



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**“Gestión del trabajo remoto y calidad de servicio en
Administrativos de una Ugel en Lima, 2021”**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

Autora:

Soto Luyo, Margarita del Pilar (ORCID: 0000-0001-8240-9894)

ASESOR:

Mg. Cardenas Canales, Daniel Armando (ORCID: 0000-0002-8033-3424)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión de Políticas Públicas**

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis hijos y a mis padres por su apoyo incondicional y constante para cumplir con mis objetivos propuestos.

Agradecimientos:

Agradezco a la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente y contribuir con el logro de mis metas.

Al Mg. Daniel Armando Cardenas Canales, asesor de la investigación, por brindarme su orientación y motivación en la conducción del diseño y desarrollo de la presente tesis.

Al director de la Unidad de gestión Educativa Local 05, por permitirme realizar las encuestas a los trabajadores de las diferentes áreas.

INDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Caratula	
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	iv
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I Introducción	1
II Marco teórico	6
III Metodología	16
3.1 Diseño y tipo de investigación	16
3.2 Operacionalización de la variable	17
3.3 Población, muestra, muestreo	19
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	21
3.5 Procedimiento de datos	23
3.6 Método de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos	24
IV Resultados	26
4.1 Descripción	26
4.2 Prueba de hipótesis general y específica	34
4.2.1. Contrastación de la hipótesis	35
V Discusión	39
Conclusiones	41
Recomendaciones	42
VI Referencias Bibliográficas	43
Anexos	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Muestra de estudio	20
Tabla 2: Validación de cuestionario variable 1	22
Tabla 3: Validación de cuestionario variable 2	22
Tabla 4: Confiabilidad de la primera variable	23
Tabla 5: Confiabilidad de la segunda variable	23
Tabla 6: Descriptiva de la primera variable	26
Tabla 7: Dimensiones de la primera variable	27
Tabla 8: Descriptiva de la segunda variable	28
Tabla 9: Dimensiones de la segunda variable	29
Tabla 10: Gestión del trabajo remoto y la calidad de servicio	30
Tabla 11: Espacio físico y la calidad de servicio	31
Tabla 12: Modificación de la organización y la calidad de servicio	32
Tabla 13: Tics; y la calidad de servicio	33
Tabla 14: Pruebas de normalidad	34
Tabla 15: Correlaciones	35
Tabla 16: Correlaciones	36
Tabla 17: Correlaciones	37
Tabla 18: Correlaciones	38

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Esquema de estudio descriptivo correlacional	17
Figura 2: Diagrama de barras de la gestión del trabajo remoto	26
Figura 3: Diagrama de barras agrupadas de la gestión del trabajo remoto	27
Figura 4: Diagrama de barras de la calidad de servicio	28
Figura 5: Diagrama de barras agrupadas de la calidad de servicio	29
Figura 6: Diagrama de barras agrupadas de variable 1 y 2	30
Figura 7: Diagrama de barras agrupadas del espacio físico y la calidad de servicio	31
Figura 8: Diagrama de barras agrupadas de la modificación de la organización y la calidad de servicio	32
Figura 9: Diagrama de barras agrupadas de la tecnología de la información y la comunicación; y la calidad de servicio	33

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación es Determinar el vínculo existente de la gestión del trabajo remoto y la calidad de servicio en administrativos de una Ugel en Lima, 2021, el estudio es respaldado por el método científico hipotético-deductivo, el tipo de estudio es básico bajo un enfoque cuantitativo y de diseño descriptivo correlacional de corte transeccional o transversal, en este sentido, para el recojo o recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta, aplicándose el instrumento; dos cuestionarios de tipo Likert, con 30 ítems para la variable independiente Gestión del trabajo remoto y 26 ítems para la variable dependiente calidad de servicio respectivamente. La población estuvo conformada por 265 trabajadores administrativos de la Ugel 05 en Lima, contando para este caso con una muestra no probabilística intencional de 50 trabajadores administrativos que realizan el trabajo remoto desde sus hogares. La validación de los instrumentos estuvo a cargo del juicio de expertos y la confiabilidad tuvo a través del alfa de Cronbach rango de 0,938 y 0,957 respectivamente para ambas variables. La correlación, de acuerdo al coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.795, demostrándose una alta asociación y relación positiva entre las variables investigadas.

Palabras clave: Trabajo remoto, calidad de servicio, teletrabajo, Tecnología de la información.

Abstract

The objective of this research work is to determine the existing link between remote work management and quality of service in administrative staff of a Ugel in Lima, 2021, the study is supported by the hypothetical-deductive scientific method, the type of study is basic under a quantitative approach and descriptive correlational design of transectional or cross-sectional cut, in this sense, for the collection or collection of information the survey technique was used, applying the instrument; two Likert-type questionnaires, with 30 items for the independent variable Remote work management and 26 items for the dependent variable quality of service, respectively. The population consisted of 265 administrative workers of Ugel 05 in Lima, with a non-probabilistic purposive sample of 50 administrative workers who work remotely from their homes. The validation of the instruments was carried out by expert judgment and the reliability had a Cronbach's alpha of 0.938 and 0.957 respectively for both variables. The correlation, according to the Rho Spearman correlation coefficient is 0.795, demonstrating a high association and positive relationship between the variables investigated.

Key words: Remote work, service quality, telework, information technology.

I INTRODUCCIÓN

Actualmente en el contexto de esta emergencia sanitaria que ha sido originada por el covid-19 ha traído consigo diversas medidas y disposiciones con el propósito de contrarrestar las catastróficas consecuencias de esta pandemia que viene atacando a la población del mundo, en este sentido el gobierno peruano durante el año 2020 y en lo que va del 2021 ha continuado con disposiciones de aislamiento social, focalizadas y medidas de bioseguridad que ayuden a contener esta emergencia sanitaria que nos aqueja, además de las disposiciones mediante decretos supremos emitidos por el consejo de ministros y el ministerio de salud con medidas preventivas para contener la pandemia es que el estado Peruano dispone el trabajo remoto durante el contexto de emergencia sanitaria.

Asimismo y en el marco de esta nueva modalidad de trabajo remoto, a distancia o virtual es que se viene desarrollando las actividades académicas, administrativas y de gestión pública y privada, pero debemos entender que esta modalidad de trabajo no es para nada nueva o reciente, esta modalidad de trabajo remoto o a distancia que fue acuñada por Jack M. Niles durante la década de los 70 y en el contexto del colapso por el aumento del precio de los hidrocarburos es que se empieza a desarrollarse este sistema de trabajo que favoreció diversos aspectos en cuanto a gastos se refiere, es así que en diversos países innumerables empresas empiezan a desarrollar esta modalidad de trabajo remoto.

En el continente europeo y en el marco del teletrabajo o trabajo remoto es que se institucionaliza esta modalidad con la intención de modernizar este sistema sobre todo en el sector público, cabe recalcar que países como Inglaterra, Dinamarca, Francia o Suecia son aquellos que ostentan un alto índice de personas que realizan sus labores bajo esta modalidad.

En el continente americano países como Costa Rica y Panamá entre los años 2018 y 2019 enmarcan jurídicamente leyes para permitir el trabajo remoto o a distancia con la finalidad de desarrollar capacidades en los trabajadores público y privados en el manejo de recursos tecnológicos.

Mediante la ley que regula el teletrabajo, ley Nro. 30036 aquí en el Perú desde el año de 2013 se empieza a contar con un marco que regula esta modalidad de trabajo, mediante esta ley se procedió a enmarcar y regular la prestación de

servicios, público o privadas de manera remota o a distancia llamada también teletrabajo.

En este sentido el gobierno peruano con la finalidad de salvaguardar la salud del empleado público y de toda la población a la vez transversalmente desarrolla la modernización del aparato estatal en la administración de entidades del sector público. A su vez cabe indicar que el estado peruano en el marco de alianza con la Organización para la cooperación y desarrollo económico (OCDE), viene desarrollando un programa enfocados en áreas como: Gobierno en la administración pública, la productividad y el capital humano, anticorrupción y transparencia y por último el medio ambiente, De acuerdo al contexto que atraviesa el Perú y el mundo el trabajador público y privado se ve en la obligación de seguir y respetar la disposiciones del gobierno para cuidar su salud pero a la vez continuar el trabajo mediante esta modalidad de trabajo remoto o a distancia.

Por su parte la Ugel donde nos disponemos a realizar el estudio, ubicado en San Juan de Lurigancho, Lima, como una institución ejecutora descentralizada del gobierno regional, autónomo en su competencia y dependiente de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana (DRELM) y a su vez del Ministerio de Educación (Minedu) está regida mediante RM Nro. 215-2015-MINEDU, son fines de la Ugel 05 el promover las capacidades en cuanto a la gestión , institucional, pedagógica, administrativa en las Instituciones educativas (I.E.) con el fin de conseguir su autogobierno y afianzar estrategias con el fin que las II.EE. y los diversos programas educativos formen estudiantes el contexto de una educación integral. Para este fin la Ugel 05 cuenta en su administración con los sistemas y equipamientos modernos con la finalidad de dar el fin de brindar una educación competitiva resultado de una gestión de calidad.

Frente al contexto sanitario mundial y ante la nueva modalidad de trabajo remoto los funcionarios y administrativos de la Ugel 05 vienen desarrollando sus actividades desde sus hogares mediante el teletrabajo, es en esta situación que observaremos la calidad de servicio educativo mediante esta forma de trabajo remoto.

En este sentido se propone el estudio sobre Gestión del trabajo remoto y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05 de San Juan de Lurigancho

2021, mediante el cual se pretende realizar una descripción en la relación de estas dos variables ya mencionadas para esta investigación.

Por otra parte, frente al contexto sanitario mundial es evidente que la población se encuentra atravesando transformaciones en los diferentes aspectos sociales como tecnológicos, por lo cual en mayor parte de los casos tiene un efecto en la mejora de los indicadores sobre el aspecto social de la comunidad en su conjunto, en este sentido las instituciones públicas educativas se ven inmersas en este escenario de cambio y de innovación.

Al mismo tiempo en cuanto a las políticas internacionales tales como el foro mundial para la educación, los objetivos para el milenio y la declaración durante la conferencia mundial de educación de la Organización de las naciones unidas para la educación, la ciencia y la cultura UNESCO precisan lineamientos para el cumplimiento de la comunidad internacional en su conjunto, para este fin deberán diseñar estrategias y disponer de los recursos con el fin de promover el compromiso y participación de toda la sociedad con el fin de acrecentar la calidad del servicio educativo.

En el contexto peruano, nuestro país con el fin de cumplir con estas normativas internacionales también ha diseñado metas que se ven plasmados en el proyecto educativo nacional (PEN) al 2021 denominada una formación deseada para todos los peruanos, con el propósito de cumplir con los objetivos trazados que van a permitir la formación de un país justo e integrado.

Así pues, las instituciones públicas como la Ugel 05, de acuerdo y en el marco a las disposiciones tanto internacionales como locales deben comprometerse a dar un servicio de calidad para lograr las metas institucionales, en efecto es necesario la coordinación del trabajo articulado de todo el sistema administrativo, por consiguiente se vuelve imprescindible que la entidad o institución pública cuente con diversas herramientas de gestión con la finalidad de regular distintos temas de gestión interna que reflejen una adecuada calidad de servicio educativo.

Por cuanto se ha mencionado en este estudio se ha formulado como problema general. ¿En qué medida se relaciona la gestión del trabajo remoto y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05 San Juan de Lurigancho (S JL), Lima 2021?

De la misma manera consideramos las siguientes interrogantes para indicar los problemas específicos: ¿En qué medida existe relación entre el espacio físico y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima 2021? Y también preguntarnos ¿En qué medida se da la relación entre la tecnología de la información y comunicación y una calidad de servicio en la misma Ugel 05 ?, Lima2021? Y por último establecer ¿En qué medida existe relación entre la modificación de la organización y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021?.

Este trabajo de investigación se justifica, ya que su aporte será muy valioso para comprender acerca de los sucesos y del contexto vivido en estos tiempos en materia de calidad en el servicio que brindan los administrativos de la Ugel 05 a través de esta nueva modalidad de trabajo y que ha llevado consigo cambios en el empoderamiento del manejo de nuevas tecnologías y recursos digitales, también se justifica de manera teórica por ser un estudio, que bajo la ética de investigación y profesional, se ha tomado en cuenta múltiples textos académicos y de investigación tanto nacionales y extranjeros, en este sentido el presente estudio es una investigación original respetando los aspectos metodológicos e investigativos que lo que busca es aportar con nueva información veraz y científica, a la vez y tomando en cuenta las dificultades reales y sobre todo en este contexto de nueva normalidad en el desarrollo del trabajo remoto y de las múltiples dificultades que ha traído consigo y que ha significado esta situación tanto en la salud, economía y el desarrollo de las funciones en las instituciones públicas, se justifica este estudio de manera social y práctica

Referente al Objetivo general se consideró: Determinar el vínculo existente de la gestión del trabajo remoto y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021, de la misma forma se ha considerado los siguientes términos para establecer los objetivos específicos: primero, nos proponemos determinar el vínculo existente del espacio físico y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021. Asimismo, buscamos determinar el vínculo existente de la tecnología de la información y la comunicación y la calidad de servicio en trabajadores administrativos de la misma Ugel 05 en Lima, 2021. Y por último

determinar el vínculo existente entre la modificación de la organización y la calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021.

Referente a las hipótesis de estudio, se ha considerado puntualizar como Hipótesis general saber si existe correlación relevante entre la gestión del trabajo remoto y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021, del mismo modo consideramos con los siguientes términos las hipótesis específicas: Existe correlación relevante entre el espacio físico y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021.

Asimismo, también considerar si existe correlación relevante entre la tecnología de la información y la comunicación y la calidad de servicio en los trabajadores administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021, y por último, considerar si existe correlación relevante entre la modificación de la organización y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021.

II MARCO TEÓRICO

Para el este trabajo investigativo que estamos abordando, se analizaron distintos antecedentes, nacionales y extranjeros en relación con las variables en estudio. En este sentido abordaremos en primer lugar acerca de los referentes nacionales en cuanto a gestión del trabajo remoto, así mencionamos el estudio realizado por Suarez (2020), que en su tesis de maestría realizó una investigación con el propósito de estudiar la relación del teletrabajo y la calidad de servicio en una Ugel, y sus variables en estudio: teletrabajo y calidad de servicio, el estudio investigativo tuvo una muestra de 40 funcionarios administrativos de la Ugel San Pablo y tuvo como instrumento de recojo de información al cuestionario. Al respecto del estudio los resultados que encontró el autor entre las dos variables, teletrabajo y calidad de servicio, Observándose una correlación efectiva y que se evidencia en que los trabajadores administrativos de la Ugel San Pablo brindan un buen servicio por intermedio de la implementación del teletrabajo o trabajo remoto. Concluye el autor por medio del coeficiente de Rho de Spearman correlación positiva considerable de grado 0.661 enfatizando los beneficios del teletrabajo como una modalidad alternativa para trabajadores administrativos de la Ugel San Pablo que a través de herramientas tecnológicas desempeñan sus labores desde su ámbito.

Vicente (2020), en su tesis de maestría abordó un estudio que tuvo como propósito el determinar relación alguna sobre el trabajo remoto y la gestión administrativa en una I.E. del distrito de la Victoria-2020. La investigación en mención fue realizada bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, a la vez el autor utilizó para su estudio una muestra que estuvo compuesta por la totalidad de la plana docente, es decir 31 Profesores, con respecto al instrumento para obtener los datos el autor utilizó la encuesta que fue administrada a través del correo institucional, se concluyó estableciendo que el trabajo remoto facilita la sostenibilidad de la gestión administrativa en la I.E. Rosa Dominga Pérez Liendo en el distrito de la Victoria con un resultado de correlación de 0,693 interpretada como una relación positiva media, dejando en claro que se podría optimizar esta labor con el empoderamiento de los recursos tecnológicos, en este sentido el autor concluye una vez más que se evidencia una relación considerable de las variables abordadas.

