para que esta modalidad de trabajo en casa sea atractivo y no perjudicial para el teletrabajador, este debe ser bien organizado frente a distintos distractores que pueda tener en su casa como por ejemplo atender a la familia, mascotas, visitas, entre otros.

Cano, Castro y Peñañiel (2017) en su investigación realizada el cual tuvo como propósito identificar ventajas y desventajas del teletrabajo, cuyo estudio se realizó a las entidades públicas y privadas de Lima; así mismo el instrumento aplicado fue entrevistas semiestructuradas, con el cual pudo concluir que para implementar el teletrabajo es necesario actualizar el conocimiento del uso de tecnologías y tener acceso a internet y el uso primordial de un teléfono móvil.

Paucar (2019) realizó una investigación para identificar si existe relación entre satisfacción de los usuarios y la calidad de servicio, este estudio fue realizado en una UGEL de San Juan de Miraflores; para el desarrollo de esta investigación el instrumento aplicado fue el cuestionario, con los resultados



obtenidos pudo concluir que la relación entre satisfacción de los usuarios y calidad de servicio es alta.

Cáceres (2018) realiza una investigación para conocer si existe relación entre calidad de servicios públicos y gestión administrativa, cuyo estudio lo realizo en la Municipalidad Provincial de Ilo; el instrumento utilizado en la investigación fue la aplicación de encuestas, concluyendo que para tener una calidad de servicio es importante realizar una planificación, estar organizados y tener dirección y control ya que se evidencia una correlación altamente significativa.

Gutiérrez (2017) en su trabajo de investigación el cual realizo para identificar la relación entre calidad de servicios y cultura organizacional, donde el estudio se realizó en un hospital de Tingo María; para el desarrollo de esta investigación se realizó encuesta estructurada, con los resultado obtenidos pudo concluir que entre cultura organizacional y calidad de servicio hay una relación directa; por lo que se puede decir que la cultura organizacional ayuda o perjudica la calidad de los servicios que se brinda.

Alonso y Cifre (2002) en su artículo que realiza sobre teletrabajo y salud, especifica características que debe tener un tele-trabajador, para que esta modalidad de teletrabajo pueda funcionar correctamente y lograr los objetivos y metas de la institución. Dentro de las características detalla disciplina, ser constante, actitud, autocontrol, formación y preparación; así como también capacidad para auto-motivación y con habilidades tecnológicas.

Dentro del marco conceptual definimos al Teletrabajo: De acuerdo a la OIT, “El Teletrabajo es una forma de organizarse laboralmente, que se realiza fuera del establecimiento principal, sin interactuar físicamente con los demás colegas del trabajo, donde las nuevas tecnologías hacen posible facilitar la comunicación” (2016, párr. 10).

El Libro Blanco del teletrabajo en España define que el teletrabajo es una modalidad de trabajo flexible, que brinda capacitación continua a sus trabajadores para poder desarrollar sus diferentes actividades de manera remota, utilizando las TIC; para ello debe contar con profesionales calificados

con dominio en hardware y en software de las nuevas tecnologías relacionadas tanto como para computadoras y Smartphone (BBVA et. al., 2012)

Nilles (1988), define al teletrabajo como: “Es una forma diferente de trabajar desde casa usando las comunicaciones remotas, basadas en tecnologías para evitar el desplazamiento, donde se establece metas con los tele-trabajadores para la implementación exitosa y sostenible” (p. 322)

Hunton y Norman (2010), define que el teletrabajo se da a través de un acuerdo laboral donde los trabajadores se adaptan con facilidad la forma de realizar su trabajo remotamente, utilizando de una manera apropiada las herramientas tecnológicas para transferir el trabajo a la organización.

Pérez (2011), define al teletrabajo como el empleo pagado que cumple con tres requisitos que son ubicación donde se realiza el trabajo diferente de donde se necesita los resultados, desarrollo del trabajo con uso indispensable de las TIC y la comunicación con el empleador debe ser de forma permanente; visto que al implementar esta modalidad la organización debe considerar principalmente cambios organizacionales y seguridad de la información.

Lier, De Witte, y Macharis (2012), define que el teletrabajo es una modalidad de trabajo donde los horarios son flexibles para los empleados, y estos puedan realizar sus actividades fuera de la organización o empresa, lo cual permite crear competitivas ventajas.

En nuestra regulación peruana: “define al teletrabajo como una forma de realizar sus actividades cuya característica es, la no asistencia física del empleado en la organización o empresa, para el cual se utiliza los medios informáticos y telecomunicaciones, los cuales también van a servir para ejercer la supervisión y control respectiva” (Ley N° 30036, 2013, Artículo 2)

Arredondo Rodríguez et al. (2015) considera que todas las organizaciones que asumen implementar el teletrabajo, deben asumir ciertos retos como el de tener una comunicación asertiva, dinámica con interacción a través de las tecnologías de informática y comunicación, desde los ambientes virtuales

donde esta se desarrolla. Considerando ciertas políticas de comunicación que generen estrategias. (p. 54)

Factores que ayudan a lograr el éxito del teletrabajo:

“Cultura de la empresa: Los directivos deben inculcar conciencia relacionado al medio ambiente y transparencia, así como también desarrollo e innovación a todos sus empleados” (Agudo , 2014, p.175)

“Entorno colaborativo: fomentar valores y objetivos de la organización a través de directivos y empleados” (Agudo , 2014, p.175)

“Buenas prácticas: implantación de metodologías en las actividades de la empresa y flujos de trabajo, permitiendo a los tele-trabajadores poder organizar y distribuir su tiempo; así como también coordinar sus actividades o tareas y controlar sus plazos” (Agudo , 2014, p.175)

“Empleado calificado: habilidades adquiridas, además es importante la capacitación en TIC” (Agudo , 2014, p.175)

“Nuevos valores: Clima organizacional y liderazgo, ayuda hacia los consumidores; así como la capacidad de escuchar, hacer preguntas y ser afectivos” (Agudo , 2014, p.175)

Dentro del marco conceptual definimos Calidad de Servicio, de acuerdo a la investigación que se va realizar hablamos de servicios públicos por lo que empezaremos a definir servicios públicos para luego definir calidad de servicio.

Todos los organismos del estado realizan actividades de servicios públicos, cumpliendo normativas y procedimientos legales establecidos previamente, con la finalidad de satisfacer las necesidades de una comunidad.

El estado es un conjunto de servicios públicos administrados por los organismos o instituciones gubernamentales cuyo objetivo es servir, así como la obligación y competencia para brindar, garantizar, organizar y crear un adecuado funcionamiento de los servicios públicos.

Según Huapaya (2015) el servicio público es una actividad llevada a cabo por organismos del Estado, que siempre implica restricción y libertad para administrar la organización, por que el Estado toma la responsabilidad de realizar la actividad económica. A raíz de la actividad calificada como servicio público Nace la idea la idea de publicatio (p. 375)

Se mejora el funcionamiento de la sociedad a través de la satisfacción de necesidades de las personas; así como una igualdad de trato y bienestar, son de importancia en los servicios públicos. En los diversos servicios públicos que se brindan como son educación, salud, abastecimiento de agua y desagüe, infraestructura urbana, seguridad, entre otros; los cuales son gratuitos o esta subsidiado su costo.

Los servicios públicos que se ofrecen deben ser del mismo nivel para todas las personas y mantenerse de una forma continua y constante a lo largo del tiempo; así mismo la amabilidad, el respeto, la honestidad y el ser agradable debe ser considerado por todo prestador de un servicio público.

