



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Trabajo remoto y calidad de servicio de los colaboradores de una
Corte Superior de Justicia de Lima 2020**

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

AUTORA:

Vega Neyra, Carlota (ORCID: 0000-0003-4693-184X)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis hijos Dylan y Matthew, quienes supieron esperar pacientemente y comprender que lo que estaba realizando es un proyecto del cual tarde o temprano se obtendrá su recompensa.

AGRADECIMIENTO

A mi hermana María pues ella fue mi principal cimiento para la construcción de vida profesional, sentó en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación.

A mi esposo y mis hijos, que hicieron posible este sueño, que caminaron junto a mí en todo momento y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza.

Mi gratitud también a la Universidad Cesar Vallejo, en especial a mi asesor Mag. Daniel Armando Cárdenas Canales, por transmitir sus conocimientos y dedicación, que ha hecho que logre importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Métodos de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES.....	42
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach del cuestionario de trabajo remoto	18
Tabla 2 Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach del cuestionario de calidad del servicio.....	18
Tabla 3 Datos agrupados de la Variable 1	19
Tabla 4 Datos agrupados de la Dimensión 1 de la Variable 1.....	20
Tabla 5 Datos agrupados de la Dimensión 2 de la Variable 1.....	21
Tabla 6 Datos agrupados de la Dimensión 3 de la Variable 1.....	22
Tabla 7 Datos agrupados de la Variable 2	23
Tabla 8 Datos agrupados de la Dimensión 1 de la Variable 2.....	24
Tabla 9 Datos agrupados de la Dimensión 2 de la Variable 2.....	25
Tabla 10 Datos agrupados de la Dimensión 3 de la Variable 2	26
Tabla 11 Comparación de la Variable 1: Trabajo remoto y la Variable 2: Calidad de servicio	27
Tabla 12 Comparación de la Variable 1: Trabajo remoto y la Dimensión 1: Procesos	28
Tabla 13 Comparación de la Variable 1: Trabajo remoto y la Dimensión 2: Soporte físico	29
Tabla 14 Comparación de la Variable 1: Trabajo remoto y la Dimensión 3: Personal de contacto.....	31
Tabla 15 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	32
Tabla 16 Correlación entre trabajo remoto y calidad del servicio	33
Tabla 17 Correlación entre trabajo remoto y procesos	34
Tabla 18 Correlación entre trabajo remoto y soporte físico	34
Tabla 19 Correlación entre trabajo remoto y el personal de contacto	35
Tabla 20 Matriz de operacionalización de variables.....	51
Tabla 21 Matriz de consistencia	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Descripción de gráficos de columnas agrupadas del trabajo remoto	19
Figura 2	Descripción de gráficos de columnas agrupadas de ambiente innovador	20
Figura 3	Descripción de gráficos de columnas agrupadas del uso de espacio virtual	21
Figura 4	Descripción de gráficos de columnas agrupadas de interrelación entre factores	22
Figura 5	Descripción de gráficos de columnas agrupadas de calidad del servicio	23
Figura 6	Descripción de gráficos de columnas agrupadas de procesos	24
Figura 7	Descripción de gráficos de columnas agrupadas de soporte físico	25
Figura 8	Descripción de gráficos de columnas agrupadas del personal de contacto	26
Figura 9	Descripción de gráficos de columnas agrupadas de tablas cruzadas de trabajo remoto y calidad de servicio	27
Figura 10	Descripción de gráficos de columnas agrupadas de tablas cruzadas de trabajo remoto y procesos	28
Figura 11	Descripción de gráficos de columnas agrupadas de tablas cruzadas de trabajo remoto y soporte físico	30
Figura 12	Descripción de gráficos de columnas agrupadas de tablas cruzadas de trabajo remoto y personal de contacto	31

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020. La población estuvo conformada por un total de 70 colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima, donde se aplicó el muestro del tipo censal por conveniencia, aplicándose los instrumentos sobre el total de la población.

El estudio siguió el enfoque cuantitativo, toda vez que su diseño fue no experimental, con corte transversal y descriptivo. La técnica utilizada fue la encuesta mediante el uso de un cuestionario como instrumento de medición, mismo que fue aplicado de manera *online* debido a las circunstancias derivadas de la pandemia por el COVID 19. Al mismo tiempo, se utilizaron dos cuestionarios, cada uno con 20 preguntas, mismos que fueron medidos mediante el uso de la escala de Likert; y para establecer la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach.

Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de ,592 entre las variables Trabajo Remoto y Calidad de Servicio de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima, lo que confirma la hipótesis general de que existe una correlación positiva media, entendiéndose que es positiva media cuando sus valores son $+0.50$

Palabras clave: Trabajo remoto, calidad del servicio, condiciones laborales, herramientas informáticas.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between remote work and the quality of service of the employees of a Superior Court of Justice of Lima 2020. The population consisted of a total of 70 employees of a Superior Court of Justice of Lima, where a census-type sample was applied by convenience, applying the instruments to the total population.

The study followed the quantitative approach, since its design was non-experimental, cross-sectional and descriptive. The technique used was the survey through the use of a questionnaire as a measurement instrument, which was applied online due to the circumstances derived from the COVID 19 pandemic. At the same time, two questionnaires were used, each with 20 questions, which were measured using the Likert scale; and Cronbach's alpha was used to establish reliability.