Rojas (2021), en su tesis en Gestión Pública, investigó sobre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral, este trabajo de tipo básica descriptivo correlacional, transversal y bajo el enfoque cuantitativo, tuvo por objetivo especificar el nexo entre sus dos variables de estudio con respecto a los trabajadores de la Biblioteca Nacional del Perú en el año 2020. Para el referido estudio el autor estableció como población a los 195 trabajadores que a tiempo completo realizaban sus labores, para el muestreo no probabilístico estuvo compuesto por 60 personas, cabe precisar que se empleó como instrumentos para el recojo de datos a 2 cuestionarios, el autor concluye por medio de la correlación Rho de Spearman fue $r = 0,649$, es decir, una relación mesurada que la variable de gestión del trabajo remoto se relaciona positiva y moderadamente con la variable de desempeño laboral de la Biblioteca Nacional del Perú sugiriendo a las autoridades correspondientes seguir continuando con la referida modalidad de trabajo y que se pueden realizar desde sus hogares.

Entre los antecedentes internacionales tomados en cuenta para esta investigación sobre la variable gestión del trabajo remoto podemos mencionar a: De la torre (2020) que en su artículo de investigación referido a El teletrabajo enfocado a las nuevas normativas de esta nueva normalidad y de su relación entre la empresa y el trabajador en España, en donde el autor analiza los principales derechos de los empleados bajo este contexto remoto, también realiza un enfoque hacia el acceso a las comunicaciones como a los acuerdos institucionales de las empresas para llevar acabo la modalidad de trabajo a distancia o remota.

Giniger (2020), que en su artículo científico referido al estudio del Teletrabajo: modalidad de trabajo en pandemia, propone un análisis a la nueva modalidad de trabajo en Argentina, así como sus implicancias durante el presente contexto y de sus desafíos que conlleva realizar este teletrabajo por los trabajadores públicos. La autora que de acuerdo a este análisis realizado concluye que esta modalidad de trabajo remoto o teletrabajo se viene apoyando a la circunstancia y contexto que vive Argentina y el mundo, pero hace hincapié que el estado no se debe descuidar para garantizar los derechos y también las obligaciones hacia los trabajadores que llevan a cabo esta modalidad de labores.

Soto (2019), en su trabajo de maestría de la universidad de Chile efectuó una investigación sobre Evaluación y análisis cuantitativo sobre el teletrabajo puesto en

marcha en una institución pública del referido país, el objetivo general del autor en este estudio de investigación fue analizar las consecuencias y resultados que ha conllevado la implementación de esta modalidad de trabajo en el Instituto de la nación de propiedad industrial INAPI en diferentes ámbitos de la vida del trabajador, tanto en la vida familiar y laboral y la utilización del tiempo debido a emplear en el contexto familiar, este trabajo llevado a cabo mediante un análisis cualitativo compuestas de 32 entrevistas con una recolección de datos de tipo longitudinal dirigidos a funcionarios y administrativos de la institución pública, entre las conclusiones que llegó el autor en este estudio es que entre el año de 2017 se vio aumentada la inclusión de teletrabajadores en la referida institución y que de acuerdo a ello se ha visto en los trabajadores tener mayor tiempo y calidad de vida reflejada en sus relaciones sociales y familiares, asimismo una considerable reducción en el estrés que era generado muchas veces debido al traslado que realizaban los funcionarios a sus centro de labores.

Por otro lado, sobre la variable calidad de servicio podemos mencionar a los siguientes referentes nacionales:

Mayta (2017), que, en su trabajo investigativo referido a la calidad de servicio en una I.E. pertenecientes a la Ugel de Huarochirí, planteándose como objetivo el determinar aquellas diferencias existentes de la calidad de servicio en diferentes II.EE. en la provincia de Huarochirí en el año 2017. Este estudio elaborado bajo el enfoque cuantitativo y de diseño descriptivo comparativo, donde la autora trabajó con una población de 370 personas y un muestreo de tipo probabilístico de 189 apoderados, utilizándose un cuestionario para el recojo de datos con un nivel aceptable de fiabilidad, instrumentos que también fueron utilizados por Chuque (2016) y Martell (2014), en cuanto a los resultados obtenidos por Mayta en su estudio determinó que se evidencia diferencias relevantes en dos II.EE. con un valor de $p= 0.336$ y $p= 0,070$ mayor que $p<0.05$ de las tres en estudio.

Saldaña (2019), en su tesis referida a la calidad de servicio en la percepción de usuarios de dos Ugeles del país, para este estudio Saldaña utilizó un estudio no experimental con una orientación cuantitativa descriptiva comparativo, la muestra se compuso de 153 funcionarios en la Ugel de Contumazá y de 350 en la Ugel 07 ubicada en San Borja, en cuanto al recojo de información y de datos la autora utilizó un cuestionario compuesta de cinco dimensiones con 22 ítems, al respecto de los

resultados se indica que en cuanto a la calidad de servicio en ambas Ugeles y según los usuarios de estas no existe diferencia alguna por lo que $p_valor > 0.05$ ($0.553 > 0.05$) implicando que no se rechazara la hipótesis nula.

Panduro (2019), que realizó su estudio abocándose a la relación de la Gestión administrativa y la calidad de servicio en la escuela de posgrado de la Universidad de Educación, en cuanto al enfoque del trabajo de Panduro podemos indicar que fue un estudio no experimental, cuantitativo, de tipo básica, y descriptivo correlacional, se conformó un muestreo de 80 individuos, de tipo no probabilístico-intencional, concluyendo que se evidencia una relación relevante y significativa de acuerdo a la estadística paramétrica r de Pearson con un nivel de 0,05 por lo que los datos han presentado una distribución normal de las dos variables en estudio: gestión administrativa y calidad de servicio entre los estudiantes de la EPG de la UNE.

En cuanto a los antecedentes internacionales de la variable calidad de servicio podemos referir a:

Concha (2018), en su tesis para la maestría de la universidad de Colombia referida al estudio de la calidad de servicios como punto importante en la gestión de las instituciones, estudiando un servicio de movilidad académica en la universidad de Colombia en base a la perspectiva y percepción sobre la calidad de servicio en los usuarios, El autor propone un estudio de caso exploratorio-descriptivo bajo el enfoque mixto, es decir utiliza métodos cualitativos y herramientas cuantitativas, es así que para el recojo de datos utiliza encuestas que sirven para medir la variable dependiente calidad de servicio, para el muestreo no probabilístico por conveniencia, el autor compone cuatro grupos compuesta de 90 estudiantes, que también estuvo considerado en el estudio de Reyes y Reyes (2012). Entre los resultados el autor menciona que al estudiar las variables se percibió la empatía, confiabilidad y tangibilidad como aspectos relevantes en los usuarios calificándolos como puntos importantes para generar y ofrecer un buen servicio.

Tobón (2019), que en su tesis de la universidad de Antioquia se propone determinar la percepción en los usuarios de un instituto colombiano de medicina sobre la calidad de servicio obtenido, el estudio, de tipo descriptivo-observacional y transversal, con 128 usuarios como parte de la muestra, quienes recibieron los

servicios durante tres meses del año 2019, la autora contó para el recojo de datos e información la escala de encuesta SERVQUAL y que también lo consideró Vega (2015) en su estudio, para la medición de la satisfacción en los beneficiarios, dicha encuesta estuvo dividida en cinco dimensiones sobre calidad de servicio divididas en 22 preguntas, sobre las conclusiones que se llegó en el estudio, se indica que el nivel de satisfacción de parte de los beneficiarios o usuarios en cuanto al servicio obtenido alcanzo un 52% y un 47% se manifestó insatisfecho poniendo en evidencia de esta manera que la mayor diferencia se evidencia en cuanto a los aspectos tangibles por el contrario la dimensión capacidad de respuesta no manifestó una brecha existente.

Para este estudio de investigación se está considerando una gama de teorías y conceptos teóricos relacionados al tema que van a permitir explicar y esclarecer las variables en estudio, cabe indicar en cuanto a la primera variable gestión del trabajo remoto, esta se basa en el término acuñado por Jack Nilles en el año de 1973 justamente con la intención de remarcar que las labores o trabajo también podría desarrollarse en un lugar distinto al que normalmente se realiza empleando las telecomunicaciones (Nilles, 1988, p. 234). En este sentido cobra relevancia lo manifestado por Nilles ya que desde décadas anteriores esta modalidad de trabajo fue una opción de aminorar costes en cuanto al traslado que realiza el empleado en dirigirse a su centro de labores.

Asimismo, siguiendo con las teorías de la variable en mención, Gestión del trabajo remoto podemos manifestar desde la perspectiva de Llamosas (2015) indicó que el teletrabajo o trabajo remoto es el quehacer o labor que, desde un lugar diferente, y que de forma segmentada se puede realizar al lugar de labores donde normalmente no se presta los servicios (LLamosas, 2015, p.30). Para este autor el teletrabajo o trabajo remoto está compuesta por tres elementos: el espacio físico, el uso y manejos de las TICs y la variación organizacional relacionada al trabajo profesional.

Por otro lado y teniendo en cuenta que el teletrabajo se encuentra regulado en nuestro país por la ley Nro. 30036, pero a partir de mayo 2020 con el objetivo de reiniciar las labores en las instituciones públicas sumado al contexto originado por la pandemia del covid-19 es que pasa a denominarse trabajo remoto quedando establecido así en el D.S. Nro. 094-2020-PCM, es en este sentido que la Autoridad

Nacional de Servicio Civil SERVIR (2020) al respecto indica que “El trabajo remoto o teletrabajo está referido a la prestación de los servicios que están sujetos a subordinación, con presencialidad física de los trabajadores en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario” (SERVIR, 2020, p. 7), es así que SERVIR deja en claro que el servidor podría acceder a cualquier herramienta o mecanismo que ayude a realizar sus funciones o trabajo desde otro lugar ajeno a su centro laboral.

Cabe indicar al respecto sobre la última modificatoria de la referida “Ley que regula el teletrabajo” acontecida el viernes 21 de mayo del presente año 2021 por el Congreso de la Republica en la que determina la derogatoria de dicha Ley, aduciendo que no se ha llegado al cumplimiento de los propósitos establecidos por la cual fue creada la referida Ley 30036 y que ha sido irrelevante así en instituciones privadas como públicas (El Comercio, 2021).

En este sentido la denominada nueva ley del teletrabajo busca incentivar con la finalidad de afianzar la puesta en funcionamiento de la presente modalidad de trabajo, es así que a través de este nuevo marco legal se dispone que el trabajo remoto o teletrabajo pueda realizarse mediante las subsiguientes variantes o modalidades: De manera provisional o de forma permanente, De manera parcial o total, Fuera o dentro del territorio nacional y en el lugar en la que las partes acuerden, siempre y cuando el trabajador cuente y disponga de las herramientas o instrumentos tecnológicos, de comunicación o informáticas que se necesitan (Proyecto de Ley 5408, 2021).

En cuanto al ámbito internacional podemos citar a Swisher (2019), que en su estudio acerca de la realidad del teletrabajo en empresas norteamericanas concluyo que al igual que en la realidad peruana esta modalidad de trabajo a distancia se da de mutuo acuerdo entre el empleado y empleador y que es posible y eficiente gracias al liderazgo del jefe o empleador (Swisher, 2019, p. 36).

En esta misma línea también podemos mencionar como teoría que sustentan la variable gestión del trabajo remoto a Baard y Thomas (2010), quienes manifiestan al respecto que el teletrabajo o trabajo remoto es aquella modalidad que se da en algunos casos de manera 100% remota o a distancia, reduciendo de esta manera el personal para la ejecución de las labores en las empresas, remarcando a su vez que esta modalidad de trabajo ha contribuido a una mejor satisfacción laboral, disminución y manejo del estrés equilibrando de esta manera

el trabajo y el entorno familiar (Baard y Thomas, 2010, p. 127). Al respecto los autores también puntualizan como posibles desafíos de esta modalidad de trabajo a un aumento en las horas de trabajo ocasionando en las empresas las subcontrataciones de empleados en oficinas y servicios virtuales manejadas exclusivamente a través de las tecnologías de la información.

Por otro lado, referente al manejo de las Tics en el proceso de este trabajo remoto o llamado también teletrabajo Cook (2019) expresa que la utilización de estas herramientas a lo largo del tiempo ha traído grandes cambios (Cook, 2019, p.45), y que en este contexto actual se ha visto necesario el uso imprescindible del manejo y uso eficiente de dispositivos y herramientas que indudablemente van a contribuir a la mejoría en la productividad y eficiencia en esta nueva modalidad de trabajo.

En este sentido se vuelve necesario y más aún en el escenario del trabajo remoto cumplir con las condiciones de seguridad física y de trabajo en el lugar donde se lleva a cabo las actividades (Kelly & Locke, 2020, p. 19)

Asimismo, podemos también mencionar el concepto de Aranda (2021), quien aborda al teletrabajo como una manera o forma de organizar y realizar el trabajo empleando las tecnologías de la información y a través de una relación que se manifiesta mediante un contrato laboral, que debiera realizarse en espacios designados por el empleador podría darse fuera de ella. (p.103). Además, agrega la referida autora que el teletrabajo no solamente es realizar las labores desde el espacio designado por el empleado, sino que es una modalidad de trabajo que se diferencia por la flexibilidad en tres aspectos fundamentales como son: “el espacio, el tiempo y las funciones-tareas” pero agrega que esta flexibilidad requiere de cambios estructurales en las normas, el liderazgo y las relaciones laborales. (Aranda, 2021, p. 103).

Por lo tanto de lo indicado podemos manifestar que entre la ventajas de esta modalidad de trabajo remoto o teletrabajo y según Jackson (2020), detalla que este tipo de trabajo expresa la independencia en la organización de la misma, contando con una clara flexibilidad a la hora de realizar las labores y ahorro de tiempo en el traslado o movilidad que se realizaba durante el trabajo presencial, asimismo, manifiesta el autor que el trabajador cuenta con mucho más tiempo libre para su esparcimiento y ocio (Jackson, 2020, p. 55). De la misma manera para Alastruey

(2013) manifiesta que en países de Norteamérica y América Latina hay más interés en desarrollar este tipo de trabajo por el mejor y mayor manejo de las tecnologías de la información (Alastruey, 2013, p. 75).

En la segunda variable en este estudio investigativo, calidad de servicio, podemos empezar mencionando sobre la definición de calidad, que en el transcurso de los tiempos ha tenido una significancia variada, sobre todo desde la óptica y de las circunstancias que se le observa, en este sentido se utiliza este término cuando se busca la manera de precisar sobre los hechos de acción permanente en mejoras, con el propósito de realizar patrones o estándares con la finalidad de conseguir productos que cubran las expectativas o necesidades de aquellos que lo requieran (De León, 2017, p. 38).

También podemos mencionar lo dicho por Duque (2005) que aquel servicio ofrecido al comprador o cliente es indispensable que cumpla con los requerimientos de este y también de la organización, mediante un proceso en el que ambas partes queden satisfechas, por lo tanto, el propósito del usuario o cliente es que a través de esta obtención del servicio aumente y mejore sus expectativas (Duque, 2005, p.68).

Es importante también referir lo expuesto por De la Torre quien considera que la calidad de servicio necesita un acuerdo comprometido y de una cultura organizacional en ambas partes, teniendo como beneficio y estrategia para conseguir la competitividad y así conseguir la fidelidad del usuario y poder diferenciarse de los competidores (De la Torre, 2020, p. 72).

Por lo expuesto podemos inferir entonces que la calidad de servicio vendría ser una cualidad que se le da al servicio y que podemos cuantificarlo mediante la satisfacción de la clientela o usuario que recibe un producto, esta satisfacción se verá reflejada en la durabilidad y en las características que posee el producto o servicio brindado.

Con respecto a lo mencionado podemos reforzar con lo que manifiesta Vásquez y Marleny (2020) “los clientes o usuarios son aquellos que distinguen o reconocen la calidad en los servicios, ya que mediante su percepción serán capaces de calificar la excelencia o supremacía del producto o servicio” (Vásquez y Marleny, p. 25).