Los servicios tienen las siguientes características:

“Intangibilidad: un servicio no es tangible, no puede ser percibido físicamente antes de ser adquirido; es decir no se puede sentir, oler, saborear, ni ver antes de adquirirlos” (Grande I., 2005, p.37)

“Inseparabilidad: Esta característica significa que, no se pueden separar la producción de un servicio del consumo del mismo; esto se refiere que se dan al mismo tiempo. Se podría decir que existe una estrecha relación entre el vendedor y el servicio” (Grande I., 2005, p.37)

“Heterogeneidad o inconsistencia: El estandarizar un servicio es difícil, porque estos pueden variar dependiendo de quién lo está proporcionando” (Grande I., 2005, p.37)

“Carácter Perecedero: llamado también imperdurabilidad, se refiere a que los servicios no se pueden conservar, almacenar o guardar en inventario” (Grande I., 2005, p.37)

“Ausencia de Propiedad: Cuando se adquiere un servicio, también se adquiere un derecho a recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de algo, pero no se adquieren la propiedad tangible del servicio, es decir, que solo se paga por el servicio más no por la propiedad” (Grande I., 2005, p.37)

Con relación a la definición de calidad de servicio se tiene:

Calidad es un termino que en el transcurso del tiempo ha tenido varios significados, estos dependen de las circunstancias y desde el punto de vista que se les quiera ver. Todos ellos cuando buscan la forma de definir tienen en común la filosofía de acción continua de mejoras, la cual tiene por finalidad cumplir con estándares, procesos más efectivos y obtener productos que satisfagan las necesidades de quien lo consume. (De León, 2017)

Duque (2005) considera que: “Todo servicio al cliente debe cumplir las expectativas del cliente y de la organización, a través de una gestion donde se pueda dar una mutua satisfacción. El objetivo es que el cliente mejore sus experiencias que tiene cuando recibe un servicio de la organización” (p.65)

Hernández, Chumaceiro, Atencio (2009), considera: “La calidad de servicio requiere de un compromiso y de una cultura organizativa de todos, el cual va servir como estrategia de beneficio para ser competitivo y poder ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia” (p.460)

La calidad del servicio es una cualidad que tiene el servicio, este se mide a través de la percepción de satisfacción emitida por el usuario o cliente, la cual esta referido a la durabilidad y características que tiene del bien.

“Los usuarios o clientes son los que perciben la calidad en los servicios, a través de su percepción pueden calificar la superioridad o excelencia de un producto” (Duque y Chaparro, 2012, p.164)

Si bien es cierto cuando hablamos de calidad que se brindan en los servicios públicos, la cual esta basada en la percepción del usuario o cliente; así como también en la percepción de los trabajadores que brindan el servicio. Esta podría conceptualizarse como el nivel adecuado que cumple las expectativas y necesidades del usuario o cliente al que se le da un servicio específico.

Todo servicio público que se brinda debe realizarse de forma eficiente, adecuada y correcta, logrando satisfacer los requerimientos y expectativas de los usuarios o clientes, para poder decir que se está dando un servicio de calidad.

La calidad de servicio es medida por los usuarios o clientes por medio de componentes que a continuación se detalla:

**Confiabilidad:** La confiabilidad se refiere a brindar un bien o servicio de inicio a fin de forma precisa, consistente y segura, esto dará confiabilidad y seguridad a los usuarios o clientes. (Grande I., 2005)

**Accesibilidad:** Toda institución u organización que presta servicios, deben garantizar que los servicios que se dan sean accesibles a los consumidores o usuarios de forma oportuna y eficiente. (Grande I., 2005)

**Respuesta:** Es la rapidez en atender cuando se presta un servicio, pues ahora los usuarios o clientes, son más exigentes en este aspecto. Se podría decir que es la capacidad de respuesta cumpliendo con las exigencias de los usuarios o clientes cuando se presta un servicio. (Grande I., 2005)

**Seguridad:** La seguridad se refiere a que las instituciones u organizaciones garantizan el buen funcionamiento y donde los usuarios o clientes pueden percibir que los servicios prestados están garantizados y no tienen riesgo alguno. (Grande I., 2005)

**Empatía:** La empatía se refiere a que la institución u organización que brinda el servicio se identifica con la situación del usuario, para poder brindarle un buen servicio. (Grande I., 2005)

**Tangibles:** La tangibilidad es la propuesta de valor del servicio, se refiere a la adecuada infraestructura física para la prestación del servicio, el equipamiento utilizado acorde con la obtención del servicio, la presentación y limpieza del personal; así como también la iluminación, limpieza entre otros del lugar donde se presta el servicio. (Grande I., 2005).

### **III. METODOLOGÍA**

A continuación se realizarán una serie de procedimientos y técnicas las cuales permitirán conocer la relación entre la Implementación del Teletrabajo y la Calidad de Servicio de la UGEL San Pablo, para ello se va realizar una investigación de enfoque cuantitativa, al respecto Sampieri (2014) sostiene: “Para probar hipótesis de un enfoque cuantitativo se tiene que utilizar la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para poder establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4)

A través de esta investigación se espera recolectar mayor información que pueda servir como base a investigaciones futuras, las cuales podrán profundizar a mayor detalle las variables propuestas.

#### **3.1. Tipo y Diseño de la Investigación**

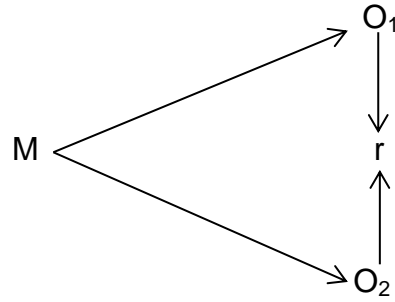
##### **Tipo**

Esta investigación es de tipo correlacional. De acuerdo a Hernández Sampieri (2014) “una investigación de tipo correlacional mide el grado de relación entre dos o mas variables, cuantificando y analizando la vinculación busca conocer la relación o asociación que existe” (p.90)

##### **Diseño**

Con respecto al diseño, esta investigación es de tipo no experimental, transversal correlacional-simple. “Se dice no experimental ya que se aplicaran encuestas a trabajadores, pero no se influirá en la percepción que estos tienen; de diseño transversal correlacional-simple, por que se llevará acabo en un único momento relacionando las variables” (Hernandez Sampieri, 2014, p.15)

El esquema que se muestra acontinuacion, representa la realidad de la investigación:



Dónde:

M: Muestra de investigación.

O: Observaciones de las variables

O<sub>1</sub>: Teletrabajo

O<sub>2</sub>: Calidad de Servicio

r: Correlación

### 3.2. Variables y Operacionalización

**Variable** : Teletrabajo

**Definición conceptual:** Nilles (1988), define al teletrabajo como: “Es una forma diferente de trabajar desde casa usando las comunicaciones remotas, basadas en tecnologías para evitar el desplazamiento, donde se establece metas con los tele-trabajadores para la implementación exitosa y sostenible” (p. 322).

**Definición operacional:** La variable será analizada mediante la aplicación de un cuestionario con 29 preguntas a los empleados de la UGEL San Pablo. Para el análisis de esta variable se ha considerado cuatro dimensiones cultura organizacional, herramientas tecnológicas, optimización de procesos y capacitación.

**Indicadores:** Se tiene 17 indicadores

**Escala de medición:** intervalo

**Variable:** Calidad de Servicio



**Definición conceptual:** Calidad es un termino que en el transcurso del tiempo ha tenido varios significados, estos dependen de las circunstancias y desde el punto de vista que se les quiera ver. Todos ellos cuando buscan la forma de definir tienen en común la filosofía de acción continua de mejoras, la cual tiene por finalidad cumplir con estándares, procesos más efectivos y obtener productos que satisfagan las necesidades de quien lo consume. (De León, 2017)

**Definición operacional:** La variable será analizada a través de sus cuatro dimensiones; de estas, se identificaron las 26 preguntas para el cuestionario, las cuales serán aplicadas en la UGEL San Pablo, a todos los trabajadores que están realizando el teletrabajo.

**Indicadores:** Se tiene 10 indicadores.

**Escala de medición:** Intervalo.

### 3.3. Población, Muestra y Muestreo

#### Población

Es la totalidad de los elementos de interés que cumple una serie de criterios predeterminados. Al respecto Arias F. (2006) expresa: “La población, es un conjunto de elementos que tienen características similares, cuyas conclusiones obtenidas en la investigación serán a raíz de las opiniones de ellos” (p.81)

La población en el presente estudio está constituida por 40 empleados de la UGEL San Pablo - Cajamarca. En el siguiente cuadro mostramos la repartición de la investigación:

Tabla 1

Distribución de la población de los trabajadores de la UGEL San Pablo

Participantes	Población		
	Hombres	Mujeres	Total
Jefes de Área	5	1	6
Especialistas	8	8	16
Administrativos	11	7	18
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>40</b>

Fuente: Recursos Humanos – UGEL San Pablo, 2020

**Criterio de inclusión:** Están considerados como parte de la población a los trabajadores de ambos sexos de la UGEL San Pablo que están realizando teletrabajo.