A correlation coefficient of .592 was obtained between the variables Remote Work and Quality of Service of the collaborators of a Superior Court of Justice of Lima, which confirms the general hypothesis that there is a positive average correlation, understanding that it is positive average when its values are +0.50.

Keywords: Remote work, service quality, working conditions, IT tools.

I. INTRODUCCIÓN

A partir de la pandemia ocasionada por el COVID 19 al territorio peruano, la mayor parte de las empresas y entidades públicas decidieron adoptar estrategias de trabajo amparadas en la virtualidad. En ese sentido, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021) indica en un comunicado de prensa que los empleos generados con base en dichas estrategias se incrementaron de manera exponencial, llegando a superar el año anterior los 220 mil, en relación con los resultados obtenidos al mismo mes durante el año 2019.

Por otro lado, apenas se decretó el estado de emergencia nacional, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial dio la autorización a los Presidentes de las Cortes Superiores de Justicia del país para que estos tomen en cuenta las medidas necesarias con el fin de que los órganos jurisdiccionales tramiten los procesos mediante el uso del Expediente Judicial Electrónico durante el Estado de Emergencia Nacional (Estudio Echeopar, 2020). Mediante dicha autorización se delimitó que el personal administrativo y jurisdiccional que laboraba en las sedes judiciales peruanas no necesariamente tenía que desplazarse a las mismas, a menos que su presencia se requiera de manera indispensable, con el fin de garantizar su integridad física.

Al mismo tiempo, se estableció el Reglamento de Trabajo Remoto En Los Órganos Jurisdiccionales y Administrativos Del Poder Judicial (2020) con el fin de regular la manera en la que se desarrollaría el trabajo remoto en el marco de la pandemia generada por COVID 19, con el fin de salvaguardar la integridad física del personal que labora en dichas entidades. En dicho reglamento ya se estaban considerando componentes tales como los canales de comunicación a utilizarse, las compensaciones necesarias para recuperar horas perdidas con anterioridad, y las condiciones bajo las cuales se consideraría a una persona en condición de vulnerabilidad.

En ese sentido, ya que en el Perú se han generado oportunidades gracias al manejo del Sistema Integrado Judicial, en casi la mayor parte de los distritos judiciales las labores relacionadas con el manejo de expedientes físicos se pueden realizar

mediante el uso de medios informáticos, sin necesidad de tener presencialmente al personal jurisdiccional, administrativo o los litigantes (Tapia, 2020). Una prueba de ello lo constituye la delimitación de principios bajo los cuales se desarrollaría el trabajo remoto según la Resolución Administrativa N° 000173-2020-CE-PJ (2020), en la que también se consideraban componentes como los requisitos mínimos técnicos que se deberían cumplir para que se lleva a cabo la participación de los funcionarios en las audiencias virtuales de cada órgano jurisdiccional.

Sin embargo, a nivel mundial se ha observado que, por lo general, existe un desconocimiento por parte de la población con respecto a los mecanismos legales y de justicia, lo que se agravó por la llegada de la pandemia antes mencionada. Al respecto, Palma (2021) menciona que se ha generado una imperiosa necesidad por parte de los estados para proporcionar información mediante la educación legal de los ciudadanos, haciendo que estos recurran a la asistencia jurisprudencial cuando resulte imprescindible.

En ese sentido, es necesario entender las características del trabajo remoto, ya que se ha comprobado que su implementación en el sistema de justicia peruano ha ido en relación directa con el desmedro de la calidad que los funcionarios ofrecen a la población (Edquen, 2020).

En términos teóricos, la investigación se justificó en el sentido que sus hallazgos y la discusión de los mismos sirvieron para contrastarlos con un marco teórico ya consolidado y expuesto en los antecedentes y en las bases teóricas del documento. Así, las teorías utilizadas fueron aquellas que explicaron cómo se ha desarrollado el trabajo remoto en general; cómo fue realizado por los trabajadores judiciales de manera específica; y explican la percepción de calidad entre los funcionarios públicos que ofrecen un servicio, de manera específica en el ámbito judicial.

En términos de la justificación práctica, esta tiene base en las mejoras generadas en un contexto en el que las instancias judiciales peruanas poco a poco van avanzando en la implementación de planes de gobierno digital (Infante, 2021) con diversos fines, entre los que se encuentra el cubrir las necesidades de información de la entidad. Por ende, entender las relaciones que se puedan suscitar en la

implementación de metodologías de trabajo remoto entre los funcionarios, mediante el uso de nuevas tecnologías, y la calidad del servicio que ofrece la entidad pública, es de vital importancia si se quiere avanzar eficazmente hacia el gobierno digital.

Desde la perspectiva metodológica, el estudio se justifica en la medida que se aplicaron dos instrumentos ya validados en estudios previos, uno para cada variable; así, esta investigación permitió delimitar los beneficios de ambos y establecer recomendaciones de su uso, ya que es necesario adoptarlos al espacio en el que se realizó el presente trabajo.

Dada la realidad problemática antes desarrollada, para efectos de la investigación se ha creído conveniente el formular el problema adoptando para sus efectos la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre el trabajo remoto y la calidad del servicio de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia? Al mismo tiempo, para responder dicha pregunta se propuso el objetivo general: determinar la relación entre el trabajo remoto y la calidad del servicio de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia. Para conseguir el objetivo general se formularon los objetivos específicos que se presentan a continuación: establecer la relación que existe entre la formulación de procesos y el trabajo remoto, el soporte físico y el trabajo remoto, además del personal de contacto y el trabajo remoto de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020.