Por otro lado, podemos también manifestar acerca de la definición de servicio que para Kotler y Armstrong (1997) es aquel beneficio o actividad que se ofrece y que su producción se vincula en ocasiones con un producto físico (Kotler y Armstrong, 1997, p. 64). En este sentido se entiende por servicio a la atención que se ofrece a otro sujeto y que en algunas ocasiones está relacionado con un producto físico o no. Asimismo, Estrada (2007) también señala que servicio, es aquella acción que se realiza para beneficiar al cliente, buscando siempre cubrir las necesidades del mismo con el fin de conseguir su satisfacción (Estrada, 2007, p. 11).

A su vez Colunga (1995), manifiesta que el servicio es aquel trabajo que se ofrece a otros individuos, a través de un trato directo entre el que recibe y ofrece dicho servicio, para ello es necesario conllevar una relación satisfactoria entre ambas personas (Colunga, 1995, p. 13), considerando que en las Ugeles no se produce un bien, lo que sí se brinda es un servicio a las personas que acuden a esta institución. Con respecto a lo manifestado, citamos también a Lovelock y Wirtz (2009) quienes enfatizan que el servicio involucra no solamente a ventas proactivas, sino también a servicios ofrecidos que satisfagan al cliente mediante una eficiencia operacional (Lovelock y Wirtz, 1990, p. 64).

Por lo mencionado podemos acotar que, al referirnos sobre calidad, específicamente de calidad de servicio que se brinda en instituciones estatales y que explícitamente se demuestra en las percepciones del usuario y también del funcionario que brinda u ofrece dicho servicio, podríamos puntualizar y señalar en niveles que se cumpliría estas expectativas de los usuarios o clientes.

Es por eso que estamos convencidos que el servicio que se brinda en la estructura estatal o pública es necesario que se ofrezca en forma eficiente correcta y apropiada con el único fin de conseguir cubrir las exigencias y expectativas del usuario, y con esto demostrar que en realidad se esté ofreciendo un servicio de calidad.

Es por ello que en el marco de este estudio y en la variable calidad de servicio adoptaremos la conceptualización dada por Zeithaml y Parasuraman (2004) quienes al respecto definen que “La calidad en la emisión de un servicio representa pues, sobrepasar las expectativas y también las necesidades requeridas en cada uno de los momentos por el cliente o usuario; de esta manera, esta calidad se

constituye por todos los atributos y propiedades que están conformadas y a la vez les otorgan valor” (Zeithaml y Parasuraman, 2004, p. 36), para efectos del presente autor y de este estudio la calidad de servicio se pueden cuantificar o medir por los usuarios a través de las siguientes dimensiones:

Fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad y Empatía, que al respecto el autor indica que está referida a ofrecer un bien o servicio de manera necesaria, segura y permanente con el propósito de otorgar confianza, credibilidad y solidez a los usuarios (Grande, 2005, p. 25).

También podemos mencionar el concepto de calidad de servicio en cuanto a lo manifestado por Al-Ababneh y Alrhaimi (2020) quienes señalan que calidad en el servicio exige un compromiso, así como de una cultura organizacional por parte de todos y que a su vez es aprovechado como estrategia con la finalidad en ser competitivo y de esta manera conseguir la lealtad de parte del usuario o cliente (Al-Ababneh y Alrhaimi, 2020, p. 62).

Remontándonos unos años atrás también podemos manifestar lo señalado por Tigani (2006), que calidad de servicio es aquella situación en la que una institución o empresa ofrece servicios de calidad a los clientes, empleados o propietarios (Tigani, 2006, p. 26), está claro que para Tigani la calidad de servicio es la medición en que una cosa, servicio o experiencia satisfaga una necesidad, un problema o valor para una persona. Esto tiene relación con lo señalado también por Pizzo (2013), quien señala que calidad de servicio es aquel hábito desplegado por una institución o empresa con la finalidad de descifrar sus expectativas o necesidades con tal de ofrecerles un servicio confiable y seguro, para que la persona o cliente se sienta servido y atendido de manera personal (Pizzo, 2013, p. 52).

III METODOLOGÍA

3.1 Diseño y tipo de investigación

Teniendo en cuenta la denominación del diseño según Wentz (2014) está referido a la estrategia o plan que se concibe con la finalidad de adquirir información que el investigador desee, así también como responder al planteamiento del problema (Wentz, 2014, citado en Hernández-Sampieri et al., 2017, p. 97).

En este sentido para el desarrollo del presente estudio investigativo se sustenta bajo el enfoque cuantitativo, no experimental, ya que de acuerdo con Hernández-Sampieri et al. (2017) estos diseños suponen una investigación donde no es necesaria la manipular deliberadamente las variables en propuestas, más bien la función de estos diseños de investigación no experimentales es medir u observar los fenómenos en estudio tal como se encuentran en su ambiente o entorno originario (Hernández-Sampieri et al., 2017, p. 107).

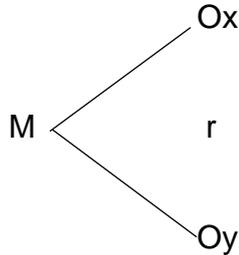
Asimismo, esta investigación a seguido el diseño no experimental, cuenta con un corte de tipo transversal o transeccional, tomando en cuenta que para recoger la información de datos se realizará en un solo tiempo determinado, así lo enfatiza también Hernández-Sampieri et al. (2017), indicando que estos diseños transversales recogen la información en un tiempo y momento determinado, dado que la intención es “describir y analizar las variables así como su repercusión e interrelación en un tiempo e instante específico” (Hernández-Sampieri et al., 2017b, p.109).

Cabe indicar también que para este estudio y tomando en cuenta que lo que se busca es detallar las propiedades o particularidades en personas, grupos o comunidades acerca de fenómenos que puedan ser analizados, se ha considerado que el estudio cuente con un alcance Descriptivo correlacional, en otras palabras lo que se pretende es medir u obtener información sobre las variables propuestas en el estudio de investigación y que son necesarios para demostrar con exactitud la extensión o magnitud de un fenómeno, comunidad, situación o contexto. (Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, 2014, p. 92).

Considerando lo manifestado el esquema para la presente investigación es el siguiente:

Figura 1

Esquema de estudio descriptivo correlacional



Nota: Autoría propia (2021)

En el que:

M: Unidades de análisis o muestras de estudio

Ox: Obs. de la variable Gestión del trabajo remoto

Oy: Obs. de variable calidad de servicio

r: Coeficiente de correlación

Con respecto al tipo de investigación del presente estudio podemos indicar que es una investigación de tipo Básica por que se aplica una metodología y protocolos a una problemática que se dispone a ser estudiada (Tafur e Izaguirre, 2014, citado en Berrocal, 2019, p. 49).

3.2 Operacionalización de la variable.

Teniendo en cuenta que una variable es aquella característica o dominio de ciertos hechos, fenómenos, así también como personas y otros seres vivos cambiantes y que este cambio o variación es capaz de observarse y medirse (Hernández-Sampieri, et al. 2017c, p. 82). A su vez es importante manifestar que, una de las particularidades de las variables como indica Tafur e Izaguirre (2014) es que se encuentran contenidas en las hipótesis y que como se precisa en su nombre “varía” ya que admiten diferentes valores (Tafur e Izaguirre, 2014, p. 166).

Con respecto a la operacionalización de las variables Hernández-Sampieri, et al. manifiesta que es de suma importancia realizar este proceso en un estudio de investigación porque es aquí en donde se especifica y aclara sobre las actividades o intervenciones que deberán ejecutarse con el propósito de medir la variable (Hernández-Sampieri, et al. 2017d, p. 88). A su vez Tafur e Izaguirre manifiestan

que el fin ineludible de la operacionalización de las variables es que estas “puedan medirse empíricamente” (Tafur e Izaguirre, 2014b, p. 166).

Variable: Gestión del trabajo remoto

Definición conceptual. El teletrabajo o trabajo remoto es el quehacer o labor que, desde un lugar diferente, y que de forma segmentada se puede realizar al lugar de labores donde normalmente no se presta los servicios. El teletrabajo o trabajo remoto está compuesta por tres elementos: el espacio físico, el uso y manejos de las TICs y la variación organizacional relacionada al trabajo profesional. (Llamosas, 2015, p.30).

Definición operacional. La variable Gestión del trabajo remoto se ha operacionalizado en tres dimensiones: espacio físico, modificación de la organización y tecnología de la información y comunicación Tics utilizando 11 indicadores.

La dimensión espacio físico dividida en tres indicadores las cuales fueron: Centros de trabajo, Trabajo remoto desde domicilio y Teletrabajo móvil.

A su vez La dimensión modificación de la organización estuvo dividida en cuatro indicadores que fueron: Metas, Objetivos, Personas y Tareas.

Y, por último, la dimensión tecnología de la información y comunicación, Tics, se dividió en los siguientes indicadores: Correo electrónico, Internet, Teléfono celular y Video conferencia.

En cuanto a la escala de medición para este trabajo de investigación se ha utilizado una escala ordinal de tipo Likert con cinco opciones de respuesta como: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1).

Variable: calidad de servicio

Definición conceptual. “La calidad en la emisión de un servicio representa pues, sobrepasar las expectativas y también las exigencias que son solicitadas en cada momento y tiempo por parte del cliente o usuario; asimismo, esta calidad se constituye por todos los atributos y propiedades que están conformadas y a la vez les otorgan valor” (Zeithaml y Parasuraman, 2004, p. 45).

Definición operacional. La variable calidad de servicio está operacionalizado en tres dimensiones: Confiabilidad, capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía utilizando diez indicadores.

La dimensión Confiabilidad estuvo dividida en dos indicadores: Habilidad para realizar el servicio y Cuidadoso y fiable.

En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta se dividió en: Comunicación, Proporcionar un servicio rápido y Disposición voluntaria para ayudar a los usuarios.

Con respecto a la dimensión Seguridad se dividió de la siguiente manera: Conocimiento y atención mostrado por los empleados, Destrezas para demostrar credibilidad y confianza. Y, por último, en cuanto a la dimensión Empatía se ha dividido en: Atención, Flexibilidad en el servicio y Amabilidad.

En cuanto a la escala de medición para este trabajo de investigación se ha utilizado una escala ordinal de tipo Likert con cinco opciones de respuesta como: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

3.3 Población, muestra, muestreo

Población.

Es importante indicar acerca del concepto de población, que al respecto Tafur e Izaguirre manifiestan que población en la investigación se denomina a la totalidad de las partes a investigar, y que poseen particularidades comunes (Tafur e Izaguirre, 2014c, p. 193), además, refuerza Hernández-Sampieri que, población o llamada también universo, es el agregado compuesto por todos los hechos que sintonizan o concuerdan con ciertas especificaciones en la investigación (Hernández-Sampieri, et al. 2014b, p. 174).

Para el presente trabajo investigativo se ha determinado una población compuesta por la totalidad de trabajadores administrativos de la Ugel 05 de SJL. conformada por 265 personas.

Criterios de inclusión: Son aquellas especificaciones y criterios que necesariamente se deben considerar y priorizar para especificar a las personas o

sujetos que conformaran el grupo muestral, y que además serán de vital ayuda para la investigación en el momento que se emplee las técnicas de recojo de información (Hernández-Sampieri, et al. 2017e, p. 129)

Criterios de exclusión: Son aquellas especificaciones o criterios que se tomaran en cuenta al momento de designar o separar a las personas o sujetos quienes no reúnan las características, especificaciones y/o conocimientos que servirían al estudio que se esté desarrollando (Hernández-Sampieri, et al. 2017f, p. 129).

Muestra

Se considera muestra, según Hernández-Sampieri, et al., al subgrupo de la totalidad del universo o población en la que estamos interesados investigar, es sobre ellos en la que se recogerán la información y datos relevantes que necesitamos, esta muestra, agrega el autor, tendrá que ser ejemplar o representativo de la población (Hernández-Sampieri, et al. 2017g, p. 128). En este sentido para el presente estudio se está considerando una muestra No probabilística de carácter intencional de 50 trabajadores administrativos de la Ugel 05 comprendidos en distintas áreas de las 8 que existen en la referida Ugel 05, que además vienen desempeñando sus labores bajo la modalidad remota o a distancia hasta la fecha en que se ha recogido la información.

Tabla 1

<i>Muestra del estudio</i>	Cantidad
Trabajadores administrativos de la Ugel 05 SJL.	50
Total	50

Nota: Autoría propia (2021)

Muestreo

Es el proceso de determinar quien o quienes se centran o son apropiados para el trabajo de investigación mediante un análisis apropiado que dependen del planteamiento y los alcances del estudio que se viene desarrollando, en este sentido, se ha conformado un muestreo no probabilístico intencional, dado en el contexto y la coyuntura nacional y mundial que se atraviesa a efectos de la

pandemia del COVID-19 y que ha traído consigo el desarrollo del trabajo en una modalidad a distancia o remota, en este sentido ya que, como indica Hernández-Sampieri, et al., en las muestras no probabilísticas las selecciones no solo dependen de la probabilidad, sino más bien de motivos que se encuentran vinculados con las particularidades del estudio (Hernández-Sampieri, et al. 2017h, p. 131), es por ello que para este estudio se ha conformado un muestreo de 50 trabajadores administrativos que reúnen las condiciones para llevar a cabo el recojo de datos.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

Para el recojo de datos de las variables Gestión del trabajo remoto y calidad de servicio se ha tomado en cuenta las siguientes técnicas e instrumentos:

Técnicas

Se ha considerado aplicar una encuesta para la recopilación de información y datos de las variables Gestión del trabajo remoto y Calidad de servicio.

Instrumentos

El cuestionario: Considerando que el cuestionario está compuesto de preguntas referidas a las variables que se disponen a medir en un trabajo de investigación (Hernández-Sampieri, et al. 2017i, p. 155), Se ha determinado para el presente estudio la utilización de un cuestionario con escala de likert, teniendo en cuenta que es una escala de actitudes y que consiste, según Hernández-Sampieri, et al., en presentar afirmaciones o frases a los encuestados con la finalidad que indiquen que tan de acuerdo o no están a cada ítems, indicando la alternativa que denote en mayor o menor medida su perspectiva (2017, p. 151).

En este sentido el cuestionario relacionado a la primera variable, Gestión del trabajo remoto, se compone de tres dimensiones: Espacios físicos, que a la vez está compuesta por tres indicadores y que contienen doce ítems o preguntas, Modificación de la Organización con cuatro indicadores y ocho ítems o preguntas, Tics, compuesta de cuatro indicadores y 10 ítems o preguntas, contando con un total de 30 ítems.

Al respecto la segunda variable de estudio, Calidad de servicio, se ha considerado un cuestionario constituido en cuatro dimensiones, las cuales son:

Fiabilidad, con dos indicadores y siete ítems, Capacidad de respuesta, con tres indicadores y siete ítems o preguntas, seguridad, compuesta de dos indicadores y que a su vez contienen cuatro ítems o preguntas, Empatía compuesta de tres indicadores con ocho ítems o preguntas, contando con total de 26 ítems o preguntas.

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez de los instrumentos: Los instrumentos para ambas variables fueron validados por tres profesionales expertos con grados académicos de Maestro y Doctor respectivamente, quienes otorgaron su validez y conformidad en tres aspectos relevantes: pertinencia, relevancia y claridad, siendo ellos: Mg. Daniel Cárdenas Canales, Mg. Edilberto Sánchez Sánchez y el Dr. Nerio Janampa Acuña, docentes en la escuela de posgrado de la UCV.

Tabla 2

Validación del cuestionario sobre la variable 1: Gestión del trabajo remoto.

Expertos	Observaciones	Aplicabilidad
Mg. Daniel Cardenas Canales	Hay suficiencia	Aplicable
Mg. Edilberto Sánchez Sánchez	Hay suficiencia	Aplicable
Dr. Nerio Janampa Acuña	Hay suficiencia	Aplicable

Nota: Autoría propia (2021)

Tabla 3

Validación del cuestionario sobre la variable 2: Calidad de servicio.