**Criterio de Exclusión:** Están excluidos de la investigación los trabajadores que no están realizando teletrabajo debido a la función que desempeñan como son el personal de limpieza, vigilancia, notificadores y choferes.

**Muestra:** No se tiene muestra porque siendo una población pequeña de 40 trabajadores el estudio se va aplicar a toda la población.

**Unidad de analisis:** Es un empleado de la UGEL San Pablo.

### 3.4. Técnicas e Instrumento de Investigación

Para recopilar los datos que provienen de las variables de estudio: teletrabajo y calidad de servicio, durante su aplicación se consideró las técnicas e instrumentos siguiente:

#### Técnicas

Se aplicara una encuesta para recopilar información de teletrabajo y calidad de servicio.

**La Encuesta:** “En toda investigación como las correlacionales o transeccionales se pueden emplear las encuestas de opinión que son

consideradas como el método o diseño para poder recolectar los datos” (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p. 159)

“Para obtener la información de la investigación se realiza las mismas preguntas a las personas objeto de estudio, a través de los diferentes procedimientos que se establecen” (Behar Rivero, 2008, p. 62).

### **Instrumentos**

**El cuestionario:** Son las preguntas que se elaboran de acuerdo a las dimensiones vinculadas a las variables teniendo coherencia con el problema, hipótesis y objetivos.

Para el cuestionario de la presente investigación se utilizó la escala de Likert, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Escala de Likert son los ítems elaborados en forma de preguntas que se les da a los encuestados para que puedan plasmar su opinión en base a un puntaje que se asigna” (p. 238).

El cuestionario vinculado a la variable teletrabajo, está compuesto por cuatro dimensiones: Cultura Organizacional cuyos indicadores son cuatro y contiene catorce preguntas o ítems, Herramientas Tecnológicas con cuatro indicadores y seis preguntas o ítems, Optimización de Procesos con cinco indicadores y cinco preguntas o ítems, Capacitación con cuatro indicadores y cuatro preguntas o ítems; teniendo un total de 29 ítems.

El cuestionario vinculado a la variable Calidad de Servicio, se tiene un cuestionario, el mismo que está compuesto por cuatro dimensiones: Fiabilidad con dos indicadores y siete ítems, Capacidad de Respuesta tres indicadores y siete ítems, Seguridad con dos indicadores y cuatro ítems, Empatía con tres indicadores y ocho ítems; teniendo un total de 26 ítems.

Los cuestionarios de las variables tienen cinco alternativas de respuesta por ítem, que son: nunca, casi nunca, algunas veces, casi

siempre y siempre, los puntajes asignados para cada alternativa son los siguientes:

Siempre = 5

Casi Siempre = 4

Algunas Veces = 3

Casi Nunca = 2

Nunca = 1

### **Validez y confiabilidad del Instrumento**

**Validez de los instrumentos:** El instrumento fue validado por dos expertos, quienes otorgaron la conformidad, los expertos son: Dr. Godofredo gonzalez Gonzales y el Dr. Ivan Pereda Guanilo, docentes de la Universidad Cesar Vallejo.

**Confiabilidad de los instrumentos:** Hernández, et al. (2014), para que los instrumentos tengan confiabilidad los resultados deben ser los mismos al ser aplicados a varias personas así mismo contar con un alto nivel de aplicación de forma constante, trayendo como consecuencias resultados parciales (consistentes y coherentes).

Para realizar la confiabilidad de los instrumentos, se trabajó con una muestra de 20 trabajadores de la UGEL San Pablo, con la información obtenida se procesó con el software estadístico SPSS Versión 23 utilizando el cálculo de Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos fueron: la variable Teletrabajo con un  $\alpha = 0,931$ , por lo que se puede determinar que la confiabilidad del instrumento es alta y en la variable calidad de servicio con un  $\alpha = 0,937$ , el resultado también indica que la confiabilidad del instrumento es alta.

### **3.5. Procedimientos**

Para poder realizar la recolección de información de la UGEL San Pablo, se tuvo que realizar una solicitud al director de la UGEL, para

que nos autorice aplicar el instrumento de la investigación, esta fue aceptada y se procedió a la recolección de información.

Con los instrumentos validados se realizó la encuesta a 20 trabajadores poder ver la confiabilidad, el resultado fue favorable obteniendo un alfa de cronbach para ambas variables mayor a 0.9; luego se procedió a continuar la encuesta a los 20 trabajadores restantes, y así se realizó la encuesta a toda la población.

Por la situación de aislamiento social que estamos viviendo por la COVID 19, las encuestas fueron enviadas de forma digital a los correos de los trabajadores de la UGEL San Pablo, previa comunicación y aceptación de cada uno de ellos.

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

Se utilizó los métodos siguientes para el análisis de datos:

#### **Estadística descriptiva**

Con la base de datos de la información recolectada de la variable Teletrabajo y de la variable Calidad de Servicio se elaboró una matriz de puntuación.

Se elaboraron tablas de distribución de frecuencia.

#### **Inferencia estadística**

Se realizó prueba no paramétrica de Shapiro-Wilk, para ver si existe un comportamiento de distribución normal o no en sus variables, según el resultado que se obtuvo se determinó que la correlación de las variables se va a medir con la prueba de Spearman. La fuente de uso para la interpretación y explicar la asociación entre variables es de Hernández Sampieri.

### **3.7. Aspectos éticos**

Esta investigación considera los principios éticos siguientes:

Principio de beneficencia: Establece que los investigadores deben tener como objetivo en un estudio de investigación, el bienestar de los participantes, ayudar a otros a promover intereses y la relación de los sujetos. (Osorio, 2000)

Principio de la no maleficencia: En primer lugar cuando se realice los procedimientos para una investigación, estos no deben causar daño, también equivale a no hacerle mal a un animal y por ende al ecosistema (Osorio, 2000)

Principio de autonomía: Toda decisión de una persona debe ser respetada, porque tienen capacidad para ello, ser dueño de sí mismo, capaz de plantear su objetivos de vida (Osorio, 2000, p.256)

Principio de justicia: cuando está de acuerdo con los principios, como el respeto, el ser equitativo. Criterio para distinguir entre lo ético y lo no ético; así como el rechazo a la discriminación por cualquier motivo (Osorio, 2000, p.257)

#### IV. RESULTADOS

La información analizada fue recopilada a través de dos cuestionarios aplicados a los trabajadores de la UGEL San Pablo.

Para el análisis de los resultados se consideraron los objetivos planteados. De la prueba Spearman se utilizó el coeficiente de contingencia del estadístico, con el propósito de determinar si existe relación entre el Teletrabajo y la Calidad de Servicio de la UGEL San Pablo.

##### Resultados descriptivos de las variables:

**Tabla 2**

Los niveles de Teletrabajo y Calidad de Servicio, según los trabajadores de la UGEL San Pablo - julio 2020.

NIVELES	TELETRABAJO		CALIDAD DE SERVICIO	
	F	%	F	%
Deficiente	0	0	0	0
Regular	5	12.5	3	7.5
Eficiente	35	87.5	37	92.5
<b>TOTAL</b>	40	100	40	100

Fuente: Matriz de base de datos

**Interpretación:** de acuerdo a lo que se obtuvo en la Tabla 2, se detalla: El nivel que resalta en la variable Teletrabajo, es el eficiente con un 87.5% (35 trabajadores), seguido del nivel regular con un 12.5 % (5 trabajadores); así mismo se puede observar que el nivel que prevalece en la variable Calidad de Servicio es el eficiente con un 92.5 % (37 trabajadores) seguido del nivel regular con un 7.5% (3 trabajadores). En ambas variables el nivel deficiente es 0%. Es posible mencionar que se evidencia una relación directa entre ambas variables.

**Tabla 3**

Niveles de dimensiones de teletrabajo, según los trabajadores de la UGEL San Pablo - julio 2020.