Ya que el estudio se ha constituido desde el enfoque cuantitativo con diseño correlacional, se sugirió a modo de hipótesis general el siguiente enunciado: se presenta una relación significativa entre el trabajo remoto y la calidad del servicio de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia. Por último, dicha hipótesis general se complementa con las siguientes hipótesis específicas: se presenta una relación importante entre la formulación de procesos y trabajo remoto, el soporte físico y el trabajo remoto, y las características del personal de contacto y el trabajo remoto en los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En este estudio se han tomado una serie de trabajos previos como antecedentes, en los cuales se han desarrollado las variables también estudiadas en el trabajo. A nivel internacional se tiene a Pazmiño (2021), quien en su estudio sobre la calidad de servicio y cómo esta influye sobre la satisfacción de los pacientes del Hospital Básico San Miguel de Bolívar, presentada ante de la Universidad Técnica de Ambato, tuvo el fin de analizar la influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción de los pacientes del mencionado centro hospitalario, para lo cual aplicó un diseño no experimental mediante una investigación de campo por aplicación de cuestionario y una metodología cuantitativa. Los resultados mostraron que el 21% indicaron quedar poco satisfechos; el 44% quedaron satisfechos; y el 35% de los pacientes atendidos se muestran muy satisfechos sobre la calidad del servicio brindado. A partir de ello se concluye que para los pacientes es más importante el trato humano brindado en el servicio que otros aspectos relacionados con la infraestructura y el equipamiento del centro hospitalario.

Guayasamin (2021) en su tesis sobre la influencia del teletrabajo sobre la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda., presentada ante la Universidad Técnica de Ambato, tuvo el objetivo de determinar la influencia del teletrabajo sobre la productividad laboral de los colaboradores de dicha entidad, para lo cual realizó una investigación basada en el enfoque mixto con la aplicación de una revisión documental y un cuestionario. Los resultados, analizados desde la perspectiva estadística, mostraron que se presenta una relación considerable y directa entre las dos variables analizadas, a partir de lo cual se concluye que la productividad laboral y el teletrabajo manejados en la empresa estudiada tiene una incidencia positiva; por otro lado, existen factores que se deben mejorar si es que se necesita un equilibrio entre la satisfacción del empleador y el trabajador.

Criollo (2020) en su tesis sobre la influencia del teletrabajo y el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría, presentada ante la Universidad Técnica de Ambato, tuvo el objetivo de determinar el impacto del teletrabajo sobre el rendimiento laboral de los trabajadores

administrativos de la empresa estudiada, para lo cual desarrolló una investigación basada en el enfoque mixto, de tipo correlacional y aplicando una encuesta como técnica. Los resultados permitieron visualizar que el teletrabajo influye sobre el desenvolvimiento del personal administrativo en el trabajo. Se concluye, también, que tanto los trabajadores como la empresa no estuvieron preparados adecuadamente para adaptarse a la modalidad del teletrabajo de manera eficiente.

Espinoza (2019) en su tesis sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el hotel El Molino durante el periodo 2018, presentada ante la Universidad Nacional del Chimborazo en Ecuador, tuvo el fin de señalar el impacto de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio al cliente en dicha empresa, para lo cual se realizó una investigación basada en el método analítico deductivo, con investigación de campo y documental, sumado a un diseño no experimental. El resultado demostró que entre los trabajadores de la organización estudiada existe un adecuado conocimiento con respecto a la importancia que tiene la gestión administrativa al momento de garantizar la calidad del servicio, pero hace falta un modelo para gestionar, lo que no permite una adecuada ejecución de las actividades en la organización. A partir de ello se concluyó que la gestión administrativa es muy importante para brindar una óptima calidad en el servicio al usuario.

Rojas (2019) en su tesis presentada ante la Universidad de Chile sobre la naturaleza jurídica del teletrabajo, además de sus principios y autorregulación, tuvo el objetivo de investigar las nuevas modalidades de relación laboral presentes en el teletrabajo, en el marco de las normativas especiales generadas en la era informática y la protección legislativa del trabajo en función a su naturaleza jurídica. Se aplicó una metodología derivada del análisis documental de los principales marcos normativos del teletrabajo en América Latina y el mundo, a partir de lo cual se obtuvo como resultado que aún no se ha definido la naturaleza jurídica del teletrabajo, aunque se protegen los derechos laborales y privados con ciertas limitaciones. El autor concluye afirmando que en la actualidad no existe una adecuada postura doctrinaria que delimite la naturaleza del teletrabajo, por lo que, para su descripción, se ha recurrido a la descripción del trabajo a distancia y sus

particularidades relacionadas con el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Alayo y Carrillo (2020) en su investigación sobre satisfacción del usuario externo y la calidad de servicio en la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte – 2021, presentada ante la Universidad César Vallejo, tuvieron como objetivo general el delimitar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en dicha entidad pública, para lo cual aplicaron el método hipotético-deductivo mediante el estudio correlacional, transaccional, de diseño no experimental y descriptivo, teniendo como instrumento al cuestionario. Después de la aplicación del mismo, los resultados mostraron que los coeficientes de correlación entre ambas variables dieron 0.608, lo que indica una relación importante entre ambas, con una correlación moderada y una significancia bilateral de $p=0.000<0.05$, validándose la hipótesis general. A partir de ello se puede señalar una relación directa entre la satisfacción percibida por el usuario y la calidad de servicio en dicha entidad pública.