Expertos	Observaciones	Aplicabilidad
Mg. Daniel Cardenas Canales	Hay suficiencia	Aplicable
Mg. Edilberto Sánchez Sánchez	Hay suficiencia	Aplicable
Dr. Nerio Janampa Acuña	Hay suficiencia	Aplicable

Nota: Autoría propia (2021)

CONFIABILIDAD

Realizada mediante muestra piloto de 30 participantes tuvo el siguiente resultado:

Tabla 4

Confiabilidad cuestionario de gestión del trabajo remoto

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de cronbach	N de elementos
,938	30

Nota: Elaboración Propia (2021)

Teniendo en cuenta la escala de (De Vellis, 2006, p.8), en la que señala que el instrumento por Debajo de .60 es inaceptable y que De .90 a 1.00 es Muy buena, en este sentido, y siendo el resultado superior a 0.90 señalaría que la confiabilidad del instrumento es muy buena.

Tabla 5

Confiabilidad cuestionario de calidad de servicio

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de cronbach	N de elementos
,957	26

Nota: Elaboración Propia (2021)

Teniendo en cuenta la misma escala de (De Vellis, 2006, p.8). Estando el resultado superior a 0.90 señala que la confiabilidad del instrumento es muy buena.

3.5 Procedimiento de datos

El procedimiento que se ha venido realizando para el presente estudio se inició con la validación y confiabilidad de los dos instrumentos para esta investigación, para luego proceder con la realización de la encuesta a una muestra de cincuenta (50) trabajadores administrativos de la Ugel 05 que vienen realizando el trabajo remoto o llamado también teletrabajo de manera y a tiempo completo. Seguidamente se ha enviado la encuesta en un formulario de Google Drive a las cuentas de correos institucionales de los mencionados trabajadores incluidos en la muestra para su desarrollo del total de cincuenta trabajadores administrativos de la Ugel 05.

Posteriormente recogido la información y datos a través de los cuestionarios en el formulario Drive se han procesado y tabulado los datos finales de la encuesta bajo el Microsoft Excel 2016, luego ser introducidos al software estadístico SPSS V.25; para realizar la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk, así también analizar la frecuencia como las tablas de comparaciones cruzadas, asimismo los resultados obtenidos se están presentando a través de tablas y figuras, interpretándolas debidamente y relacionándolas con los objetivos e hipótesis indicados oportunamente en este estudio.

3.6 Método de análisis de datos

Cabe indicar que la ejecución del análisis de resultados se ha utilizado el Software Excel 2016 y el Software estadístico SPSS en su versión V.25, obteniendo los resultados reflejándose en tablas y gráficos acerca de las variables y sus dimensiones, en este caso se han utilizado tanto las escalas nominales como ordinales, pues a través de ellas se han obtenido resultados para los rangos necesarios, de esta manera se han obtenido resultados minuciosos y detallados, También se ha usado la prueba de KS para contrastar la hipótesis de normalidad y la prueba de Rho Spearman para el análisis de correlación por tratarse de distribuciones diferentes a la normal.

3.7 Aspectos éticos

Entre los puntos éticos que se han considerado para este estudio, podemos referir que se han considerado los criterios fijados para la realización de una investigación de enfoque cuantitativo por la Universidad Cesar Vallejo, indicar que se ha sido respetuoso con las autorías presentadas en las referencias bibliográficas redactadas bajo las normas vigentes del *Manual de la American Psychological Association* (APA) en su séptima edición. Además, también mencionar a Diaz que señala “El estudio intelectual redactada propiamente, está declarado a los derechos del autor” (Diaz, 2018, p. 89)

Asimismo se ha actuado con mucha ética y cautela en el proceso de las citaciones de los autores de otras investigaciones científicas, de la misma manera se ha establecido y citado la autoría de los instrumentos empleados en el recojo de

y datos, los mismos que han pasado por un proceso de reconocimiento y validados por un juicio de expertos, en cuanto al recojo de información y datos se tuvo el consentimiento explícito de los trabajadores administrativos considerados en la muestra para esta investigación, manteniendo siempre la reserva, la confidencialidad personal y el anonimato que se requiere en estos tipos de investigación.

IV RESULTADOS

4.1. Descripción

Tabla 6

Gestión del trabajo remoto en la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	11	22,0
Media	18	36,0
Alta	21	42,0
Total	50	100,0

Nota: Cuestionario de gestión del trabajo remoto

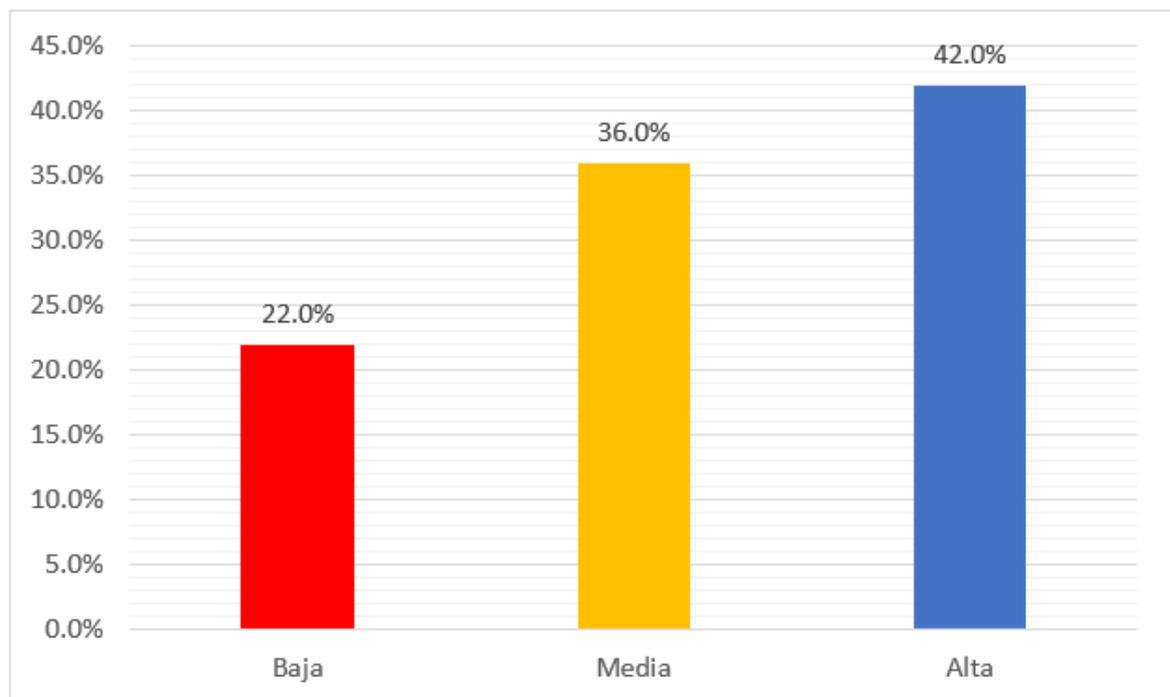


Figura 2. Diagrama de barras de la gestión del trabajo remoto

Nota: Como se aprecia; en la población de trabajadores administrativo la gestión del trabajo remoto es ineficiente en un 22%, regular el 36% y eficiente el 42%.

Tabla 7

Dimensiones de la gestión del trabajo remoto y calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021

	Espacios físicos		Modificación de la organización		Tecnologías de la información y la comunicación	
	N	%	N	N	N	%
Baja	13	26.0%	7	14.0%	12	24.0%
Media	15	30.0%	15	30.0%	20	40.0%
Alta	22	44.0%	28	56.0%	18	36.0%
Total	50	100.0%	50	100.0%	50	100.0%

Nota: Cuestionario de gestión del trabajo remoto

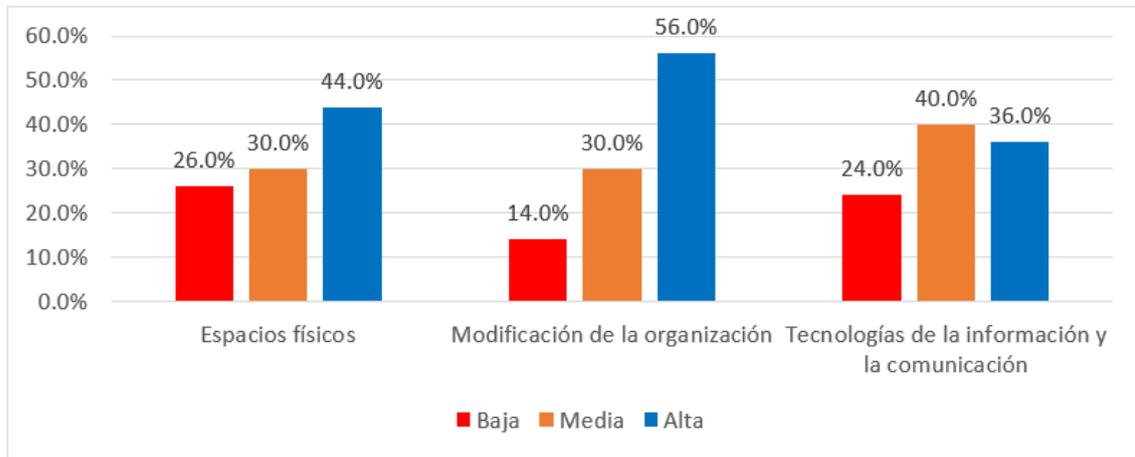


Figura 3. Diagrama de barras agrupadas de la gestión del trabajo remoto

Nota:

Se aprecia; en las dimensiones de espacios físicos, modificación de la organización y Tics prevalece un nivel de eficiencia en más del 36%.

Tabla 8

Calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	4	8,0
Media	28	56,0
Alta	18	36,0
Total	50	100,0

Nota: Cuestionario de calidad de servicio

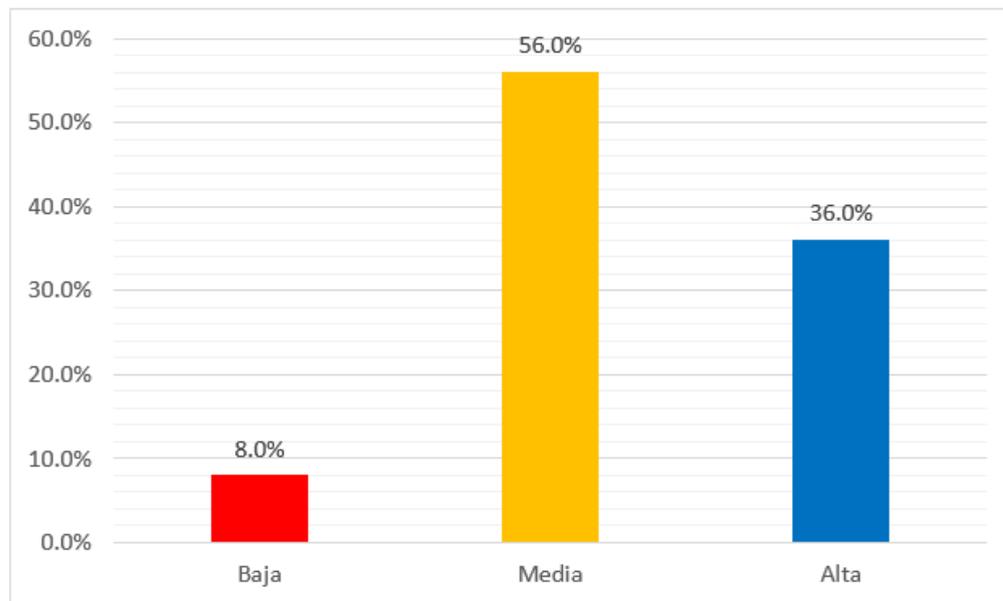


Figura 4. Diagrama de barras de la calidad de servicio

Nota:

Como observamos; la población de trabajadores administrativo la calidad del servicio es baja en un 8%, media el 56% y alta el 36%.

Tabla 9

Dimensiones de la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021

Nivel	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Baja	6	12%	4	8%	7	14%	5	10%
Media	17	34%	22	44%	14	28%	20	40%
Alta	27	54%	24	48%	29	58%	25	50%
Total	50	100%	50	100.0%	50	100.0%	50	100.0%

Nota: Cuestionario de calidad de servicio

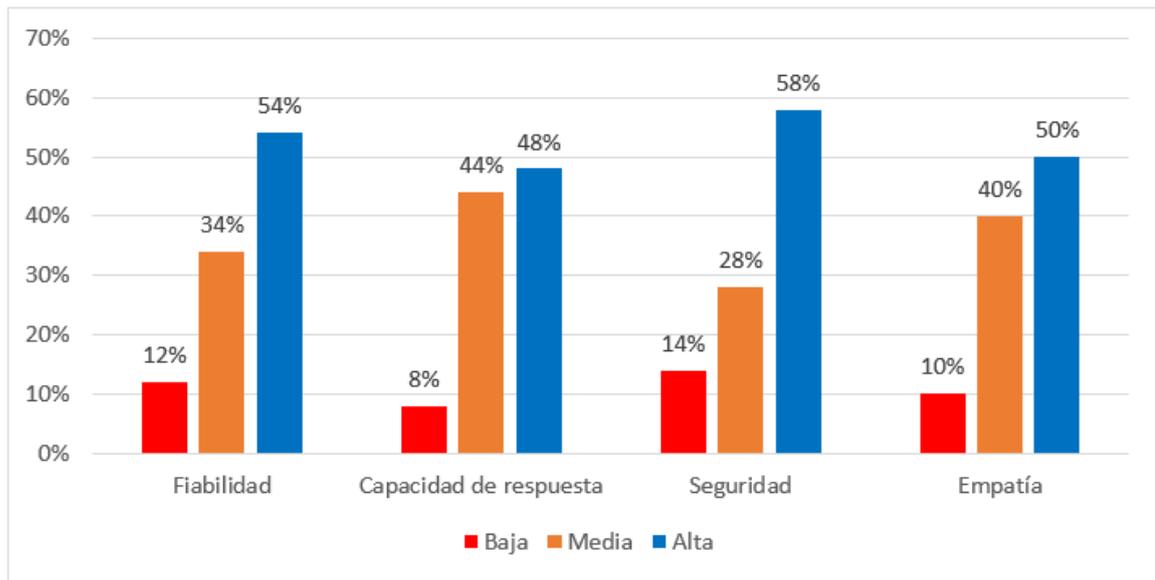


Figura 5. Diagrama de barras agrupadas de la calidad de servicio

Nota:

Apreciamos; las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; prevalece un nivel de alta en más del 48%.

Tabla 10

Gestión del trabajo remoto y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel, Lima, 2021

		Calidad del servicio		
		Baja	Media	Alta
Gestión del trabajo remoto	Baja	4 8,0%	7 14,0%	0 0,0%
	Media	0 0,0%	17 34,0%	1 2,0%
	Alta	0 0,0%	4 8,0%	17 34,0%
Total		4 8,0%	28 56,0%	18 36,0%

Nota: Cuestionario de Gestión del trabajo remoto y calidad del servicio (Anexo 4)

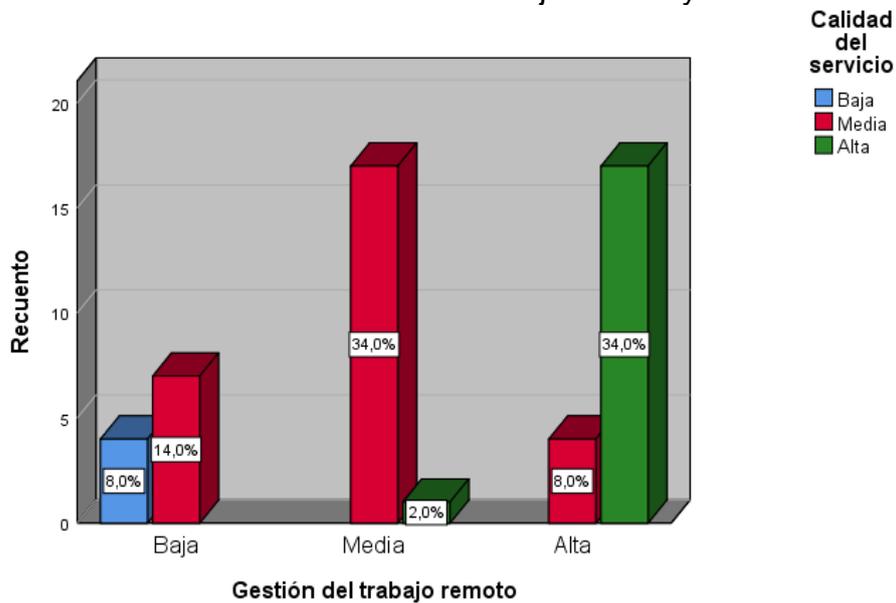


Figura 6. Diagrama de barras agrupadas de la gestión del trabajo remoto y la calidad de servicio

Como se observa; la gestión del trabajo remoto en un nivel de baja el 8% de los encuestados percibe una baja calidad del servicio; La gestión del trabajo remoto en un nivel de media el 34% de los encuestados percibe una media calidad del servicio. Así mismo, la gestión del trabajo remoto en un nivel de alta el 34% de los encuestados percibe una alta calidad del servicio.