NIVELES	Cultura Organizacional		Herramientas Tecnológicas		Optimización de Procesos		Capacitación	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	5	12.5	8	20	6	15	4	10
Eficiente	35	87.5	32	80	34	85	36	90
<b>TOTAL</b>	40	100	40	100	40	100	40	100

Fuente: Matriz de base de datos

**Interpretación:** en la Tabla 3, se observa que en la dimensión Cultura Organizacional, el nivel que resalta es el eficiente con un 87.5% (35 trabajadores), seguido del nivel regular con un 12.5% (5 trabajadores); en la dimensión herramientas tecnológicas resalta el nivel eficiente con un 80% (32 trabajadores), seguido del nivel regular con 20% (8 trabajadores); en la dimensión Optimización de Procesos resalta el nivel eficiente con 85% (34 trabajadores), seguido del nivel regular con un 15% (6 trabajadores); al igual que la dimensión capacitación prevalece el nivel eficiente con un 90% (36 trabajadores) seguido del nivel regular con un 10% (4 trabajadores). En todas las dimensiones el nivel deficiente es 0%.

#### Tabla 4

Niveles de las dimensiones de Calidad de Servicio, según los trabajadores de la UGEL San Pablo - julio 2020.

NIVELES	Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Deficiente	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	4	10	3	7.5	3	7.5	6	15
Eficiente	36	90	37	92.5	37	92.5	34	85
<b>TOTAL</b>	40	100	40	100	40	100	40	100

Fuente: Matriz de base de datos

**Interpretación:** En la Tabla 4, se observa que los mayores porcentajes se ubican en los niveles eficiente y regular. Específicamente en las dimensiones Capacidad de Respuesta y Seguridad predomina el nivel eficiente con un 92.5% (37 trabajadores) seguido del nivel regular con un



7.5% (3 trabajadores); en la dimensión fiabilidad predomina el nivel eficiente con un 90% (36 trabajadores) seguido del nivel regular con un 10% (4 trabajadores); y finalmente la dimensión empatía que también predomina el nivel eficiente con 85% (34 trabajadores) seguido del nivel regular con un 15% (6 trabajadores). Como se puede observar en el nivel deficiente todas las dimensiones tienen 0%.

## Resultados relacionado a la hipótesis

**Tabla 5**

**Prueba de Shapiro-Wilk aplicado a la Implementación Teletrabajo y Calidad Servicio de la UGEL San Pablo – Julio 2020.**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V – Teletrabajo	,881	40	,001
D - Cultura Organizacional	,872	40	,000
D - Herramientas Tecnológicas	,903	40	,002
D - Optimización de Procesos	,850	40	,000
D – Capacitación	,950	40	,076
V – Calidad de Servicio	,907	40	,003
D – Fiabilidad	,866	40	,000
D - Capacidad de Respuesta	,923	40	,010
D – Seguridad	,874	40	,000
D – Empatía	,881	40	,001

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** La tabla 5, muestra la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, se utiliza esta prueba porque el número de la muestra es 40. Encontrándose para las variables Teletrabajo y Calidad de Servicio valores que no tienen una distribución normal es decir son menores al 5%

de significancia ( $p < 0.05$ ), por lo tanto la correlación de la variable se medirá con la prueba de Spearman; Para la variable Teletrabajo con la dimensión Fiabilidad de acuerdo al resultado obtenido no tienen una distribución normal, la correlación se medirá con la prueba de Spearman; la variable Teletrabajo con Capacidad de Respuesta de acuerdo al resultado la distribución que presentan es no normal, la correlación de la variable se medirá con la prueba de Spearman; para la variable Teletrabajo y Seguridad los valores no presentan una distribución normal, la correlación se medirá con la prueba de Spearman; la variable Teletrabajo y Empatía los valores no presentan una distribución normal, la correlación se medirá con la prueba de Spearman; la variable Calidad de Servicio y la dimensión Cultura Organizacional los valores no presentan una distribución normal, por lo tanto la correlación se medirá con la prueba de Spearman; para la variable calidad de servicio y la dimensión herramientas tecnológicas los valores no tienen una distribución normal, la correlación se medirá con la prueba de Spearman; la variable Calidad de Servicio y la dimensión Optimización de Procesos los valores no presentan una distribución normal, la correlación se medirá con la prueba de Spearman; la variable Calidad de Servicio y la dimensión Capacitación los valores no presentan una distribución normal, la correlación se medirá con la prueba de Spearman.

## **Prueba de Hipótesis**

### **Hipótesis General**

$H_G$ : La Implementación del Teletrabajo se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo.

### **Tabla 6**

**Prueba Spearman: Teletrabajo y la Calidad de Servicio de la UGEL San Pablo.**

			Teletrabajo	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,654**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,654**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: Instrumento aplicados a los trabajadores de la UGEL San Pablo – Julio 2020

**Interpretación:** En la tabla 6 se puede observar que la relación tiene una significancia de 0.00, el cual es menor a 0.05; esto indica que el Teletrabajo y la Calidad de Servicio tienen relación. Con respecto a la correlación de las variables se tiene que el valor del coeficiente es de 0.654 que evidencia correlación positiva considerable entre las variables. Esto significa que a mayor eficiencia del teletrabajo se tiene un servicio de calidad.

### Hipótesis Específica 1

**H<sub>1</sub>:** La cultura organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo.

### Tabla 7

**Prueba Spearman: Correlación entre Cultura Organizacional y Calidad de Servicio de la UGEL San Pablo.**

			Cultura Organizacional	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,661**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,661**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la UGEL San Pablo – Julio 2020.

**Interpretación:** Al interpretar la tabla 7, se puede visualizar que se obtuvo una significancia cuyo valor es 0.00, que es menor a 0.05; esto indica que existe relación entre Cultura Organizacional y la Calidad de Servicio. El valor que se visualiza del coeficiente de correlación Spearman es 0.661, esto quiere decir que la correlación entre las variables es positiva considerable. Esto significa que teniendo una buena Cultura Organizacional mejora se tiene un servicio de calidad.

## Hipótesis Específica 2

**H<sub>2</sub>:** Las herramientas tecnológicas se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo.

### Tabla 8

**Prueba Spearman: Correlación entre Herramientas Tecnológicas y Calidad de Servicio de la UGEL San Pablo.**

			Herramientas Tecnológicas	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Herramientas Tecnológicas	Coefficiente de correlación	1,000	,378*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	40	40
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,378*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	40	40

Fuente: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la UGEL San Pablo – Julio 2020.

**Interpretación:** La tabla 8, nos muestra que se obtuvo un nivel de significancia de 0.016, el cual es menor a 0.05; esto indica que existe relación entre Herramientas Tecnológicas y Calidad de Servicio. El nivel de coeficiente de correlación Spearman es 0.378, la cual evidencia que la correlación entre las variables es positiva media.

### Hipótesis Específica 3

**H<sub>3</sub>:** La optimización de procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo.

### Tabla 9

**Prueba Spearman: Correlación entre Optimización de Procesos y Calidad de Servicio de la UGEL San Pablo.**

			Optimización de Procesos	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Optimización de Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,531**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,531**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la UGEL San Pablo – Julio 2020.

**Interpretación:** En la tabla 9 se obtuvo que se tiene una significancia de nivel 0.00, el cual es menor que 0.05; esto indica que Optimización de Procesos y Calidad de Servicio tienen relación. Considerando que el valor que se visualiza del coeficiente de correlación Spearman es 0.531, el cual evidencia que la correlación entre las variables es positiva considerable. Esto significa si optimizamos los procesos se la calidad de servicio mejora.

#### Hipótesis Específica 4

**H<sub>4</sub>:** La capacitación se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo.

#### Tabla 10

**Prueba Spearman: Correlación entre capacitación y calidad de servicio de la UGEL San Pablo.**

			Capacitación	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,739**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		40	40
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,739**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		40	40	

Fuente: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la UGEL San Pablo – Julio 2020.

**Interpretación:** La tabla 10, nos muestra que se obtuvo un nivel de significancia de 0.00, el cual es menor a 0.05; esto indica que la Capacitación y la Calidad de Servicio tienen relación. Con respecto al valor del coeficiente de correlación Spearman registra un valor de 0.739, esto evidencia que la correlación entre las variables es positiva considerable. Esto significa a mayor capacitación mejora la calidad de servicio.

### Hipótesis específica 5

**H<sub>5</sub>:** La fiabilidad se relaciona significativamente con la implementación del teletrabajo.

### Tabla 11

**Prueba Spearman. Correlación entre fiabilidad y el teletrabajo de la UGEL San Pablo.**

			Fiabilidad	Teletrabajo
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,644**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		40	40
	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	,644**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		40	40	

Fuente: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la UGEL San Pablo – Julio 2020.