Cuentas (2021) en su tesis sobre la calidad de servicio y su relación con el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, presentada ante la Universidad César Vallejo, tuvo el fin de señalar la relación entre ambas variables en dicha entidad judicial; así, desarrolló una investigación básica, no experimental, transversal y descriptivo correlacional, aplicando un cuestionario entre 53 usuarios de dicho servicio. Los resultados mostraron que en dicha entidad judicial existe relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio; asimismo, la calidad de servicio en dicho lugar tuvo un nivel medio del 34%. La conclusión es que hay una relación relevante entre ambas variables.

Osorio (2021) en su tesis sobre el trabajo remoto y la calidad de atención mediante el uso de la aplicación web MAU en la Corte Superior de Justicia de Lima, presentada ante la Universidad César Vallejo, tuvo el fin de delimitar la influencia del aplicativo MAU sobre el incremento de los estándares de la calidad de atención desde la aplicación de metodologías ligadas al trabajo remoto a través de la mejora en la participación ciudadana y aceptación de la gestión pública; para ello aplicó una investigación con un diseño transversal, no experimental, y descriptivo

correlacional. Los resultados mostraron que existe un coeficiente de correlación de 0,802 además de un nivel de significancia de $p=0,000$ entre las variables estudiadas, a partir de lo cual se llegó a concluir que existe una influencia directa por parte de las condiciones del trabajo remoto sobre la calidad de atención en dicha institución judicial.

Edquen (2020) en su tesis sobre la influencia del trabajo remoto y el desempeño laboral del personal de la fiscalía de la provincia de Cutervo en el transcurso del estado de emergencia por COVID -19, presentada ante la Universidad Señor de Sipán, tuvo el objetivo de determinar la influencia del trabajo remoto sobre el desempeño laboral en los colaboradores públicos de dicha entidad judicial, para lo cual se elaboró una investigación cuantitativa, con diseño descriptivo simple, aplicándose la técnica de la encuesta sobre 10 profesionales. Los resultados mostraron que el 80% de los encuestados manifiestan que las condiciones laborales han generado un desempeño que no es esperado, a partir de lo cual se concluyó que el trabajo remoto no aporta positivamente al rendimiento laboral de los servidores públicos en la medida que las restricciones a las que se ha tenido que enfrentar el personal de la fiscalía en el afán por mantener la continuidad de los procesos administrativos que aún no se le han solucionado al usuario, han generado deficiencias causadas por problemas como la dificultad para acceder al uso de herramientas digitales y de conectividad.

Reque (2020) en su tesis sobre el trabajo remoto y las condiciones laborales en las entidades públicas de Piura, presentada ante la Universidad César Vallejo, tuvo el objetivo de identificar los problemas presentes en el trabajo remoto y las condiciones laborales a las que son sometidos los colaboradores en las entidades públicas peruanas, para lo que se aplicó una metodología no experimental, descriptiva y transversal, considerándose un estudio a partir del enfoque cuantitativo, mediante la aplicación de una entrevista estructurada sobre tres profesionales del derecho. Los resultados mostraron que en la Ley del teletrabajo N° 30036 no se ha abordado de manera puntual el concepto de trabajo remoto, existiendo a lo mucho una tenue aproximación establecida en el Decreto de Urgencia N°26-2020; entonces, el autor concluyó que sí existe la imperiosa

necesidad de implementar dicho concepto dentro de dicha ley, específicamente en la parte de Disposiciones Complementarias Finales.

En la presente investigación se han manejado dos variables, siendo la primera el trabajo remoto y la segunda la calidad del servicio, en la medida que el trabajo remoto ha delimitado nuevas estrategias de trabajo en las que no se toman en cuenta los criterios más importantes con respecto a la calidad del servicio.

Con respecto a la variable trabajo remoto, esta ha sido definida por Pekkola (2011) como una modalidad de trabajo creada con el fin de generar arreglos temporales y espaciales para facilitar la implementación de métodos de trabajo que generen innovación. Se realiza a nivel de plataformas físicas, sociales y virtuales, con el objetivo de crear conocimiento e interrelacionarlo para mejorar el pensamiento y la innovación de los trabajadores aún en condiciones en las que no pueden prestar el servicio de manera presencial

En otro ámbito, la variable calidad del servicio fue definida por Colmenares y Saavedra (2007), quienes la conceptualizan como la calidad percibida por el usuario como respuesta al servicio que se le ofrece en función a una serie de procesos correlacionales, y la experiencia que tienen con respecto a dichos procesos.

A continuación, se desarrollan las teorías utilizadas para respaldar la presente investigación. Así, con respecto a la variable trabajo remoto, su definición fue delimitada por primera vez por Jack Nilles (1988), quien definió al teletrabajo (*telecommuting*) como la sustitución parcial o total del trabajo mediante el uso de elementos propios de las telecomunicaciones, con o sin la ayuda de computadoras. En ese sentido, el teletrabajo es un subconjunto del *teleworking*, que es un término que incluye a todas las sustituciones de los desplazamientos mediante el uso de medios de comunicación y las tecnologías de la información relacionadas con el trabajo. Por ello, dicho autor menciona que forman parte de las dimensiones del trabajo remoto: el tipo de sustitución que se hace en función al uso de telecomunicaciones (total y parcial); el tipo de herramientas de las

telecomunicaciones a usarse; y el uso de tecnologías de la información que se van a emplear.