Tabla 11

Espacio físico y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021.

		Calidad del servicio		
		Baja	Media	Alta
Espacios físicos	Baja	4 8,0%	9 18,0%	0 0,0%
	Media	0 0,0%	15 30,0%	0 0,0%
	Alta	0 0,0%	4 8,0%	18 36,0%
Total		4 8,0%	28 56,0%	18 36,0%

Fuente: Cuestionario de Gestión del trabajo remoto y calidad del servicio (Anexo 2)

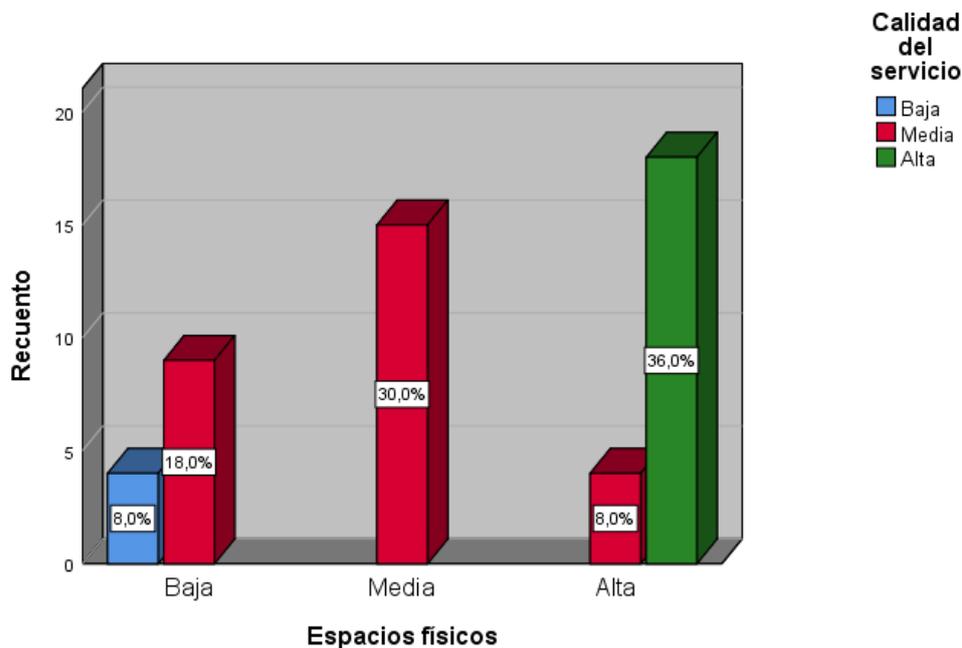


Figura 7. Diagrama de barras agrupadas del espacio físico y la calidad de servicio

Como se observa; los espacios físicos en un nivel de baja el 8% de los encuestados percibe una baja calidad del servicio; por otro lado, los espacios físicos en un nivel de media el 30% de los encuestados percibe una media calidad del servicio. Así mismo, los espacios físicos en un nivel de alta el 36% de los encuestados percibe una alta calidad del servicio.

Tabla 12

Modificación de la organización y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021.

		Calidad del servicio		
		Baja	Media	Alta
Modificación de la organización	Baja	4 8,0%	3 6,0%	0 0,0%
	Media	0 0,0%	15 30,0%	0 0,0%
	Alta	0 0,0%	10 20,0%	18 36,0%
Total		4 8,0%	28 56,0%	18 36,0%

Fuente: Cuestionario de gestión del trabajo remoto y calidad del servicio (Anexo 4)

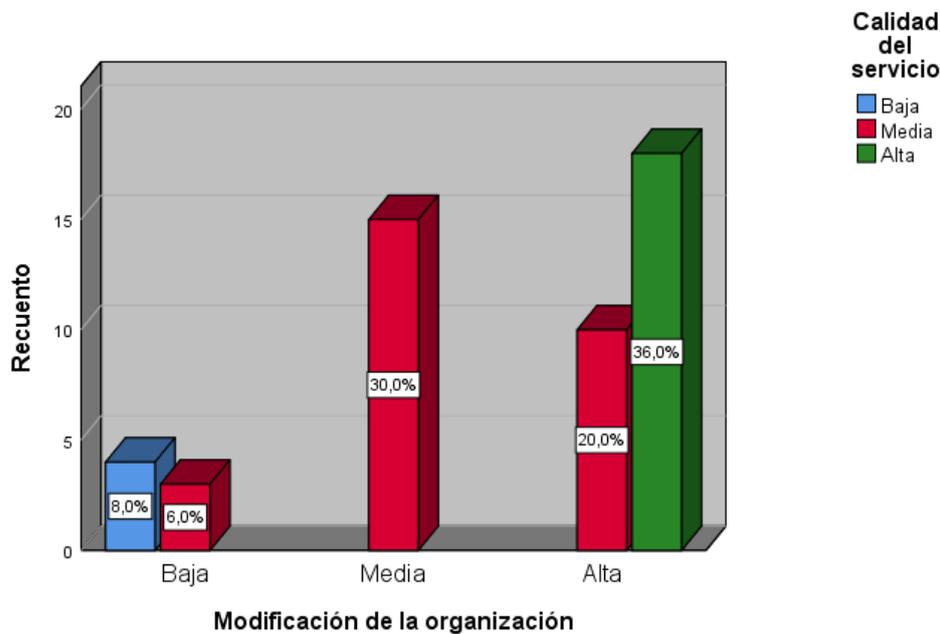


Figura 8. Diagrama de barras agrupadas de la modificación de la organización y la calidad de servicio

Como se observa; la modificación de la organización en un nivel de baja el 8% de los encuestados percibe una baja calidad del servicio; La modificación de la organización en un nivel de media el 30% de los encuestados percibe una media calidad del servicio. Así mismo, la modificación de la organización en un nivel de alta el 36% de los encuestados percibe una alta calidad del servicio.

Tabla 13

Tecnología de la información y la comunicación; y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021.

		Calidad del servicio		
		Baja	Media	Alta
Tecnologías de la información y la comunicación	Baja	3 6,0%	8 16,0%	1 2,0%
	Media	1 2,0%	15 30,0%	4 8,0%
	Alta	0 0,0%	5 10,0%	13 26,0%
Total		4 8,0%	28 56,0%	18 36,0%

Fuente: Cuestionario de Gestión del trabajo remoto y calidad del servicio (Anexo 2)

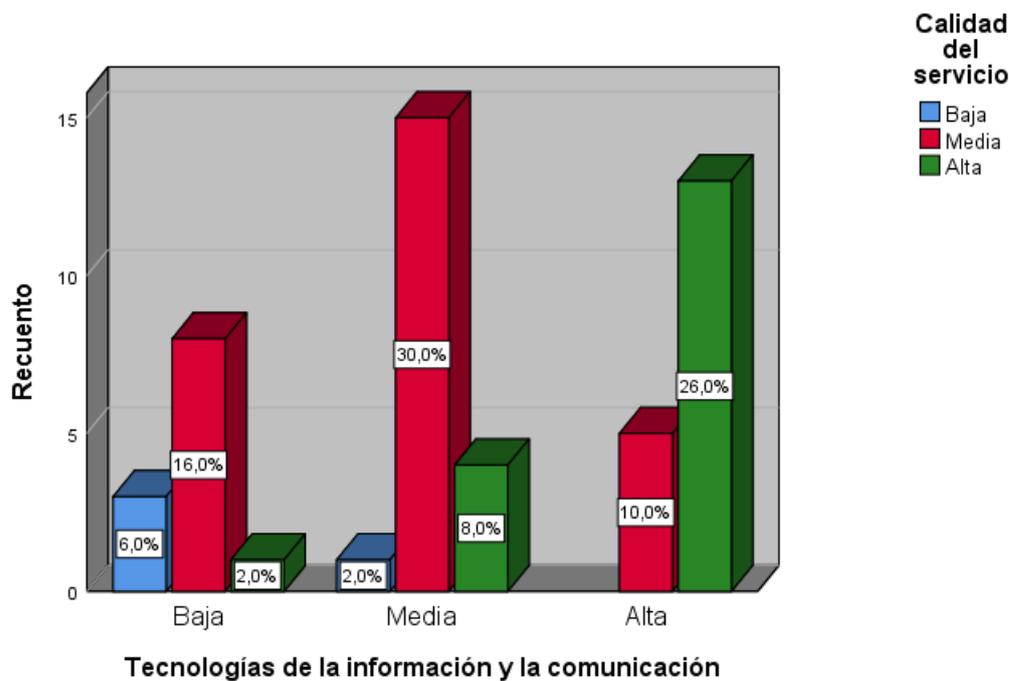


Figura 9. Diagrama de barras agrupadas de la tecnología de la información y la comunicación; y la calidad de servicio

Como se observa; las Tics en un nivel de baja el 6% de los encuestados percibe una baja calidad del servicio; las Tics en un nivel de media el 30% de los encuestados percibe una media calidad del servicio. Así mismo, las Tics en un nivel de alta el 26% de los encuestados percibe una alta calidad del servicio.

4.2. Prueba de hipótesis general y específica

Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad

Ho: La distribución de la variable de estudio no difiere de la distribución normal.

Ha: La distribución de la variable de estudio difiere de la distribución normal.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 14

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	o	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del trabajo remoto	,260	50	,000	,849	50	,000
Espacios físicos	,257	50	,000	,841	50	,000
Modificación de la Organización	,278	50	,000	,843	50	,000
Tecnologías de la información y la comunicación	,265	50	,000	,847	50	,000
Calidad de servicio	,366	50	,000	,722	50	,000
Fiabilidad	,351	50	,000	,720	50	,000
Capacidad de respuesta	,361	50	,000	,690	50	,000
seguridad	,363	50	,000	,700	50	,000
Empatía	,371	50	,000	,701	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de normalidad de las variables, presentan valores $p=0.000<0.05$ (Shapiro-Wilk $n=<50$). Luego, las distribuciones difieren de una distribución normal. Ante las evidencias presentadas se rechaza la Ho por lo cual se justifica la utilización del estadístico no paramétrico.

4.2.1. Contrastación de la hipótesis

Hipótesis General

Ha Existe correlación relevante entre la gestión del trabajo remoto y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021

Ho No existe correlación relevante entre la gestión del trabajo remoto y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se acepta (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 15

Correlaciones

			Calidad del servicio	Gestión del trabajo remoto
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,795**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Gestión del trabajo remoto	Gestión del trabajo remoto	Coeficiente de correlación	,795**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

La hipótesis general, es el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.795 señala que hay una relación positiva entre las variables asimismo se ubica en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: Existe correlación relevante entre la gestión del trabajo remoto y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021.

Hipótesis específica 1

HE1 Existe correlación relevante entre el espacio físico y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021.

Ho No existe correlación relevante entre el espacio físico y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se acepta (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 16

Correlaciones

			Calidad del servicio	Espacios físicos
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,815**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Espacios físicos	Coeficiente de correlación	,815**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

La hipótesis específica 1, el resultando del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.815 señala que existe relación positiva entre las variables asimismo se ubica en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; se concluye que: Existe correlación relevante entre el espacio físico y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021.

Hipótesis específica 2

HE2 Existe correlación relevante entre la modificación de la organización y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021

Ho No existe correlación relevante entre la modificación de la organización y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se acepta (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 17

<i>Correlaciones</i>			Calidad del servicio	Modificación de la organización
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,724**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Modificación de la organización	Coeficiente de correlación	,724**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

La hipótesis específica 2, resultando un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.724 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.05$, rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; se concluye que: Existe correlación relevante entre la modificación de la organización y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021.

Hipótesis específica 3

HE3 Existe correlación relevante entre la tecnología de la información y la comunicación y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021.

Ho No existe correlación relevante entre la tecnología de la información y la comunicación y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0.05$, se acepta (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza (Ho). Y, se acepta Ha

Tabla 18

Correlaciones

			Calidad del servicio	Tecnologías de la información y la comunicación
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,585**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Tecnologías de la información y la comunicación	Coeficiente de correlación	,585**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

La hipótesis específica 2, resultando el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.585 indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000 < 0.05$, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis específica 2; se concluye que: Existe correlación relevante entre la tecnología de la información y la comunicación y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05 , Lima, 2021.

V DISCUSIÓN

En referencia a los hallazgos evidenciados y análisis de resultados del objetivo específico 1, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.815 señala la existencia de una relación positiva de las variables, encontrándose en un nivel de correlación alta con un nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.05$, por lo tanto es rechazada la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis específica 1; por lo que se determina que: Existe correlación relevante entre el espacio físico y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, en Lima, 2021; lo que corrobora lo planteado por Suarez (2020), Vicente (2020) y Rojas (2021) puesto que efectivamente la calidad de servicio es una variable importante en el sector público que se ha demostrado que se correlaciona con otras variables administrativas como lo es el espacio físico en un contexto de emergencia sanitaria y trabajo remoto que se vive; habiendo encontrado en los estudios citados y en la investigación desarrollada correlaciones altas.

De la misma manera en el análisis y hallazgos de los resultados del objetivo específico 2, el resultado de Rho de Spearman de 0.724 señala que se evidencia una relación positiva de las variables ubicadas correlacionalmente en un nivel alto y considerando el nivel de la significancia bilateral $p=0.000<0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; se concluye que: Existe correlación relevante entre la modificación de la organización y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, en Lima, 2021; lo que corrobora lo planteado por De la torre (2020), Giniger (2020) y Soto (2019); habiendo encontrado en todas estas investigaciones correlaciones altas entre las variables calidad de servicio y la modificación de la organización, que ha sido necesaria en un contexto en donde el trabajo se ha realizado en forma remota.

Igualmente en referencia al análisis y los resultados relacionados al objetivo específico 3, el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.585 señala que se evidencia una relación relevante de las variables ubicándose en nivel moderado de correlación a la vez que el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.05$, es rechazada la hipótesis nula aceptándose la hipótesis específica 3; por lo que se concluye: Existe correlación relevante entre la tecnología de la información y la comunicación y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05 San Juan de Lurigancho, Lima, 2021; lo que corrobora lo planteado por Mayta (2017), Saldaña (2019) y Panduro (2019); habiendo correlaciones moderadas en todas estas investigaciones al relacionar la calidad del servicio con las tecnologías de información y comunicación.