**Interpretación:** La tabla 11, nos muestra que se obtuvo una significancia cuyo nivel es de 0.00, el cual es menor a 0.05; esto indica que la Fiabilidad y el Teletrabajo tienen relación. El valor obtenido del coeficiente de correlación Spearman es 0.644, que evidencia que la correlación entre las variables es positiva considerable. Esto significa a mayor fiabilidad mayor eficiencia del teletrabajo.

### Hipótesis Específica 6

**H<sub>6</sub>:** La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con el teletrabajo.

### Tabla 12

**Prueba Spearman: Correlación entre capacidad de respuesta y el teletrabajo de la UGEL San Pablo.**



			Capacidad de Respuesta	Teletrabajo
Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,581**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	,581**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la UGEL San Pablo – Julio 2020.

**Interpretación:** La tabla 12, nos muestra que se obtuvo un nivel de significancia de 0.00, el cual es menor a 0.05; esto indica que existe relación entre Capacidad de Respuesta y Teletrabajo; también se puede visualizar el valor del coeficiente de correlación Spearman que es 0.581, que evidencia que la correlación entre las variables positiva considerable. Esto significa a mayor capacidad de respuesta mayor eficiencia del teletrabajo.

### Hipótesis Específica 7

**H<sub>7</sub>:** La seguridad se relaciona significativamente con la implementación del teletrabajo.

### Tabla 13

**Prueba Spearman: Correlación entre seguridad y el teletrabajo de la UGEL San Pablo.**

			Seguridad	Teletrabajo
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,568**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		40	40
	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	,568**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		40	40	

Fuente: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la UGEL San Pablo – Julio 2020.

**Interpretación:** La tabla 13, nos muestra, que se obtuvo la significancia cuyo nivel es de 0.00, el cual es menor a 0.05; esto indica que la Seguridad y el Teletrabajo tienen relación. Con respecto al valor del coeficiente de correlación Spearman es de 0.568, que evidencia que la correlación entre las variables es positiva considerable. Esto significa a mayor seguridad mayor eficiencia del teletrabajo.

### Hipótesis específica 8

**H<sub>8</sub>:** La empatía se relaciona significativamente con la implementación del teletrabajo.

### Tabla 14

**Prueba Spearman: Correlación entre empatía y el teletrabajo de la UGEL San Pablo.**

			Empatía	Teletrabajo
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,685**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	,685**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: Instrumentos aplicados a los trabajadores de la UGEL San Pablo – Julio 2020

**Interpretación:** La tabla 13, nos muestra que se obtuvo una significancia cuyo nivel es de 0.00, el cual es menor a 0.05; lo que indica que existe relación entre Empatía y el Teletrabajo; así mismo el valor del coeficiente de correlación Spearman es de 0.685, que evidencia que la correlación entre las variables es positiva considerable. Esto significa a mayor empatía mayor eficiencia del teletrabajo.

## V. DISCUSIÓN

En esta etapa de discusión encontraremos las discrepancias o concordancias que existen entre las teorías y antecedentes con el presente trabajo de investigación al fin de darle sentido al problema planteado.

El teletrabajo, es una modalidad de trabajo que a nivel internacional está aumentando, tanto en las nuevas empresas como en las que están reestructurándose de los diversos sectores; sin embargo, en el Perú antes de la pandemia por COVID 19, muy pocas instituciones tenían considerado esta modalidad de trabajo, a pesar que se tenía una normatividad vigente desde el 2013. Se considera que los factores más importantes que animan a los empleados a preferir este nuevo sistema, es: La sensación de libertad, flexibilidad y conciliación familiar. Acompañado y contando con el soporte y avances e implantación de las TIC; sobre todo ahora a raíz del aislamiento social por la pandemia COVID 19, las organizaciones con la finalidad de proteger a sus trabajadores de la pandemia, hacen uso de esta nueva modalidad de trabajo y tratan de adaptarse a la modernización de la economía y el trabajo.

El objetivo de esta investigación, es llegar a conocer desde el plano personal de los tele-trabajadores, cual es la percepción que tienen frente al servicio que brindan a través de esta nueva modalidad de trabajo, analizando a través de sus dimensiones al Teletrabajo y Calidad de Servicio. Se determina en esta investigación que la implementación del teletrabajo y calidad de servicio se relacionan, con un grado de asociación de 0.654 que evidencia una correlación positiva considerable; Esto significa que a mejor implementación del teletrabajo el servicio mejora su calidad; es decir que es positiva o directa.

Así mismo vamos a detallar que a través del estudio de cada variable con sus dimensiones se pudo determinar lo siguiente:

El resultado obtenido del estudio de Cultura Organizacional y Calidad de Servicio, se determina que existe una relación, cuya correlación es positiva considerable, que indica una tendencia, que los servicios mejoran su calidad cuando se da una redefinición de la cultura organizacional; esto concuerda con

el estudio titulado “El teletrabajo en las organizaciones” donde busca analizar los beneficios y barreras que tienen las empresa españolas con el teletrabajo, concluyendo que los tele-trabajadores observan grandes y les motiva a alcanzar sus objetivos de forma eficaz mejorando su rendimiento laboral y la satisfacción por el trabajo bien hecho (Agudo, 2014). De igual forma con el estudio de investigación de Ortega (2017) en el cual concluye que con la implementación del Teletrabajo se genera un cambio cultural favorable; así como también genera una nueva dinámica de interrelación, de comunicación rápida y efectiva. También se tiene el estudio de investigación de Gutiérrez (2017) donde llego a la conclusión que la relación que existe entre cultura organizacional y calidad de servicio es directa. Lo que se está verificando en este estudio.

Se obtuvo el resultado de la relación de Herramientas Tecnológicas y Calidad de Servicio, donde se evidencia una correlación positiva media lo que concuerda con el trabajo de investigación “ventajas y desventajas del teletrabajo” el mismo que fue aplicado en la ciudad de Lima, con el cual concluye que los recursos tecnológicos, identificación de puestos y perfiles, capacitaciones y gestión de personal son importantes para la implementación del teletrabajo (Cano et al., 2017).

Respecto al resultado obtenido de la relación de optimización de procesos y calidad de servicio donde se evidencia una correlación positiva considerable, lo que concuerda con el trabajo de investigación de López (2018) donde realizo el análisis de impacto del teletrabajo con los resultados de gestión de las organizaciones, el estudio fue realizado en una entidad financiera de Bogotá, donde concluye que la implementación del teletrabajo optimiza recursos y genera mayor productividad.

Respecto al resultado obtenido de la relación de Fiabilidad y Teletrabajo donde se evidencia una correlación positiva considerable, lo que quiere decir que la fiabilidad obtenida del teletrabajo ayuda a que el servicio mejore su calidad, esto concuerda con el concepto de Idelfonso Grande Esteban (2001), que a mayor fiabilidad la calidad de servicio mejora.

Respecto al resultado obtenido de la Capacidad de Respuesta y Teletrabajo se obtiene una correlación positiva considerable, lo que concuerda con el estudio realizado a calidad de servicio y satisfacción de los clientes, aplicado a un restaurante de la ciudad de Guayaquil, el cual concluye que para tener un servicio de calidad, se tiene que tener en cuenta factores tales como maquinaria y equipos modernos, trato personalizado, respuesta inmediata, instalaciones (López, 2018).

Respecto al resultado obtenido de la relación de seguridad y teletrabajo donde se evidencia una correlación positiva considerable, esto significa que a mayor seguridad mejora la implementación del teletrabajo, y esto conlleva a mejorar la calidad de servicio y esto concuerda con lo descrito por Parasuraman donde indica que la seguridad es una dimensión para medir la calidad de servicio. Grande I. (2001)

Respecto al resultado obtenido de la relación de empatía y teletrabajo donde se evidencia una correlación positiva considerable. La empatía en el teletrabajo es fundamental para motivar y fortalecer vínculos de trabajo. Esto concuerda con Grande I. (2005), que indica que la empatía es un componente para determinar la calidad de servicio.

De acuerdo a las investigaciones, previas y diversos antecedentes, se puede corroborar que la implementación del teletrabajo no solo ayuda a mejorar la vida familiar, a disminuir la contaminación, sino que también a mejorar los servicios para tener calidad en ellos.