Posteriormente, poco a poco las definiciones que se iban desarrollando con respecto al trabajo remoto le dieron un carácter polisémico. Gray, Hodson y Gordon (citados en: Sierra, 2011), lo definieron como una organización del trabajo amparada en la flexibilidad, permitiéndose la realización de las actividades laborales sin la necesidad de garantizar presencia física del trabajador en la entidad durante una parte considerable del horario laboral. Involucra un amplio abanico de posibilidades de acción, las cuales no impiden la realización de actividades a tiempo completo o parcial, e implica el uso habitual de medios electrónicos para el procesamiento y transmisión de información, lo que obliga al trabajador y la empresa a estar en constante contacto mediante el uso de dichos medios.

La Organización Internacional del Trabajo (2020) indica el teletrabajo es una de las subcategorías que se han generado de la adopción de métodos de trabajo a distancia, y que agrupa a la modalidad por aquellos trabajadores que hacen uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC's) para desempeñar el trabajo de manera remota, y puede efectuarse en diferentes ubicaciones fuera del lugar de trabajo predeterminado. En ese sentido, una de las dimensiones en las que más énfasis dicha institución es el lugar de trabajo en el cual se presta el factor trabajo, ya que el teletrabajo implica reconsiderar dicho lugar, sobre todo cuando, debido a condiciones extraordinarias como la pandemia por COVID 19, se ha obligado a las personas a mantenerse en su domicilio.

Otra de las dimensiones en las que hace énfasis es el tipo de organización o entidad que adopta el trabajo remoto, en la medida que no todas las organizaciones públicas o privadas tienen las mismas características que les permitan estandarizar las particularidades frente a una situación de trabajo a distancia. Además, dado que el funcionario público es el que realizaría la actividad desde su domicilio, las características de la institución serán las que determinen el modo en el que trabajen los funcionarios de manera virtual.

De otro lado, Santillán (2020) considera que el trabajo virtual es una nueva forma de estructura de trabajo, considerada como parte de la firma de un contrato o el establecimiento de una relación laboral, la cual consiste en el desarrollo de funciones y responsabilidades por parte del trabajador haciendo uso de TIC's, eliminándose parcialmente la necesidad de la presencia física del empleado en un sitio específico de trabajo por parte del trabajador, pero donde el cumplimiento de los objetivos y resultados es clave. Siguiendo esa línea, la delimitación teórica presentada por el autor permite visualizar la presencia de tres dimensiones bien diferenciadas. La primera se corresponde con la naturaleza de las diferentes responsabilidades y funciones que desarrollará el trabajador que opere bajo dicho régimen; la segunda estará constituida por la necesidad que haya de la exclusividad de actividades presenciales o no; por último, se considera como tercera dimensión el cumplimiento o no de los objetivos que inicialmente se hay trazado la institución.

Por último, Olivares (2020) menciona que el teletrabajo es una modalidad en la que la prestación de servicios se realiza mediante el uso de medios tecnológicos, informáticos o de telecomunicaciones; dichos servicios son ejecutados de manera parcial o totalmente en el domicilio del trabajador, o en cualquier lugar distinto a las instalaciones de la empresa o institución. En ese sentido, el autor hace énfasis en la presencia de una serie de dimensiones, de las cuales destaca como las más importantes: los requisitos para la implementación de la modalidad, las características del proceso de implementación y el análisis sistémico de cada puesto de trabajo que se realizará siguiendo dicha modalidad.

El otro abordaje teórico para el estudio lo constituye la variable calidad de servicio, la misma que es entendida a la luz de los siguientes referentes teóricos. Zeithaml et al. (1993), luego de una amplia investigación, la definieron a partir de la visión del usuario de un determinado servicio. Así, la calidad se constituye a medida que se generan discrepancias o diferencias entre las expectativas que tenga el cliente con respecto al servicio, y las percepciones que acompañen su marco conductual. Por otro lado, entre los factores que influyen sobre las expectativas del usuario se tienen: la transmisión de resultados previos obtenidos en la adquisición del bien o servicio entre usuarios, las necesidades de cada individuo, las experiencias a futuro, la comunicación externa que marque las relaciones entre el usuario y los

individuos que lo rodean, el precio del bien o servicio y las dimensiones a partir de las cuales se genera la delimitación operacional de lo que es calidad en cualquier organización pública o privada.

Años más tarde, Zeithaml, Valls et al. (2017) generarían una nueva definición de la calidad del servicio señalando los elementos básicos de la misma, tales como: la naturaleza del servicio esperado, los factores que influyen sobre el usuario para solicitar el servicio, la percepción general que se tiene sobre la calidad que pueda ofrecer la organización, los niveles de satisfacción previamente satisfechos, los cambios realizados por la organización en aras de satisfacer en mayor medida al usuario, y las nuevas actitudes tomadas por la organización con el fin de incrementar la demanda del servicio ofertado. Agregan, además, que los usuarios del servicio evalúan la calidad de un servicio en función a los siguientes componentes: confiabilidad, respuesta, seguridad, empatía y la tangibilidad.