Asimismo, del análisis y hallazgos evidenciados y en relación al objetivo general, con un 0.795 en la correlación Rho de Spearman, se evidencia una relación relevante y positiva entre ambas variables asimismo se ubica en el nivel alto de correlación y teniendo en cuenta la significancia bilateral en un nivel de $p=0.000<0.05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula, aceptando la hipótesis general; concluyendo: Existe correlación relevante entre la gestión del trabajo remoto y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05- en Lima 2021; siendo que la población de trabajadores administrativo la gestión del trabajo remoto es ineficiente en un 22%, regular el 36% y eficiente el 42%; además las dimensiones de espacios físicos, modificación de la organización y Tics. prevalece un nivel de eficiencia en más del 36%. Así mismo, la población de trabajadores administrativo la calidad del servicio es baja en un 8%, media el 56% y alta el 36%; además, las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; prevalece un nivel de alta en más del 48%; lo que corrobora lo planteado por Concha (2018) y Tobón (2019); siendo que las unidades de gestión de servicios educativos han impulsado el manejo de las TIC como un medio para mejorar la calidad y atención al usuario, en esta virtualidad, donde el contacto físico se ve afectado; siendo la gestión del trabajo remoto se ve fuertemente relacionado con la calidad del servicio como se ha demostrado en las investigaciones citadas.

CONCLUSIONES

- Primera: El presente estudio investigativo acerca de la hipótesis específica 1, se comprueba la existencia de una correlación relevante entre el espacio físico y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021.; siendo que el coeficiente Rho Spearman de 0.815, demostró una alta asociación entre las variables.
- Segunda: El presente estudio de investigación referente a la hipótesis específica 2, se comprueba la existencia de una correlación relevante entre la modificación de la organización y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021.; considerando que el coeficiente Rho Spearman de 0.724, se demuestra entre las variables una alta asociación
- Tercera: El presente estudio de investigación referente a la hipótesis específica 3, se comprueba la existencia de una correlación relevante entre la tecnología de la información y la comunicación y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021; considerando que el coeficiente Rho Spearman de 0.585, se demuestra entre las variables una moderada asociación.
- Cuarta: El presente estudio acerca de la hipótesis general, ha demostrado que existe correlación relevante entre la gestión del trabajo remoto y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05, Lima, 2021; siendo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.795, evidencio una alta asociación entre las variables.

RECOMENDACIONES

- Primero: Respecto al espacio físico se sugiere a los directivos de la Ugel 05 tener dentro de sus objetivos continuar y fortalecer el trabajo remoto o a distancia que se viene desarrollando desde sus hogares por los trabajadores administrativos con la finalidad de modernizar y agilizar esta modalidad de trabajo.
- Segundo: Respecto a la modificación de la organización se recomienda al área responsable de los equipos de trabajo tener un acercamiento más estrecho con la finalidad de desarrollar las condiciones de trabajo para una mejor organización en la gestión pública de esta manera se está acrecentando también la calidad en el servicio que se brinda.
- Tercero: Respecto a las tecnologías de la información y la comunicación se sugiere fortalecer en la competencia del manejo de las tics mediante capacitaciones y talleres a los trabajadores administrativos en horarios coordinados por ambas partes, con la finalidad de no quedar rezagados en un servicio de calidad eficiente y moderno.
- Cuarto: Respecto a la gestión del trabajo remoto y la calidad de servicio se sugiere, de continuar con esta modalidad de trabajo, buscar acrecentar la eficiencia de la calidad en el servicio que se ofrece, esto a través de incentivos, talleres y capacitaciones a los trabajadores administrativos en temas de atención efectiva y manejo de las tecnologías, de la mano con el alcance a materiales y dispositivos móviles y soporte digital, sin perder de vista el factor humano.

V REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alastruey, R. (2013). El networking y las redes sociales, la perfecta herramienta para el teletrabajo. (1ªed.). Soro ed. (Original publicado en 2013) <http://www3.uji.es/~soro/Teletrabajo.pdf>
- Aranda, I. (2021). El teletrabajo, una nueva forma de entender la actividad laboral. *Capital Humano*, 363, 100-104. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=c8590207-c127-452b-939af0a58114dbd9%40sessionmgr4007&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#>
- Al-Ababneh, H. A., & Alrhaimi, S. A. . S. (2020). Modern Approaches to Education Management to Ensure the Quality of Educational Services. *TEM Journal*, 9(2), 770–778. <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=0df56857-3189-4b7b-b223-a818bc44d3ac%40sessionmgr4006>
- Baltina, I. (2015). Overview on European policies on TELEWORK. *Riga Technical University*, 8(3), 35-65. <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n35/n35a05.pdf>
- Berrocal, J. A. (2019). *Incidencia del liderazgo docente en la disciplina escolar en estudiantes de secundaria del colegio Nacional de Imperial, Cañete-2019* [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36735>
- Bisquerra, A. (2004), *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid, Trilla
- Baard, N.& Thomas, A. (2010). Teleworking in South Africa: Employee benefits and challenges. *SA Journal of Human Resource Management*, 8(1), 10. DOI: 104102/sajhrm.v8i1.298 <https://journals.co.za/doi/pdf/10.10520/EJC95914>
- Concha, L. F. (2018). *Diseño de un modelo de servicio de movilidad académica internacional de la Universidad Nacional de Colombia sede Palmira con un enfoque de calidad basado en la percepción del usuario* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio Institucional UN. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/69732>
- Congreso de la Republica del Perú. (2021, 21 de mayo). Proyecto de Ley 5408 de 2021, Nueva Ley que regula el Teletrabajo. Portal del Congreso de la

Republica del Perú.

https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/Proyectos_Firmas_digitales/PL05408.pdf

Cook, S. (2019). *Making a Success of Managing and Working Remotely. IT Governance Publishing.*

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=2194952&lang=es&site=eds-live>

Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio.* (2ª ed.). Editorial Panorama. (Original publicado en 1995).

Chuque, M. (2016). Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizaje en niños de jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Publico “Emilia Barcia Bonifatti”. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4994>

De la Torre, C. (2020). El teletrabajo: nueva normativa y nueva realidad. ¿Una nueva relación entre empresa y empleado? *Capital humano*, 357, 151 – 158. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=146214113&lang=es&site=eds-live>

De Vellis, G. (2006). La medición en ciencias sociales y en la psicología, en Estadística con SPSS y metodología de la investigación. México: Trillas.

Díaz, J. (2018). Políticas públicas en propiedad intelectual escrita. Una escala de medición para educación superior del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), ISSN: 1315-9984. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/23470/23679>

Estrada, W. (2007). *Servicio y atención al cliente*, (2ª ed.). Editorial Biblioteca Nacional, Lima-Peru <http://pmsj-peru.org/wp.content/uploads/2011/12/servicio-y-atencion-al-cliente.pdf>

El Comercio, (2021, 25 de mayo). *Congreso aprobó nueva ley de teletrabajo: ¿Cuáles son las principales novedades?* Redacción el Comercio Web. <https://elcomercio.pe/economia/peru/congreso-aprueba-nueva-ley-de->

[teletrabajo-cuales-son-las-principales-novedades-trabajo-remoto-home-office-nndc-noticia/?ref=ecr](http://repositorioubasibbi.uba.ar/gsd/cgibin/library.cgi?a=d&c=observa&d=5451_oai)

- Giniger, N. (2020, 6 de octubre). Teletrabajo: modalidad de trabajo en pandemia. *Instituto de estudios de América latina y el Caribe*, 4(1), 23 -39. http://repositorioubasibbi.uba.ar/gsd/cgibin/library.cgi?a=d&c=observa&d=5451_oai
- Grande, I. (2005). *Marketing de los servicios*. Esic Editorial 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
- Hernández-Sampieri, R., Méndez, S., Mendoza, C. y Cuevas, A. (2017^a). *Fundamentos de Investigación* (1, ^a ed.). McGraw-Hill; Interamericana editores. (Original publicado en 2017)
- Hernández-Sampieri, et al. (2017b). *Fundamentos de Investigación* (1, ^a ed.). McGraw-Hill; Interamericana editores. (Original publicado en 2017)
- Hernández-Sampieri, et al. (2017c). *Fundamentos de Investigación* (1, ^a ed.). McGraw-Hill; Interamericana editores. (Original publicado en 2017)
- Hernández-Sampieri, et al. (2017d). *Fundamentos de Investigación* (1, ^a ed.). McGraw-Hill; Interamericana editores. (Original publicado en 2017)
- Hernández-Sampieri, et al. (2017e). *Fundamentos de Investigación* (1, ^a ed.). McGraw-Hill; Interamericana editores. (Original publicado en 2017)
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014^a). *Metodología de la Investigación* (6,^a ed.). McGraw-Hill; Interamericana editores. (Original publicado en 2014)
- Hernández-Sampieri, R. et al. (2014b). *Metodología de la Investigación* (6,^a ed.). McGraw-Hill; Interamericana editores. (Original publicado en 2014)
- Hernández-Sampieri, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1, ^a ed.). McGraw-Hill; Interamericana editores. (Original publicado en 2018)
- Jackson, K. S., Wilson, D., & Borden, D. (2020). Telework: Achievements and Blunders. *Journal of Government Financial Management*, 69(1), 58-59. <https://search.proquest.com/docview/2428566941?accountid=37408>

- Kelly, G. G., & Locke, K. (2020). *The Telecommuting Life: Managing issues of Work, Home and Tecnology*. Idea Group Publishing. <https://es.ok.lat/book/998648/b8cd83>
- Kotler, P. y Amstrong, G. (2012). *Markenting*. (14ª ed.). Editorial Pearson Educación (Original publicado en 2012). https://profdariomarketing.files.wordpress.com/2014/03/marketing_kotler-amstrong.pdf
- Llamosas, A. (2015). *Relaciones laborales y nuevas tecnologías de la información y de la comunicación: una relación fructífera no exenta de dificultades*. Dykinson. <http://digital.casalini.it/9788490855331>
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios*. (6ª ed.). Editorial Pearson Educación. (Original publicado en 2009).
- Martell, C. (2014). *Calidad de servicio y burnout en Instituciones Educativas privadas y públicas*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1435/1/Martell_clp.pdf
- Mayta, L. (2017). *Calidad de servicio en tres instituciones educativas de la Ugel 15-Huarochiri, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/15865>
- Nilles, J. M. (1988). Traffic Reduction by Teleconmuting: A Status Review and Selected Bibliography. *Transportation Research Part A. General*, 22(4), 301-317. [https://doi.org/10.1016/091-2607\(88\)9008-8](https://doi.org/10.1016/091-2607(88)9008-8)
- Panduro, R. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en la escuela de posgrado de la universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta-Chosica* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación]. Repositorio Institucional UNE. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3245>
- Pizzo, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El Buzon de Pacioli*, 1(82), 43-277. [https://doi.org/10.1016/091-2607\(88\)9008-8](https://doi.org/10.1016/091-2607(88)9008-8)

- Pumacayo Palomino, I. I., Calla Vásquez, K. M., Yangali Vicente, J. S., Vasquez Tomás, M. R., Arrátia Méndez, G. K., & Rodríguez López, J. L. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios*, 10(2), 46–63. <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.440>
- Reyes, O. y Reyes, M. (2012). Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores Universidad Autónoma de Baja California. *Internacional Administración y Finanzas*, 8(1), 26-35. <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v5n5-2012/RIAF-V5N5-2012-6.pdf>
- Rojas, C. J. (2021). *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú – 2020* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53992>
- Saldaña, G. M. (2019). *Calidad de servicio según percepción de los usuarios de la UGEL Contumazá y UGEL 07 San Borja. Peru-2019* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49498>
- Soto, T. A. (2019). *Evaluación y análisis cuantitativo del sistema de teletrabajo implementado en el instituto Nacional de propiedad industrial (INAPI)* [tesis de maestría, Universidad de Chile]. Repositorio institucional de la Universidad de Chile. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/171774>
- Suarez, L. M. (2020). *Implementación del teletrabajo y calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46386>
- Swisher, J. L. (2019). *Telecommuting and its Associations with job Satisfaction: Going the Extra Mile* (Tesis de doctorado en Educación, Concordia University Irvine, Estados Unidos de Norteamérica). <https://search.proquest.com/docview/2282007934/D515BB6D058F4285PQ/3?accountid=37408>

- Tafur, R. e Isaguirre, M. (2014). *Como hacer un proyecto de investigación* (1,^a ed.). Isaguirre Sotomayor Manuel Hernán; Tarea Asociación Grafica Educativa. (Original publicado en 2014)
- Tigani, D. (2006). *La excelencia en Servicio*. (1^aed.). Ed. Liderazgo 21. (Original publicado en 2006).
- Tobón, S. (2019). *Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención del servicio en la IPS del Instituto colombiano de Medicina Tropical, 2019* [tesis de maestría, Universidad de Antioquia]. Repositorio Institucional Universidad de Antioquia. <http://hdl.handle.net/10495/14117>
- Vasquez, L. M., & Marleny, L. (2020). *Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46386>
- Vega, L. (2015). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación en las Universidades privadas de la ciudad de Tunja. *Fundación Universitaria Juan de Castellanos*, 7(1), 31-104. <http://www.bdigital.unal.edu.co/47213/1/74188872.2014.pdf>
- Vicente, J. G. (2020). *Trabajo remoto y gestión administrativa en la institución educativa Rosa Dominga Pérez Liendo – La Victoria 2020* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49927>

ANEXOS

Título: “Gestión del trabajo remoto y calidad de servicio en Administrativos de una Ugel en Lima, 2021”.

. Autor: Soto Luyo Margarita del Pilar

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable: Gestión del trabajo remoto				
Problema General	Objetivo general	Hipótesis general	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos
<p>¿En qué medida se relaciona la gestión del trabajo remoto y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05 San Juan de Lurigancho, Lima 2021?</p> <p>Problemas Específicos PE1 ¿En qué medida existe relación entre el espacio físico y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05 San Juan de Lurigancho, Lima, 2021?</p> <p>PE2 ¿En qué medida existe relación entre la modificación de la organización y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05 San Juan de Lurigancho, Lima, 2021?</p> <p>PE3 ¿En qué medida existe relación entre la tecnología de la información y la comunicación y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05 San Juan de Lurigancho, Lima, 2021?</p>	<p>Determinar el vínculo existente de la gestión del trabajo remoto y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05 San Juan de Lurigancho, Lima, 2021</p> <p>Objetivos específicos OE1 Determinar el vínculo existente del espacio físico y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05 San Juan de Lurigancho, Lima, 2021.</p> <p>OE2 Determinar el vínculo existente entre la modificación de la organización y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05 San Juan de Lurigancho, Lima, 2021.</p> <p>OE3 Determinar el vínculo existente de la tecnología de la información y la comunicación y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05 San Juan de Lurigancho, Lima, 2021.</p>	<p>Existe correlación relevante entre la gestión del trabajo remoto y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05 San Juan de Lurigancho, Lima, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas HE1 Existe correlación relevante entre el espacio físico y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05 San Juan de Lurigancho, Lima, 2021.</p> <p>HE2 Existe correlación relevante entre la modificación de la organización y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05 San Juan de Lurigancho, Lima, 2021.</p> <p>HE3 Existe correlación relevante entre la tecnología de la información y la comunicación y la calidad de servicio en administrativos de la Ugel 05 San Juan de Lurigancho, Lima, 2021.</p>	Espacios físicos	Centros de trabajo Trabajo remoto desde domicilio Teletrabajo móvil	1, 2, 3 4, 5, 6, 7, 8, 9 10, 11, 12	Escala Ordinal Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Eficiente (112-150) Regular (71-111) Ineficiente (30-70)
			Modificación de la Organización	Metas Objetivos Personas Tareas	13, 14 15, 16 17, 18 19, 20		
			TICs	Correo electrónico Internet Teléfono celular Video conferencia	21, 22 23, 24 25, 26, 27 28, 29, 30		
			Variable: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio Cuidadoso y fiable.	1, 2, 3 4, 5, 6, 7	Nunca (1) Casi nunca (2)	

	Capacidad de respuesta	Comunicación Proporcionar un servicio rápido. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios	8 9, 10, 11 12, 13, 14	Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alta (98-130) Media (62-97) Baja (26-61)
	seguridad	Conocimiento y atención mostrado por los empleados. Habilidades para demostrar credibilidad y confianza.	15, 16, 17 18		
	Empatía	Atención. Flexibilidad en el servicio Amabilidad	19, 20 21, 22, 23 24, 25, 26		