Se tiene expectativas favorables sobre la implementación del teletrabajo, el cual permite brindar calidad en los servicios, considerando la evolución que está teniendo las tecnologías y comunicaciones, los cuales ayudan a un trabajo globalizado con nuevos avances tecnológicos. Esto está siendo considerado por varias empresas u organizaciones.

## **VI. CONCLUSIONES**

Con la investigación desarrollada, se pudo comprobar que entre el Teletrabajo y Calidad de Servicio existe una correlación positiva considerable de grado 0.654, el cual está evidenciando que la UGEL San Pablo está brindando calidad de servicio con la implementación del teletrabajo, la cual es una ventaja para el logro de sus objetivos.

El tema de cultura organizacional es importante cuando existe un cambio inesperado como es el caso de implementar esta nueva modalidad de trabajo por la pandemia del COVID 19, en esta investigación se pudo comprobar que la cultura organizacional tiene una correlación de grado 0.661 con la calidad de servicio. Esto evidencia que la cultura organizacional contribuye a generar aumento en la productividad y mejora de los servicios.

El teletrabajo es un modelo de trabajo alternativo que permite a la población, especialmente a los empleados de la UGEL San Pablo seguir laborando de manera remota, utilizando herramientas tecnológicas para cumplir con el desempeño de sus actividades laborales desde su espacio.

Los trabajadores de la UGEL San Pablo, ven al teletrabajo como algo favorable para lograr funciones y objetivos, mejorando su desempeño, sin tener problemas para cumplir con sus actividades laborales de una manera diferente.

Para alcanzar el éxito en la implementación del teletrabajo se encontraron algunos factores que tienen impacto dentro de este modelo, entre los cuales se resalta la continua capacitación en el uso de las TIC, ya que es la herramienta de principal de utilización en el desarrollo del teletrabajo.

En la Implementación del Teletrabajo se tiene que garantizar la Fiabilidad, el cual va permitir medir si el servicio es de calidad, en los resultados obtenidos la relación de fiabilidad y teletrabajo tienen un grado de correlación de 0.644 que evidencia una correlación positiva considerable, es decir a mayor fiabilidad mejora la implementación de teletrabajo y en consecuencia se tiene un servicio de calidad.

Con el éxito de la Implementación de Teletrabajo se tiene una mejor Capacidad de Respuesta, esto se puede evidenciar con los resultados obtenidos donde la relación de capacidad de respuesta y teletrabajo tiene un grado de correlación de 0.581 que evidencia una correlación positiva considerable.

Es necesario que exista empatía y cercanía de los directivos con sus empleados para afrontar esta nueva realidad con éxito.



## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Se recomienda que la UGEL San Pablo, realice un estudio comparando la productividad de sus trabajadores a través del teletrabajo y trabajo normal, para poder tomar decisiones de continuar con esta modalidad de teletrabajo POST COVID 19.

### **Segunda**

Se recomienda al Área de Gestión Administrativa de la UGEL San Pablo, con el apoyo de la oficina de Personal, realizar la identificación de puestos y perfiles de los trabajadores, por que es fundamental para mejorar la implementación del teletrabajo. Deberá validarse, pues resulta novedosa a la fecha.

### **Tercera**

Se recomienda al Área de Gestión Administrativa de la UGEL San Pablo, con el apoyo de la oficina de Informática, la institución deba innovar nuevas formas de intercomunicación con sus trabajadores y usuarios, manteniendo ese sentido de pertenencia, y promoviendo la interacción entre ambos con un monitoreo permanente.

### **Cuarta**

Se recomienda a la Oficina de Informática de la UGEL San Pablo, reestructurar las TIC, a partir de un Diagnóstico Real de la Arquitectura Tecnológica (Hardware, Software y Comunicaciones), pues de la efectividad de ellas se desprenderá la Productividad de los Servicios y su Calidad.

### **Quinta**

Por tanto, se recomienda a la Oficina de Informática, realice una Reingeniería acerca de TIC-SI, pues esa será la nueva Plataforma Virtual que se use, para lograr los objetivos del Teletrabajo Efectivo y la Mejora de los Servicios en la Institución.

## REFERENCIAS:

- Abad y Pincay (2014). Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de guayaqui (Tesis de Maestría). Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>
- Agudo Moreno, M.J. (2014). El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. Cuadernos de Gestión de Información 4, ISSN 2253-8429, 172-187.
- Alonso M. B. y E. Cifre (2002). “Teletrabajo y salud: un nuevo reto para la psicología”, en Papeles del Psicólogo, núm. 083, España, Consejo General de Colegios de Psicólogos, ISSN 0214-7823, 55-61.
- Ardila, C. (2015). Análisis de impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. estudio de caso en un área de una organización financiera en bogotá (Tesis de Maestría). Universidad Militar Nueva Granada. Bogota. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14011/TESIS%20TELETRABAJO%2021-05-2015.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación (5ta Ed.).Caracas: Episteme.
- Arias Gomez J., Villasís K. M., Miranda N. M. (2015). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63.
- Arredondo Rodríguez, D.M. & Granda García, A.M. (2015). Teletrabajo: la asertividad como estrategia de comunicación en el mundo laboral. *Revista Reflexiones y saberes*, 3 (4) 48-55. Recuperado de: <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/view/731/1258>.

- BBVA et. al. (2012). El libro Blanco del teletrabajo en España. Recuperado de:  
<https://ajuntament.barcelona.cat/tempsicures/sites/default/files/libroblancoteletrabajoespana.pdf>
- Cáceres L. (2018). Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo (Tesis de Mestría). Universidad Cesar Vallejo. Peru.
- Cano, Castro y Peñafiel (2017). Ventajas y desventajas del teletrabajo aplicados en la ciudad de lima- Perú (Tesis de Pre Grado). Universidad Peruana de Las Américas. Lima. Recuperado de:  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/156>
- Díaz, V. L. (2013). Teletrabajo: Una nueva modalidad organizacional. Relaciones Laborales y Derecho del Empleo, ISSN 2282 – 2313, 2-18
- Duque O., E. J (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales*, ISSN: 0121-5051, 64 -80.
- Duque O., E. J. y Chaparro P., C. R. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, vol. 10, núm. 16, pp. 159-192.
- El Peruano. (4 de Octubre de 2015). Teletrabajo en el Perú. Teletrabajo en el Perú, pág. 11.
- Empleo, R. I. (2017). Teletrabajo en el Perú: una herramienta de acercamiento a poblaciones vulnerables. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 7.
- Estado Peruano, P. D. (25 de Mayo de 2019). Plataforma Digital Unica del Estado Peruano. Obtenido de Plataforma Digital Unica del Estado Peruano:  
<https://www.gob.pe/busquedas?search%5Bterms%5D=teletrabajo&sheet=1&type=&utf8=%E2%9C%93>
- Etuc, Unice, UEAPME, & CEEP. (2002). Framework Agreement on Telework. Brussels: Etuc; Unice; UEAPME; CEEP.

- Eurofound, E. a. (29 de Enero de 2017). Working anytime, anywhere: The effects on the world of work. Luxemburgo & Ginebra: Publications Office of the European Union, International Labour Office. Obtenido de European Working Conditions Surveys: <https://www.eurofound.europa.eu/surveys/european-working-conditions-surveys>
- Fernandez, A. C., & Torres, A. G. (2016). El Teletrabajo: Una innovadora forma de organización del trabajo, una herramienta de inclusión laboral y su regulación jurídica en el Perú. *Derechos y Sociedad*, 13.
- Hernández Sampieri, R., & Fernandez Collado, C. (2014). Metodología de la investigación (6ta Edición). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación (5ta Ed.).Caracas: Episteme.
- Havriluk, L. (2015). Salud y seguridad en el teletrabajo. Caso: Argentina Visión Gerencial. *Visión Gerencial*, ISSN: 1317-8822, 410-426. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545899009>
- Hunton, J. E., & Norman, C. S. (2010). The impact of alternative telework arrangements on organizational commitment: insights from a longitudinal field experiment. *Journal of Information Systems*, 24(1), 67-90.
- Gadea, A. (2000) Gestión de la Calidad en Servicios Públicos, Barcelona. Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/Albert\\_Gadea.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/Albert_Gadea.pdf)
- Guapaya (2015). Concepto y Régimen Jurídico del Servicio Público en el Ordenamiento Público Peruano. *Revista ius et veRitas*, N° 50, Julio 2015 / issN 1995-2929. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12319>