Por su lado, Vargas y Aldana (2011) al centrar su análisis en la calidad en el servicio, consideran que el servicio está constituido por una serie de elementos relacionados entre sí con el fin de generar satisfacción en el consumidor, la cual permita perfeccionar los diseños de sistemas de producción y gestión de servicios; tomándose en cuenta también a los sistemas de diseño y calidad de servicios. También, refieren que los son dos las interpretaciones sobre el servicio, uno lo entiende como un elemento que incrementa el valor de cambio del producto, y otro como una mejora de las capacidades útiles en sí misma que se presenta a través de bienes tangibles o como una comunicación cliente-proveedor.

Asimismo, Feigenbaum, de acuerdo con Delgado et al. (2018), propuso que la calidad de servicio sea comprendida como el resultado de los procesos productivos de la empresa, involucrando también el desenvolvimiento de las diversas áreas que compone dicha organización. Consecuentemente, el autor señala que es menester realizar un control constante de dicha variable; el cual plantea se lleve a cabo considerando el siguiente proceso: 1. Establecer el orden de prioridad de las características del servicio y/o producto. 2. Definir el estándar deseado de cada característica establecida en el paso anterior. 3. Tomar y ejecutar medidas en caso dichos estándares sean excedidos. 4. Finalmente, a fin de acrecentar la calidad de

manera constante, se deben de proponer y planear las oportunidades de mejora para los siguientes procesos productivos.

Otra teoría propuesta como resultado de la motivación científica por la explicación de la calidad del servicio es la teoría conocida como el Modelo de “Servucción”, propuesta por Eiglier y Langeard en 1989 (Colmenares y Saavedra, 2007). En consecuencia, los autores proponen dicho modelo a fin de que se aplique de manera sistemática y coherente en el caso de las empresas u organizaciones prestadoras de servicios, así como de aquellas que oferten productos tangibles cuya aplicación se dé en el primer tipo de empresa señalada. Con este propósito, los autores Eiglier y Langeard, de acuerdo con Simancas (2009), sugieren que se tenga un especial énfasis en cuatro elementos que se correlacionan entre sí: 1) el cliente, comprendido como aquel individuo cuyas necesidades son el centro de las actividades de la organización. 2) el soporte físico, comprendido como el entorno que permite la realización de la prestación de servicio y el cual se encuentra en el rango visual y a disposición del cliente. 3) el personal de contacto, comprendido como el conjunto de individuos que tienen contacto directo con el primer elemento durante la prestación del servicio. 4) el servicio, comprendido como el producto derivado de la correlación entre los elementos señalados previamente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

El estudio se trabajó bajo el enfoque cuantitativo, en el sentido que permitió el análisis de datos numéricos en función a los niveles de medición elegidos para el estudio: ordinal, nominal, ordinal, de proporciones, de razones o de intervalo (Sánchez *et al.*, 2018).

La investigación fue del tipo correlacional, en la medida que se propuso la relación entre las variables trabajo remoto y calidad del servicio; según Ramos (2020), en las investigaciones de ese tipo sus procedimientos implican el uso de metodologías estadísticas de carácter inferencial, las cuales tienen el fin de delimitar la posibilidad del uso de los resultados obtenidos en una realidad empírica seleccionada. Desde la perspectiva temporal, la investigación fue del tipo transversal porque su objetivo fue realizar una descripción de las variables de estudio, sin llegar a realizar un seguimiento del fenómeno analizado (Manterola *et al.*, 2019).

Diseño de investigación:

Se aplicó un diseño no experimental, en el sentido que se buscó alcanzar el nivel descriptivo correlacional, mediante la observación cuantitativa de las variables observadas (Sánchez *et al.*, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Las variables a estudiar en la investigación fueron: trabajo remoto y calidad del servicio; a partir de ellas se ha considerado la siguiente relación de dimensiones e indicadores considerados para el siguiente estudio:

Variable 1: Trabajo remoto

Definición conceptual: Modalidad de trabajo creada con el fin de crear arreglos temporales y espaciales para facilitar la implementación de métodos de trabajo que generen innovación. Se realiza a nivel de plataformas físicas, sociales y virtuales,

con el objetivo de crear conocimiento e interrelacionarlo para mejorar el pensamiento y la innovación de los trabajadores aún en condiciones en las que no pueden prestar el servicio de manera presencial (Pekkola, 2011).

Definición operacional: prestación de servicios en ambientes adecuados a nivel temporal y espacial, utilizando elementos propios del espacio virtual y la interacción que se da entre los factores tecnológicos, sociales y físicos con la innovación de procesos realizados por el trabajador.

Sus dimensiones son: ambiente innovador, uso del espacio virtual e interrelación entre factores.

Escala de medición nominal tipo Likert:

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

Variable 2: Calidad del servicio

Definición conceptual: Eiglier y Langeard, de acuerdo con Colmenares y Saavedra (2007), lo definen como la calidad que percibe el usuario respecto al servicio que ofrece en función a una serie de procesos correlacionales y la experiencia que poseen respecto a esta serie.

Definición operacional: Característica del servicio que puede ser medida en función a la experiencia intangible del usuario con respecto a los procesos del servicio, el soporte físico donde se brinda tal prestación y el personal de contacto con el que mantiene una relación directa, en la cual se operará con 20 ítems.