ANEXO 2; Matriz de Operacionalización de la variable: Gestión del trabajo remoto

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medida
GESTION DEL TRABAJO REMOTO	"El teletrabajo o trabajo remoto es aquella labor que se efectúa desde un espacio distinto al cual se espera el recibimiento de los resultados, y que a la vez se da de manera fragmentada o absoluta con respecto del local de prestación del servicio" Llamosas (2015)	La variable Gestión del trabajo remoto se ha operacionalizado en tres dimensiones, 11 indicadores	Espacios físicos	Centros de trabajo	1, 2, 3	Escala de Likert
				Trabajo remoto desde domicilio	4, 5, 6, 7, 8, 9	
				Teletrabajo móvil	10, 11, 12	
			Modificación de la organización	Metas	13, 14	Niveles o Rangos: Eficiente (112-150) Regular (71-111) Ineficiente (30-70)
				Objetivos	15, 16	
				Personas	17, 18	
				Tareas	19, 20	
			TICs	Correo electrónico	21, 22	
				Internet	23, 24	
				Teléfono celular	25, 26, 27	
				Video conferencia	28, 29, 30	

ANEXO 3; Matriz de Operacionalización de la variable: Calidad de Servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medida
CALIDAD DE SERVICIO	"Representa exceder las expectativas y necesidades requeridas en cada uno de los momentos por el cliente o usuario; asimismo, esta constituida por todos los atributos o propiedades que la conforman y le otorgan valor" Zeithaml y Parasuraman (2004).	La variable calidad de servicio se ha operacionalizado en cuatro dimensiones, 10 indicadores	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio	1, 2, 3	Escala de Likert Niveles o Rangos: Alta (98-130) Media (62-97) Baja (26-61)
				Cuidadoso y fiable.	4,5,6,7	
			Capacidad de respuesta	Comunicación	8	
				Proporcionar un servicio rápido.	9,10,11	
				Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios	12,13,14	
			Seguridad	Conocimiento y atención mostrado por los empleados.	15,16,17	
				Habilidades para demostrar credibilidad y confianza.	18	
			Empatía	Atención.	19,20	
				Flexibilidad en el servicio	21,22,23	
				Amabilidad	24,25,26	

ANEXO 4; Instrumentos de recolección de datos

Instrumento de la Variable Gestión del trabajo remoto

Cuestionario

Buenos días/tardes, tengo a bien saludarlos y a la vez comunicarle que estoy realizando la presente encuesta con la finalidad de compilar información concerniente al teletrabajo o trabajo remoto y calidad de servicio desde la perspectiva del personal administrativo de la Ugel 05 de san Juan de Lurigancho 2021 y con los resultados que obtenga de la presente encuesta será debidamente procesada con el objetivo de contribuir a la investigación y al conocimiento, además quiero agradecerles infinitamente por su cooperación con esta investigación al rebatir cuestiones que se esbozan a continuación:

Instrucciones:

Marcar con un (x) la alternativa que usted considere conveniente. Las alternativas son: Totalmente de acuerdo (5) -De acuerdo (4) -Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) – En desacuerdo (2) – Totalmente en desacuerdo (1)

Primera Variable Gestión del trabajo remoto						
1ª Dimensión: Espacio Físico		Escala				
Indicador: Centro de teletrabajo		1	2	3	4	5
1	Los centros de teletrabajo son los espacios físicos destinados por el empleador para que el trabajador pueda realizar su trabajo					
2	Los centros de teletrabajo no deben contar con los elementos necesarios para que los trabajadores puedan hacer su trabajo de manera idónea.					
3	Son los centros de teletrabajo producto de la globalización y modernización que vive el mundo en la actualidad					
Indicador: Teletrabajo a domicilio		1	2	3	4	5
4	El teletrabajo a domicilio es el que no se realiza desde el domicilio del servidor público					
5	El teletrabajador debe contar con un espacio físico adecuado y todas las herramientas necesarias para poder hacer bien su trabajo.					
6	El teletrabajador al realizar su trabajo en su domicilio va a tener la posibilidad de ahorrar el dinero que gastaría si tendría que ir a la oficina.					
7	El teletrabajo a domicilio no requiere de una buena organización para poder distribuir los tiempos de manera adecuada.					
8	El teletrabajo a domicilio permite un ahorro de tiempo que se gastaría si tendría que transportarse a la oficina.					
9	El teletrabajo a domicilio puede conllevar a un cuadro de estrés, si no se llega a organizarlo de forma idónea.					
Indicador: Teletrabajo Móvil						
10	El teletrabajo móvil es aquel que no se realiza desde diferentes puntos según la naturaleza de sus funciones.					
11	El viajar a diferentes lugares y conocer nuevas culturas es también una de las características del teletrabajo móvil					
12	El teléfono móvil y la laptop son las herramientas esenciales para la realización del teletrabajo móvil.					
2da Dimensión: Modificación de la Organización						
Indicador: Metas		1	2	3	4	5
13	Una institución pública no debe contar con una buena organización para poder alcanzar las metas trazadas.					
14	Se debe establecer un tiempo determinado para el logro de las metas.					
Indicador: Objetivos		1	2	3	4	5
15	Una institución pública debe contar con una buena organización para poder alcanzar los objetivos trazados.					
16	Se debe establecer claramente el tipo de objetivos que se desea alcanzar					
Indicador: Personas		1	2	3	4	5
17	Una institución pública debe contar con personas idóneas y capacitadas como parte de una buena organización institucional					
18	Las instituciones públicas no deben capacitar a las personas que forman parte de su personal para que estén actualizadas					
Indicador: tareas						

19	Una institución pública debe velar para que su personal realice las tareas asignadas de manera eficaz y eficiente.					
20	Una institución pública no debe velar para que su personal realice las tareas asignadas haciendo uso de los recursos naturales de manera sostenible					
3. Dimensión: Tics						
Indicador: Correo electrónico						
21	Las instituciones públicas no deben contar con correos electrónicos institucionales para que los ciudadanos puedan comunicarse					
22	Las instituciones públicas deben habilitar correos electrónicos institucionales a sus trabajadores para la realización de su trabajo					
Indicador: Internet		1	2	3	4	5
23	Las instituciones públicas no deben contar con un buen servicio de internet para realizar sus trabajos de manera eficaz.					
24	Las instituciones públicas deben contar con una oficina de OTI para poder absolver los problemas relacionados a la red informática.					
Indicador: Teléfono celular						
25	Las instituciones públicas no deben dotar de teléfonos celulares a sus teletrabajadores.					
26	Las instituciones públicas pueden absolver algunas consultas de la ciudadanía a través de las llamadas telefónicas					
27	Deben las instituciones públicas dotar de teléfonos a todas las oficinas de su institución para un mejor funcionamiento.					
Indicador: Video conferencia						
28	Las instituciones públicas pueden hacer uso de la video conferencia para tener reuniones con personal de otra institución.					
29	Antes de la pandemia del covid-19 se hacía uso de la video conferencia.					
30	En tiempos de pandemia por el covid-19 no es la video conferencia una herramienta importante de trabajo.					

Instrumento de la variable Calidad de servicio

Encuesta para determinar la relación de la implementación del teletrabajo y la calidad de servicio en trabajadores administrativos de la Ugel 05 San Juan de Lurigancho, 2021

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 a visualizar un cuestionario donde la opción de respuesta esta 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.

Nro	Items	OPCION DE RESPUESTA				
		NUNCA	CASINUNCA	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 comunidad					
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 personales.					
10	Los tramites de documentos en la institución es adecuado y rápido					
11	El personal esta capacitado para atender de forma inmediata					
12	Toda la organización cuenta con principios y valores					
13	Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar					
14	Los trabajadores siempre están 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 intereses de los usuarios					
25	Comprenden sus necesidades específicas de los usuarios					
26	Tienen un buen trato y son amables					

ANEXO 5; Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE TRABAJO REMOTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Planificación de las condiciones para la implementación de la estrategia							
	Indicador: Autoformación docente	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Existe una participación continua en los cursos de Perú Educa propuestos por el MINEDU.	X		X		X		
2	Se culminan los cursos propuestos sin dificultades de tiempo.	X		X		X		
	Indicador: Contextualización de la estrategia Aprendo en casa	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
3	La estrategia presentada permite una planificación con antelación para su adaptación.	X		X		X		
4	Se realiza un análisis de la situación significativa de aprendizaje propuesta por el MINEDU (características significativas para el estudiante)	X		X		X		
5	Se incorporan actividades complementarias para las estudiantes omitidas por la propuesta de Aprendo en Casa.	X		X		X		
6	Se realizan modificaciones a las actividades propuestas por MINEDU.	X		X		X		
	Indicador: Sensibilización y comunicación con las familias							
7	Se comunica a las familias las metas, propósito de las sesiones y logros de los estudiantes.	X		X		X		
8	Se motiva al compromiso en el apoyo de las familias para el trabajo remoto.	X		X		X		
9	Se brinda soporte emocional a las familias ante la coyuntura sanitaria.	X		X		X		
10	Se coordina la forma de trabajo con las familias (forma de comunicación, horarios de trabajo y modificaciones del servicio educativo)	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Implementación de la estrategia							
	Indicador: Acompañamiento al estudiante	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	Se organiza el plan de trabajo pedagógico bajo el lineamiento de la estrategia Aprendo en Casa.	X		X		X		
12	Se hace seguimiento a la asistencia diaria de los estudiantes que acceden al trabajo remoto (según su modalidad).	X		X		X		

13	Ser realiza un acompañamiento personalizado y grupal de los estudiantes según sus necesidades.	X		X		X	
14	Se promueve la importancia de la elaboración del portafolio del estudiante de los productos realizado	X		X		X	
Indicador: Retroalimentación		SI	NO	SI	NO	SI	NO
15	Se recopila evidencias de trabajo de los estudiantes.	X		X		X	
16	Se realiza un análisis a las evidencias recepcionadas con apoyo de los criterios de evaluación.	X		X		X	
17	Se realiza la retroalimentación de todos los estudiantes de manera grupal y/o individual en base a sus evidencias de trabajo.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Trabajo colegiado		X		X		X	
Indicador: Coordinaciones con el equipo directivo		SI	NO	SI	NO	SI	NO
18	Se fomenta la participación del personal docente en las reuniones semanales propuestas por el personal directivo para analizar el trabajo realizado.	X		X		X	
19	Promueven el respeto de la desconexión laboral al menos una vez por semana.	X		X		X	
20	Se fomenta la coordinación de manera colegiada con el equipo de nivel y/o grado según la necesidad de los estudiantes.	X		X		X	
Indicador: Documentos de reportes y proyectos de la estrategia aprendo en casa.		SI	NO	SI	NO	SI	NO
21	Se presentan dentro de los tiempos indicados los documentos y reportes solicitados por el MINEDU y el personal directivo.	X		X		X	
22	Se priorizan los documentos esenciales solicitados por el MINEDU, evitando la saturación de documentación a la carga docente.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

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

Apellidos y nombres del juez validador: JANAMPA ACUÑA, NERIO..... DNI: 28270171.....

Grado y Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN.....

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Jesús María, 03 de mayo del 2021



Dr. Nerio Janampa Acuña
Docente Universitario

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
	Indicador: Habilidad para realizar el servicio	X		X		X		
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 comunidad	X		X		X		
	Indicador: Cuidadoso y fiable	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
4	Las dificultades que se presentan son atendidas de manera rápida	X		X		X		
5	Se evidencia mejoras en la institución	X		X		X		
6	Cumplen con las exigencias y normativas	X		X		X		
7	El personal de la institución inspira confianza	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	X		X		X		
	Indicador: Comunicación	SI	NO	SI	NO	SI	No	
8	Comunican cuando concluye el servicio brindado	X		X		X		
	Indicador: Proporcionar un servicio rápido	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	Se desarrollan estrategias para las buenas relaciones humanas	X		X		X		
10	Los tramites de documentos en la institución es rápido	X		X		X		
11	Todo el personal está capacitado para atender de forma inmediata	X		X		X		
	Indicador: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	Toda la organización cuenta con principios y valores	X		X		X		
13	Todos los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar	X		X		X		
14	Todos los trabajadores siempre están disponibles para atender	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	X		X		X		
	Indicador: Conocimiento y atención mostrado por los empleados	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
15	La atención en la institución es de garantía	X		X		X		

16	Toda gestión en la institución inspira confianza	X		X		X	
17	Toda atención del personal es aceptable por el usuario	X		X		X	
	Indicador: Habilidades para demostrar credibilidad y confianza	SI	NO	SI	NO	SI	NO
18	El personal de la institución desempeña creativamente su labor	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Empatía	X		X		X	
	Indicador: Atención	SI	NO	SI	NO	SI	NO
19	Brindan atención individualizada	X		X		X	
20	Brindan atención personalizada	X		X		X	
	Indicador: Flexibilidad en el servicio	SI	NO	SI	NO	SI	NO
21	Siempre respetan los horarios para la atención de los usuarios	X		X		X	
22	Siempre se existe una apertura a la escucha y al diálogo	X		X		X	
23	La comunicación en la institución es asertiva	X		X		X	
	Indicador: Amabilidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO
24	Se atiende a la preocupación por los intereses de los usuarios	X		X		X	
25	Atiende las necesidades específicas de los usuarios con amabilidad.	X		X		X	
26	Siempre se atiende con un buen trato y con amabilidad.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

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

Apellidos y nombres del juez validador: JANAMPA ACUÑA, NERIO DNI: 28270171

Grado y Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

San Juan de Lurigancho, 10 de junio del 2021



Dr. Nerio Janampa Acuña
Docente Universitario

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DEL TRABAJO REMOTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Espacio Físico/ INDICADOR: Centro de teletrabajo							
1	Los centros de teletrabajo son los espacios físicos destinados por el empleador para que el trabajador pueda realizar su trabajo	X		X		X		
2	Los centros de teletrabajo cuentan con los elementos necesarios para que los trabajadores puedan hacer su trabajo de manera idónea.	X		X		X		
3	Son los centros de teletrabajo como producto de la globalización usa cualquier espacio físico con centro laboral.	X		X		X		
	Indicador: Teletrabajo a domicilio	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El teletrabajo a domicilio siempre se realiza desde el hogar del servidor público.	X		X		X		
5	El teletrabajador cuenta con un espacio físico adecuado y todas las herramientas necesarias para poder hacer bien su trabajo.	X		X		X		
6	El teletrabajador al realizar su trabajo en su domicilio tiene la posibilidad de ahorrar el dinero que gastaría si tuviera que ir a la oficina.	X		X		X		
7	El teletrabajo a domicilio requiere de una buena organización para poder distribuir los tiempos de manera adecuada.	X		X		X		
8	El teletrabajo a domicilio permite un ahorro de tiempo que se gastaría si tendría que transportarse a la oficina.	X		X		X		
9	El teletrabajo a domicilio puede conllevar a un cuadro de estrés cuando no se realiza de forma idónea.	X		X		X		
	Indicador: teletrabajo móvil	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El teletrabajo móvil es aquel que se realiza desde diferentes puntos según la naturaleza de sus funciones.	X		X		X		
11	El viajar a diferentes lugares y conocer nuevas culturas es también una de las características del teletrabajo móvil	X		X		X		
12	El teléfono móvil y la laptop son las herramientas esenciales para la realización del teletrabajo móvil.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Modificación de la Organización/ Indicador Metas	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Una institución pública cuenta con una buena organización para poder alcanzar las metas trazadas.	X		X		X		

14	Se establece un tiempo determinado para el logro de las metas.	X		X		X		
	Indicador: Objetivos	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La institución pública cuenta con una buena organización para poder alcanzar los objetivos trazados.	X		X		X		
16	La institución pública cuenta con una buena organización para poder alcanzar los objetivos trazados.	X		X		X		
	Indicador: Personas	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La institución pública cuenta con personas idóneas y capacitadas como parte de una buena organización institucional	X		X		X		
18	La institución capacita a las personas que forman parte de su personal para que estén actualizadas	X		X		X		
	Indicador: Tareas	Si	No	Si	No	Si	No	
19	La institución vela para que su personal realice las tareas asignadas de manera eficaz y eficiente.	X		X		X		
20	La institución pública vela para que su personal realice las tareas asignadas haciendo uso de los recursos naturales de manera sostenible	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: TICS/ Indicador: Correo electrónico	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La institución pública cuenta con correos electrónicos institucionales para que los ciudadanos puedan comunicarse	X		X		X		
22	La institución pública habilita correos electrónicos institucionales a sus trabajadores para la realización de su trabajo	X		X		X		
	Indicador: Internet	Si	No	Si	No	Si	No	
23	La institución pública cuenta con un buen servicio de internet para realizar sus trabajos de manera eficaz.	X		X		X		
24	La institución pública cuenta con un buen servicio de internet para realizar sus trabajos de manera eficaz.	X		X		X		
	Indicador: Teléfono celular	Si	No	Si	No	Si	No	
25	La institución pública dota de teléfonos celulares a sus teletrabajadores.	X		X		X		
26	La institución pública absuelve las consultas de la ciudadanía a través de las llamadas telefónicas	X		X		X		
27	Las institución pública dota de teléfonos a todas las oficinas de su institución para un mejor funcionamiento.	x		x		x		
	Indicador: Video conferencia	Si	No	Si	No	Si	No	

28	La institución pública hace uso de la video conferencia para tener reuniones con personal de otra institución.	X		X		X	
29	Antes de la pandemia del covid-19 se hacía uso de la video conferencia.	X		X		X	
30	En tiempos de pandemia por el covid-19 es el video conferencia una herramienta importante de trabajo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador:CARDENAS CANALES DANIEL DNI:....07279232.....