- Grande I. (2005). Marketing de los servicios. 4ta edicion. Recuperar de:  
[https://books.google.com.pe/books?id=qTBg-oZ6WcYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=qTBg-oZ6WcYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Gutierrez (2017). Cultura organizacional y calidad de los servicios de salud en tingo maría (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Agraria la Molina. Lima. Recuperado de:  
<http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2915/E20-G889-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lier, T. V., De Witte, A., & Macharis, C. (2012). The Impact of Telework on Transport Externalities: The Case of Brussels Capital Region. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 54(0), 240-250. doi: 10.1016/j.sbspro.2012.09.743
- Lopez D. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil (Tesis de Mestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Morales, G. y Foncea, K. R. (2011). Una mirada a la figura del teletrabajo. *Gráfica Metropolitana*, 4-60.
- Morales, V. 2009. Evaluación de la Calidad en Organizaciones Deportivas: Análisis de Generalizabilidad. *Revista de Psicología General y Aplicada*. Vol. 62. N° 1-2. p. 99-110.
- Navarro, R. Y. (2017). De la dispersión normativa presente a la necesaria regulación normativa europea y estatal futura. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos. Madrid.
- Nilles, J. M. (1988). Traffic reduction by telecommuting: A status review and selected bibliography. *Transportation Research Part A: General*, 22(4), 301-317.

- OIT. (2016). Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de TIC y financieros. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Ortega (2017) Teletrabajo: Una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados (Tesis de Grado). Universidad Santo Tomas. Bogotá, D.C. Recuperado de: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2880/Ortegaluisa2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paucar Y. (2019), La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Alma Máter del Magisterio Nacional. Lima. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16372/Quispe\\_GO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16372/Quispe_GO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Peñañiel E. (2019), El Teletrabajo en el Sector Público como Alternativa de Desplazamiento (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36428>.
- Quintero, D. (2016), el teletrabajo: efectos en la calidad de vida de los trabajadores de las organizaciones en el departamento del quindío (Tesis de Maestría). Universidad EAFIT. Recuperado de: [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11754/DianaYuliet\\_h\\_QuinteroCuartas\\_2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11754/DianaYuliet_h_QuinteroCuartas_2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Ramirez, E. y Chuquillanqui, O. (2017). El Teletrabajo en el Perú: Comentarios al Nuevo Marco Normativo. Revista Derecho & Sociedad, 46, 111–120.
- Silva, Carrasco y Vega (2018), El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. Casos: BCP y BBVA (Tesis de Pre Grado). Universidad pontificia universidad católica del Perú. Lima. Recuperado de:

- Valencia, A. (2017). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *IUS Revista Del Instituto de Ciencias Juridicas de Puebla, Mexico*, 12(41), 203–226.
- Verano Tacoronte, D., Suárez Falcón, H., & Sosa Cabrera, S. (2014). El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 20(1), 41-46. Recuperado a partir de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252313000154>
- Viñas, V. (2005) Los conceptos de “Satisfacción del cliente, calidad y evaluación: un análisis crítico”. *revista del CLAD Reformay Democracia*. Caracas venezuela recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533664007.pdf>

## **ANEXOS:**



### Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: El Teletrabajo	Nilles (1988), define al teletrabajo como: “Es una forma diferente de trabajar desde casa usando las comunicaciones remotas, basadas en tecnologías para evitar el desplazamiento, donde se establece metas con los tele-trabajadores para la implementación exitosa y sostenible” (p. 322).	La variable será analizada mediante la aplicación de un cuestionario con 29 pregunta a los empleados de la UGEL San Pablo. Para el análisis de esta variable se ha considerado cuatro dimensiones cultura organizacional, herramientas tecnológicas, optimización de procesos y capacitación.	Cultura Organizacional	Compromiso	Intervalo: (0-48) Deficiente (49-97) Regular (98-145) Eficiente
				Comunicación	
				Desempeño	
				Conocimiento	
			Herramientas Tecnológicas	Equipos informáticos	
				Internet	
				herramientas de comunicación	
				herramientas de videoconferencia	
			Optimización de Procesos	Planificación	
				Coordinación	
				Organización	
				Monitoreo evaluación	
			Capacitación	Participantes	
Tiempo					
Satisfacción					
Asistencia					
Variable 2: Calidad De Servicio	Calidad es un término que en el transcurso del tiempo ha tenido varios significados, estos	La variable será analizada a través de sus cuatro dimensiones; de estas, se identificaron	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio	Intervalo: (0- 43) Deficiente
				Cuidadoso y fiable	
			Capacidad de Respuesta	Comunicación	
				Proporcionar un servicio rápido	

<p>dependen de las circunstancias y desde el punto de vista que se les quiera ver. Todos ellos cuando buscan la forma de definir tienen en común la filosofía de acción continua de mejoras, la cual tiene por finalidad cumplir con estándares, procesos más efectivos y obtener productos que satisfagan las necesidades de quien lo consume. (De León, 2017)</p>	<p>las 26 preguntas para el cuestionario, las cuales serán aplicadas en la UGEL San Pablo, a todos los trabajadores que están realizando el teletrabajo.</p>		Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios.	<p>(44- 87) Regular (88-130) Eficiente</p>
		Seguridad	Conocimiento y atención mostrado por los empleados	
			Habilidades para demostrar credibilidad y confianza	
		Empatía	Atención	
			Flexibilidad en el servicio	
			Amabilidad	

## Anexo 2: Instrumento: Variable Teletrabajo

### ENCUESTA PARA DETERMINAR LA RELACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN PABLO – JULIO 2020.

Teniendo en cuenta que se trata de un trabajo académico de investigación, manifiesto que la información brindada en la presente encuesta, es de carácter voluntario y su uso es privado.

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

#### CUESTIONARIO I

N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	Siente que esta nueva modalidad de trabajo, le ha permitido fácilmente adaptarse a ella.					
2	Siente que es importante su trabajo, como parte del equipo que labora a distancia.					
3	Se siente motivado para aportar o mejorar actividades que están más allá de las responsabilidades formales de su puesto.					
4	Es capaz de controlar, organizar y planificar de manera autónoma la cantidad y calidad de su trabajo.					
5	Es capaz de controlar, organizar y planificar de manera autónoma el tiempo y ritmo de dedicación a su trabajo.					
6	Considera que la comunicación existente en todos los niveles de la Institución es buena.					
7	Permiten participar en la Institución con opiniones o sugerencias.					
8	Recibe la orientación necesaria que permita mejorar la ejecución de tareas.					
9	Se siente motivado a dar todo lo mejor de usted en las actividades de su trabajo.					
10	Siente que la institución valora el trabajo desarrollado por su persona.					
11	Recibe la retroalimentación / feedback necesaria y continua sobre la manera en la que se desempeña.					
12	Tiene dominio en el manejo y uso de las herramientas telemáticas tales como: correo electrónico, navegación Web, entre otros.					
13	Mantiene comunicación a través de mensajería de grupo, telefónicamente, videoconferencia, Skype, entre otros.					
14	Ha sido necesario el autoaprendizaje para el uso y manejo de aplicativos informáticos.					

15	Cuenta con recursos o equipos tecnológicos como laptop, computadora de escritorio, impresora entre otros para el desarrollo de sus actividades de forma eficiente.					
16	Cuenta con acceso a internet.					
17	Puede acceder desde cualquier lugar a su información que guarda en su computador de trabajo a través de acceso remoto					
18	Utiliza la telefonía celular, para comunicarse y para cumplir con sus actividades de trabajo.					
19	Utiliza el WhatsApp y correo electrónico, para enviar y recibir información, de su trabajo.					
20	Utiliza aplicaciones como Zoom, Webex Cisco, Skype, entre otros para video conferencias de reuniones y capacitaciones.					
21	Planifica sus actividades con la finalidad de poder desarrollarlas con esta nueva modalidad de trabajo.					
22	Coordina con los funcionarios responsables lo relativo al mejoramiento de los procesos que realizan en la UGEL.					
23	Se ha especificado los procedimientos o pautas para el cumplimiento de sus funciones.					
24	Los jefes de áreas monitorean el cumplimiento de actividades.					
25	Los jefes de áreas evalúan el cumplimiento de actividades.					
26	Se preocupan que las capacitaciones que se desarrollan sean con la participación de todos los colaboradores.					
27	Considera que tiempo del desarrollo de la capacitación es lo suficiente					
28	Los temas de capacitaciones brindadas satisfacen sus expectativas					
29	Siempre participa en las capacitaciones					

### Anexo 3: Instrumento: Variable Calidad de Servicio

#### ENCUESTA PARA DETERMINAR LA RELACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN PABLO – JULIO 2020.

Teniendo en cuenta que se trata de un trabajo académico de investigación, manifiesto que la información brindada en la presente encuesta, es de carácter voluntario y su uso es privado.