Sus dimensiones son: procesos, soporte físico y personal de contacto

Escala de medición nominal tipo Likert:

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Según Salazar y Del Castillo (2017) está constituida por el colectivo o conjunto de elementos cuyas características o percepción sobre un fenómeno se quiere estudiar; por ello, para la investigación se consideró como población a un total de 70 funcionarios públicos de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020.

Criterios de inclusión:

Funcionarios que pertenecen a una Corte Superior de Justicia de Lima 2020

Criterios de exclusión:

Funcionarios que pertenecen a otras dependencias judiciales.

Muestreo:

Dados los criterios de inclusión y exclusión elegidos, se realizó un muestreo censal no probabilístico, toda vez que se seleccionó por conveniencia a todos los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020.

Unidad de análisis:

Cada uno de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima durante el año 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

Para efectos de la investigación, se aplicó la técnica de la encuesta mediante el uso de dos cuestionarios como instrumentos para medir ambas variables y su correlación (Sánchez et al., 2018).

Con respecto a la confiabilidad de los instrumentos que sirvió para asegurar la veracidad de los resultados de la investigación (Sánchez et al., 2018), se efectuó la prueba estadística de Alfa de Cronbach, la cual indicó que el instrumento es confiable para su aplicación, delimitando la relación entre las variables: trabajo remoto y calidad de servicio.

3.5. Procedimientos

Para la investigación se ha considerado realizar un primer acercamiento hacia la institución en la que se hará el estudio. Una vez aceptada la instancia, se solicitó la relación de los colaboradores del Poder Judicial para poder conducir la aplicación de las listas de cotejo para calcular las variables de exploración. Además, se solicitaron los datos de los mismos para poder hacer llegar los instrumentos de investigación vía correo electrónico.

3.6. Métodos de análisis de datos

Antes de dar inicio al procesamiento de los datos, se analizó la calidad de los mismos, tras ello se realizó una base de datos mediante el uso del programa estadístico SPSS 25, el mismo que ayudó en el análisis estadístico.

En el análisis descriptivo de las variables cuantitativas se calcularon las medidas de dispersión (desviación estándar) y de tendencia central (promedio); de las variables cualitativas se utilizaron las frecuencias absolutas y relativas (%); y para el análisis inferencial se determinó la relación entre el trabajo remoto y la calidad del servicio, utilizando la prueba estadística de Rho Spearman con un nivel de significación del 5%. Siendo significativo un $p < 0,05$.

Los resultados obtenidos se presentaron en tablas de frecuencias y contingencias, además se utilizaron gráficos de análisis estadísticos como el diagrama circular y

de barras para su respectiva presentación en imagen; estos fueron confeccionados en el programa de SPSS 25 y Microsoft Excel 2016.

3.7. Aspectos éticos

Para validar la originalidad del trabajo, las fuentes bibliográficas se citaron en texto y en referencias según las normas APA. También se garantizó el anonimato de los encuestados para mantener la confidencialidad de las respuestas.

Se consideró el principio de autonomía, ya que los colaboradores tuvieron la libertad de participar en la investigación sin ningún incentivo que determine su cooperación. Asimismo, el participante contó con la debida información del proceso a realizar en el estudio, lo que aseguró la libre elección de continuar con la resolución del instrumento. Además, debido a la naturaleza de la investigación no se puede declarar expresamente el lugar delimitado para la realización del estudio, ya que los colaboradores sobre quienes se aplicó el instrumento manejan información confidencial.

IV. RESULTADOS

Los resultados obtenidos con la presente investigación se fundamentan en los objetivos proyectados con anterioridad. En ese sentido, se aplicó una encuesta sobre 70 colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020, cuyos resultados fueron analizados mediante el uso de tablas y figuras, tal y como se muestra a continuación.

Variable 1: Trabajo remoto

Tabla 1

Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach del cuestionario de trabajo remoto

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	20

Nota. Elaboración propia.

Variable 2: Calidad del servicio

Tabla 2

Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach del cuestionario de calidad del servicio.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	20

Nota. Elaboración propia.

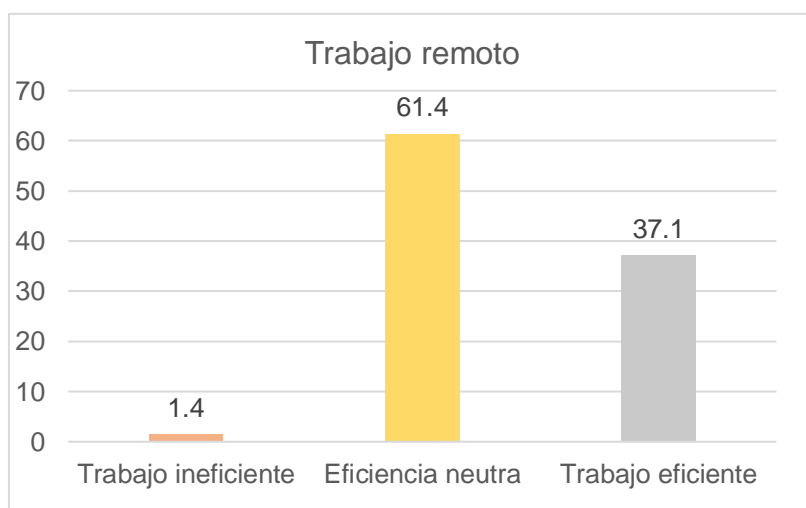
Datos agrupados de la variable 1: Trabajo remoto

Tabla 3
Datos agrupados de la Variable 1

	Trabajo remoto	
	Frecuencia	Porcentaje
Trabajo ineficiente	1	1,4%
Eficiencia neutra	43	61,4%
Trabajo eficiente	26	37,1%
Total	70	100%

Nota. Elaboración propia.