Grado y Especialidad del validador:.....MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN

San Juan de Lurigancho...30.de MAYO. del 2021



MG. DANIEL CARDENAS CANALES

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
	Indicador: Habilidad para realizar el servicio	X		X		X		
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 comunidad	X		X		X		
	Indicador: Cuidadoso y fiable	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Las dificultades que se presentan son atendidas de manera rápida	X		X		X		
5	Se evidencia mejoras en la institución	X		X		X		
6	Cumplen con las exigencias y normativas	X		X		X		
7	El personal de la institución inspira confianza	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	X		X		X		
	Indicador: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Comunican cuando concluye el servicio brindado	X		X		X		
	Indicador: Proporcionar un servicio rápido	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se desarrollan estrategias para las buenas relaciones humanas	X		X		X		
10	Los tramites de documentos en la institución es rápido	X		X		X		
11	Todo el personal está capacitado para atender de forma inmediata	X		X		X		
	Indicador: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Toda la organización cuenta con principios y valores	X		X		X		
13	Todos los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar	X		X		X		
14	Todos los trabajadores siempre están disponibles para atender	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	X		X		X		
	Indicador: Conocimiento y atención mostrado por los empleados	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La atención en la institución es de garantía	X		X		X		

16	Toda gestión en la institución inspira confianza	X		X		X	
17	Toda atención del personal es aceptable por el usuario	X		X		X	
	Indicador: Habilidades para demostrar credibilidad y confianza	Si	No	Si	No	Si	No
18	El personal de la institución desempeña creativamente su labor	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Empatía	X		X		X	
	Indicador: Atención	Si	No	Si	No	Si	No
19	Brindan atención individualizada	X		X		X	
20	Brindan atención personalizada	X		X		X	
	Indicador: Flexibilidad en el servicio	Si	No	Si	No	Si	No
21	Siempre respetan los horarios para la atención de los usuarios	X		X		X	
22	Siempre se existe una apertura a la escucha y al diálogo	X		X		X	
23	La comunicación en la institución es asertiva	X		X		X	
	Indicador: Amabilidad	Si	No	Si	No	Si	No
24	Se atiende a la preocupación por los intereses de los usuarios	X		X		X	
25	Atiende las necesidades específicas de los usuarios con amabilidad.	X		X		X	
26	Siempre se atiende con un buen trato y con amabilidad.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador:CARDENAS CANALES DANIEL DNI:....07279232.....

Grado y Especialidad del validador:.....MAESTRIA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN

San Juan de Lurigancho...30.de MAYO. del 2021


MG. DANIEL CARDENAS CANALES

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

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
	Indicador: Habilidad para realizar el servicio	X		X		X		
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 comunidad	X		X		X		
	Indicador: Cuidadoso y fiable	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Las dificultades que se presentan son atendidas de manera rápida	X		X		X		
5	Se evidencia mejoras en la institución	X		X		X		
6	Cumplen con las exigencias y normativas	X		X		X		
7	El personal de la institución inspira confianza	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	X		X		X		
	Indicador: Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Comunican cuando concluye el servicio brindado	X		X		X		
	Indicador: Proporcionar un servicio rápido	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se desarrollan estrategias para las buenas relaciones humanas	X		X		X		
10	Los tramites de documentos en la institución es rápido	X		X		X		
11	Todo el personal está capacitado para atender de forma inmediata	X		X		X		
	Indicador: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Toda la organización cuenta con principios y valores	X		X		X		
13	Todos los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar	X		X		X		
14	Todos los trabajadores siempre están disponibles para atender	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	X		X		X		
	Indicador: Conocimiento y atención mostrado por los empleados	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La atención en la institución es de garantía	X		X		X		

16	Toda gestión en la institución inspira confianza	X		X		X	
17	Toda atención del personal es aceptable por el usuario	X		X		X	
	Indicador: Habilidades para demostrar credibilidad y confianza	Si	No	Si	No	Si	No
18	El personal de la institución desempeña creativamente su labor	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: Empatía	X		X		X	
	Indicador: Atención	Si	No	Si	No	Si	No
19	Brindan atención individualizada	X		X		X	
20	Brindan atención personalizada	X		X		X	
	Indicador: Flexibilidad en el servicio	Si	No	Si	No	Si	No
21	Siempre respetan los horarios para la atención de los usuarios	X		X		X	
22	Siempre se existe una apertura a la escucha y al diálogo	X		X		X	
23	La comunicación en la institución es asertiva	X		X		X	
	Indicador: Amabilidad	Si	No	Si	No	Si	No
24	Se atiende a la preocupación por los intereses de los usuarios	X		X		X	
25	Atiende las necesidades específicas de los usuarios con amabilidad.	X		X		X	
26	Siempre se atiende con un buen trato y con amabilidad.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Sánchez Sánchez Edilberto DNI: 08326633

Grado y Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

¹ pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

San Juan de Lurigancho, 30 de Mayo del 2021

.....
 Mg. Edilberto Sánchez Sánchez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DEL TRABAJO REMOTO

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Espacio Físico/ INDICADOR: Centro de teletrabajo							
1	Los centros de teletrabajo son los espacios físicos destinados por el empleador para que el trabajador pueda realizar su trabajo.	X		X		X		
2	Los centros de teletrabajo cuentan con los elementos necesarios para que los trabajadores puedan hacer su trabajo de manera idónea.	X		X		X		
3	Los centros de teletrabajo como producto de la globalización usan cualquier espacio físico como centro laboral.	X		X		X		
	Indicador: Teletrabajo a domicilio	Si	No	Si	No	Si	No	
4	El teletrabajo a domicilio siempre se realiza desde el hogar del servidor público.	X		X		X		
5	El teletrabajador cuenta con un espacio físico adecuado y todas las herramientas necesarias para poder hacer bien su trabajo.	X		X		X		
6	El teletrabajador al realizar su trabajo en su domicilio tiene la posibilidad de ahorrar el dinero que gastaría si tuviera que ir a la oficina.	X		X		X		
7	El teletrabajo a domicilio requiere de una buena organización para poder distribuir los tiempos de manera adecuada.	X		X		X		
8	El teletrabajo a domicilio permite un ahorro de tiempo que se gastaría si tendría que transportarse a la oficina.	X		X		X		
9	El teletrabajo a domicilio puede conllevar a un cuadro de estrés cuando no se realiza de forma idónea.	X		X		X		
	Indicador: teletrabajo móvil	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El teletrabajo móvil es aquel que se realiza desde diferentes puntos según la naturaleza de sus funciones.	X		X		X		
11	El viajar a diferentes lugares y conocer nuevas culturas es también una de las características del teletrabajo móvil.	X		X		X		
12	El teléfono móvil y la laptop son las herramientas esenciales para la realización del teletrabajo móvil.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Modificación de la Organización/ Indicador Metas	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Una institución pública cuenta con una buena organización para poder alcanzar las metas trazadas.	X		X		X		

14	Se establece un tiempo determinado para el logro de las metas.	X		X		X	
	Indicador: Objetivos	Si	No	Si	No	Si	No
15	La institución pública cuenta con una buena organización para poder alcanzar los objetivos trazados.	X		X		X	
16	La institución pública establece claramente el tipo de objetivos que se desea alcanzar.	X		X		X	
	Indicador: Personas	Si	No	Si	No	Si	No
17	La institución pública cuenta con personas idóneas y capacitadas como parte de una buena organización institucional	X		X		X	
18	La institución capacita a las personas que forman parte de su personal para que estén actualizadas	X		X		X	
	Indicador: Tareas	Si	No	Si	No	Si	No
19	La institución vela para que su personal realice las tareas asignadas de manera eficaz y eficiente.	X		X		X	
20	La institución pública vela para que su personal realice las tareas asignadas haciendo uso de los recursos naturales de manera sostenible	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3: TICS/ Indicador: Correo electrónico	Si	No	Si	No	Si	No
21	La institución pública cuenta con correos electrónicos institucionales para que los ciudadanos puedan comunicarse	X		X		X	
22	La institución pública habilita correos electrónicos institucionales a sus trabajadores para la realización de su trabajo	X		X		X	
	Indicador: Internet	Si	No	Si	No	Si	No
23	La institución pública cuenta con un buen servicio de internet para realizar sus trabajos de manera eficaz.	X		X		X	
24	La institución pública cuenta con un buen servicio de internet para realizar sus trabajos de manera eficaz.	X		X		X	
	Indicador: Teléfono celular	Si	No	Si	No	Si	No
25	La institución pública dota de teléfonos celulares a sus teletrabajadores.	X		X		X	
26	La institución pública absuelve las consultas de la ciudadanía a través de las llamadas telefónicas	X		X		X	
27	La institución pública dota de teléfonos a todas las oficinas de su institución para un mejor funcionamiento.	X		X		X	
	Indicador: Video conferencia	Si	No	Si	No	Si	No

28	La institución pública hace uso de la video conferencia para tener reuniones con personal de otra institución.	X		X		X	
29	Antes de la pandemia del covid-19 se hacía uso de la video conferencia.	X		X		X	
30	En tiempos de pandemia por el covid-19 es el video conferencia una herramienta importante de trabajo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sánchez Sánchez Edilberto DNI: 08326633

Grado y Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTION PUBLICA

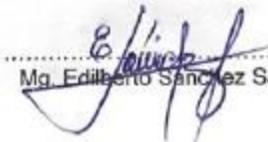
¹ pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

San Juan de Lurigancho 30 de MAYO. del 2021

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....

Mg. Edilberto Sánchez Sánchez

Anexo 6: Base de datos

N°	Gestión del trabajo remoto																													
	Espacios físicos										Modificación de la Organización										TICs									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	4	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	3	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	5	2	5
3	5	5	5	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2
4	5	5	5	2	1	1	2	2	5	3	3	5	4	5	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2
5	2	3	2	2	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2
6	2	3	2	2	5	5	3	5	2	3	3	4	2	2	5	3	3	5	4	5	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2
7	4	3	5	3	5	5	3	5	2	3	3	4	2	2	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
8	4	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	2	3	3	4	2	2	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5
9	4	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	5
10	4	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
11	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
12	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
13	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
14	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
15	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
16	2	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	3	4	4	2	2	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2
17	2	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	3	4	4	2	2	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2
18	2	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	3	4	4	2	2	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2
19	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
20	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
21	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	3	3	4	2	2	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5
25	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	5
26	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
27	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
28	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
29	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
30	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
31	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
32	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2
33	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2
34	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2
35	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
36	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
37	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	4	4	2	2	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2
39	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	4	4	2	2	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2
40	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	3	3	4	2	2	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5
41	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	5
42	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
43	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
44	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
45	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
46	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
47	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
48	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2
49	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2
50	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2

N°	Calidad de servicio																									
	Fiabilidad						Capacidad de respuesta								Seguridad				Empatía							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	4	2	3	2	4	2	1	3	2	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
2	5	4	3	4	5	4	5	3	4	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	5	5	3	2	5	2
3	5	4	3	4	5	4	5	3	4	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2
4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2
5	5	4	3	4	5	4	5	3	4	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2
6	1	3	2	4	2	3	2	4	2	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2
7	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
8	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
9	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
10	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
11	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
12	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
13	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
14	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
15	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
16	1	3	2	4	2	3	2	4	2	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2
17	1	3	2	4	2	3	2	4	2	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2
18	1	3	2	4	2	3	2	4	2	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2
19	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
20	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
21	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	1	1	3	2	1	1
22	1	3	2	4	2	3	2	4	2	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
23	1	3	2	4	2	3	2	4	2	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
24	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
25	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
26	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
27	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
28	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
29	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
30	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
31	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
32	1	3	2	4	2	3	2	4	2	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2
33	1	3	2	4	2	3	2	4	2	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2
34	1	3	2	4	2	3	2	4	2	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2
35	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
36	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
37	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	1	1	3	2	1	1
38	1	3	2	4	2	3	2	4	2	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2
39	1	3	2	4	2	3	2	4	2	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2
40	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
41	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
42	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
43	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
44	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
45	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
46	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
47	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
48	1	3	2	4	2	3	2	4	2	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2
49	1	3	2	4	2	3	2	4	2	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2
50	1	3	2	4	2	3	2	4	2	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2

Gestión del trabajo remoto PILOTO																														
N°	Espacios físicos												Modificación de la Organización								TICs									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	5	4	5	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	2	5	5	5	2	5
3	4	2	2	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2
4	5	5	5	2	1	1	2	2	5	3	3	5	4	5	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2
5	2	3	2	2	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2
6	2	3	2	2	5	5	3	5	2	3	3	4	2	2	5	3	3	5	4	5	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2
7	4	3	5	3	5	5	3	5	2	3	3	4	2	2	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
8	4	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	2	3	3	4	2	2	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5
9	4	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	5
10	4	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
11	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
12	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
13	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
14	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
15	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
16	2	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	3	4	4	2	2	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2
17	2	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	3	4	4	2	2	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2
18	2	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	3	4	4	2	2	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2
19	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
20	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
21	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	3	3	4	2	2	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5
25	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	3	3	4	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	5
26	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
27	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
28	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
29	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5
30	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	3	5	4	5	5

N°	Calidad de servicio PILOTO																									
	Fiabilidad							Capacidad de respuesta							Seguridad				Empatía							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1	5	4	5	2	2	2	1	3	2	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
2	5	5	2	2	2	2	5	3	4	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	5	5	3	2	5	2
3	4	2	2	5	3	3	5	3	4	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2
4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2
5	5	4	3	4	5	4	5	3	4	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2
6	1	3	2	4	2	3	2	4	2	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2
7	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
8	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
9	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
10	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
11	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
12	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
13	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
14	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
15	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
16	1	3	2	4	2	3	2	4	2	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2
17	1	3	2	4	2	3	2	4	2	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2
18	1	3	2	4	2	3	2	4	2	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2
19	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
20	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
21	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	1	1	3	2	1	1
22	1	3	2	4	2	3	2	4	2	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
23	1	3	2	4	2	3	2	4	2	1	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
24	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
25	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
26	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
27	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
28	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
29	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5
30	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SOTO LUYO MARGARITA DEL PILAR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN DEL TRABAJO REMOTO Y CALIDAD DE SERVICIO EN ADMINISTRATIVOS DE UNA UGEL EN LIMA, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
SOTO LUYO MARGARITA DEL PILAR DNI: 09050821 ORCID 0000-0001-8240-9894	Firmado digitalmente por: DPSOTOS el 31-07-2021 22:12:10

Código documento Trilce: INV - 0292480