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

#### CUESTIONARIO II

N°	ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	La atención en la institución está bien organizada					
2	Los trabajadores de la institución se esmeran para que la atención sea buena					
3	La institución es una entidad significativa para la provincia					
4	Las dificultades que se presentan son atendidas de manera rápida					
5	Se evidencia mejoras en la institución					
6	Cumplen con las exigencias y normativas					
7	El personal de la institución inspira confianza					
8	Comunican cuando concluye el servicio brindado					
9	se desarrollan estrategias para las buenas relaciones humanas					
10	los tramites de documentos en la institución es adecuados y rápido					
11	el personal está capacitado para atender en forma inmediata					
12	Toda la organización cuenta con principios de valores					
13	Los trabajadores Siempre dispuestos a ayudar					
14	Los Siempre disponibles para atender					
15	La atención en la institución es de garantía					
16	Toda gestión en la institución inspira confianza					
17	La atención del personal es aceptable por el usuario					
18	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor.					

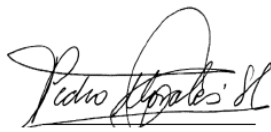
19	Brindan atención individualizada					
20	Brindan atención personalizada					
21	Se respeta los horarios para la atención de los usuarios					
22	Hay apertura a la escucha y al diálogo					
23	La comunicación en la institución es asertiva					
24	Preocupación por los interés de los usuarios					
25	Comprenden sus necesidades específicas de los usuarios					
26	Tienen un buen trato y son amables					




VALIDEZ DE INSTRUMENTO – VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

TÍTULO: Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES												
					Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA RESPUESTA														
					1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO													
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio	1	La atención en la institución está bien organizada						X		X		X																
			2	Los trabajadores de la institución se esmeran para que la atención sea buena													X		X		X									
			3	La institución es una entidad significativa para la provincia																										
		Cuidadoso y fiable	4	Las dificultades que se presentan son atendidas de manera rápida													X		X		X									
			5	Se evidencia mejoras en la institución																										
			6	Cuando brinda el servicio cumple con las exigencias y normativas																										
			7	El personal de la institución inspira confianza																										
	Capacidad de Respuesta	Comunicación	8	Comunica al usuario cuando concluye el servicio brindado						X		X		X																
			9	Se desarrollan estrategias para las buenas relaciones humanas																										
		Proporcionar un servicio rápido	10	Los tramites de documentos en la institución es adecuado y rápido													X		X		X									
			11	Está capacitado para atender en forma inmediata																										
			12	Toda la organización cuenta con principios de valores																										
		Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios.	13	Esta siempre dispuestos a ayudar													X		X		X									
			14	Esta siempre disponible para atender																										
Seguridad	Conocimiento y atención mostrado por los empleados	15	La atención en la institución es de garantía						X		X		X																	
		16	Toda gestión en la institución inspira confianza																											
		17	La atención del personal es aceptable por el usuario																											
	Habilidades para demostrar credibilidad y confianza	18	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor.													X		X		X										
		19	Brinda atención individualizada																											
	Empatía	Atención	20	Brinda atención personalizada													X		X		X									
			21	Se respeta los horarios para la atención de los usuarios																										
		Flexibilidad en el servicio	22	Hay apertura a la escucha y al diálogo																				X		X		X		
			23	La comunicación en la institución es asertiva																										
		Amabilidad	24	Preocupación por los interés de los usuarios																				X		X		X		
25			Comprenden sus necesidades específicas de los usuarios																											
26	Tienen un buen trato y son amables																													

  
Pedro Otoniel Morales Salazar

  
Víctor Iván Pereda Guanilo

  
DOCTOR GODFREDO GONZALEZ G.  
DNI: 1789722



## Anexo 6: Confiabilidad del Instrumento de la Variable Teletrabajo

### Fiabilidad de la variable Teletrabajo

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	29

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	125,3500	108,134	,509	,929
VAR00002	125,1000	108,305	,419	,931
VAR00003	125,1000	106,305	,409	,932
VAR00004	125,1500	110,134	,337	,931
VAR00005	125,2500	106,092	,548	,929
VAR00006	125,4000	102,042	,754	,926
VAR00007	124,9500	106,471	,576	,929
VAR00008	125,1000	104,305	,654	,928
VAR00009	125,1000	103,779	,693	,927
VAR00010	125,0000	105,474	,652	,928
VAR00011	125,4500	103,103	,422	,934
VAR00012	124,9500	108,892	,376	,931
VAR00013	124,9500	105,313	,674	,927
VAR00014	125,0000	106,211	,591	,928
VAR00015	125,1000	107,253	,505	,930
VAR00016	125,1000	107,674	,470	,930
VAR00017	125,3000	106,958	,587	,929
VAR00018	124,7500	108,408	,628	,929
VAR00019	124,7500	108,408	,628	,929
VAR00020	124,8500	108,555	,528	,929
VAR00021	125,0000	104,632	,723	,927
VAR00022	124,9000	107,463	,504	,930
VAR00023	125,2000	109,853	,376	,931
VAR00024	124,6500	108,134	,603	,929
VAR00025	125,0000	104,632	,630	,928
VAR00026	125,0500	105,945	,611	,928
VAR00027	125,5000	105,000	,538	,929
VAR00028	125,4500	103,945	,734	,927
VAR00029	124,9500	106,576	,568	,929

## Anexo 7: Confiabilidad del Instrumento de la Variable Calidad de Servicio

### Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	26

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	111,5000	115,842	,841	,931
VAR00002	111,3000	117,274	,699	,933
VAR00003	111,3500	120,871	,403	,937
VAR00004	111,3500	119,187	,568	,935
VAR00005	111,5000	113,105	,724	,933
VAR00006	111,1500	118,555	,627	,934
VAR00007	111,3500	115,818	,804	,932
VAR00008	111,3000	115,274	,754	,932
VAR00009	111,6500	114,976	,616	,935
VAR00010	111,5000	117,842	,694	,933
VAR00011	111,4500	121,313	,433	,937
VAR00012	111,4500	117,629	,560	,935
VAR00013	111,2500	119,987	,513	,936
VAR00014	111,1000	122,516	,522	,936
VAR00015	111,2000	121,642	,467	,936
VAR00016	111,2000	121,011	,624	,935
VAR00017	111,6500	118,661	,620	,934
VAR00018	111,4500	117,839	,604	,934
VAR00019	111,4500	117,524	,567	,935
VAR00020	111,4000	121,411	,373	,938
VAR00021	111,2000	117,326	,704	,933
VAR00022	111,1500	121,292	,435	,937
VAR00023	111,4000	116,147	,788	,932
VAR00024	111,3000	120,116	,502	,936
VAR00025	111,4500	122,471	,353	,938
VAR00026	110,9500	123,103	,607	,935

## Anexo 8: Autorización de Aplicación del Instrumento



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA  
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION  
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL SAN PABLO



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

San Pablo 07 de Julio del 2020.

OFICIO N° 101 -2020-GR.CAJ/DRE-CAJ/UGEL-SP/D

**SEÑORA** : LEIDY MARLENY SUAREZ VASQUEZ  
Especialista de Monitoreo y Planificación.

**ASUNTO** : Hace llegar respuesta a solicitud de aplicación de instrumento de investigación para desarrollo de tesis de maestría.

Tengo el agrado de dirigirme a su honorable persona para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo de acuerdo a lo solicitado, se le comunica que tiene la **AUTORIZACIÓN** para aplicar su instrumento de investigación con los trabajadores de esta institución.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA  
DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION  
M. OS. BERNARDO QUIROZ HERNANDEZ  
DIRECTOR UGEL-SAN PABLO