Figura 1
Descripción de gráficos de columnas agrupadas del trabajo remoto



Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 3 y la figura 1 se observa que, en un contexto de trabajo remoto entre los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima, el 37,1% presenta un trabajo eficiente, el 61,1% muestra un trabajo eficiente neutro, y apenas el 1,4% realiza un trabajo ineficiente. El hecho de que se observe un 61,4% de eficiencia neutra, es muestra de la insuficiente flexibilidad que se manejan en el cumplimiento de las labores desarrolladas por los colaboradores, siguiendo lo desarrollado por lo que menciona Sierra (2011).

Datos agrupados de la dimensión 1: Ambiente innovador

Tabla 4

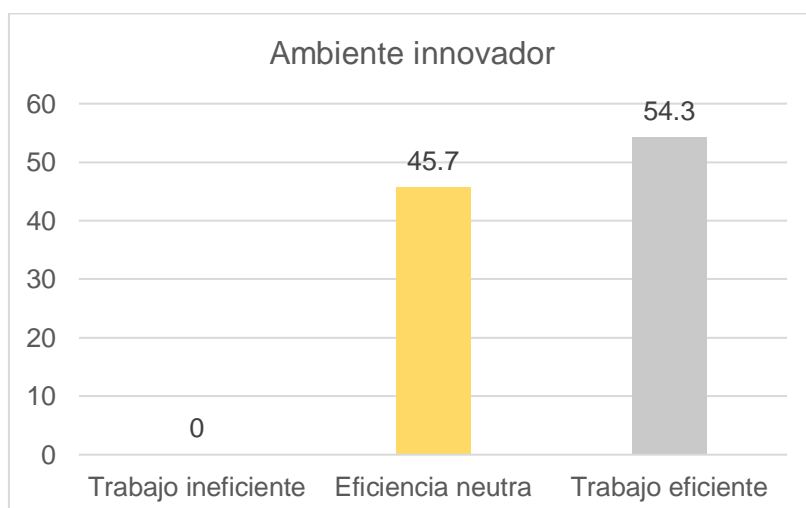
Datos agrupados de la Dimensión 1 de la Variable 1

	Ambiente innovador	
	Frecuencia	Porcentaje
Trabajo ineficiente	0	0%
Eficiencia neutra	32	45,7%
Trabajo eficiente	38	54,3%
Total	70	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 2

Descripción de gráficos de columnas agrupadas de ambiente innovador



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 4 y la figura 2, se observa que la presencia de un ambiente innovador entre los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima, el 54.3% presenta un trabajo eficiente en función a las características de un ambiente innovador, el 45,7% asume que las características del ambiente innovador generan un trabajo con eficiencia neutra, y apenas el 0% presenta un trabajo ineficiente a partir de un ambiente innovador.

Datos agrupados de la dimensión 2: Uso de espacio virtual

Tabla 5

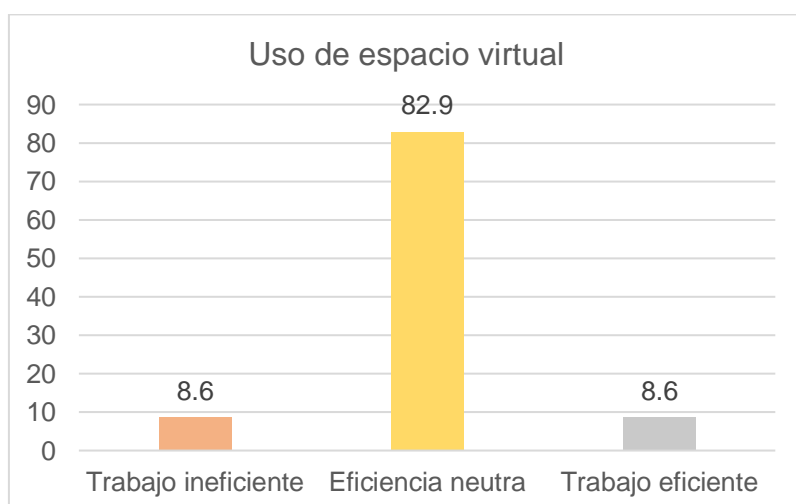
Datos agrupados de la Dimensión 2 de la Variable 1

	Uso de espacio virtual	
	Frecuencia	Porcentaje
Trabajo ineficiente	6	8,6%
Eficiencia neutra	58	82,9%
Trabajo eficiente	6	8,6%
Total	70	100%

Nota. Elaboración propia.

Figura 3

Descripción de gráficos de columnas agrupadas del uso de espacio virtual



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 5 y la figura 3, se observa que, del uso de espacio virtual entre los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima, el 8,6% presenta un trabajo eficiente en función a las características del uso de un espacio virtual, el 82,9% asume que las características del uso de un espacio virtual generan una eficiencia neutra en el trabajo, y apenas el 8,6% presenta un trabajo ineficiente a partir del ambiente innovador.

Datos agrupados de la dimensión 3: Interrelación entre factores

Tabla 6

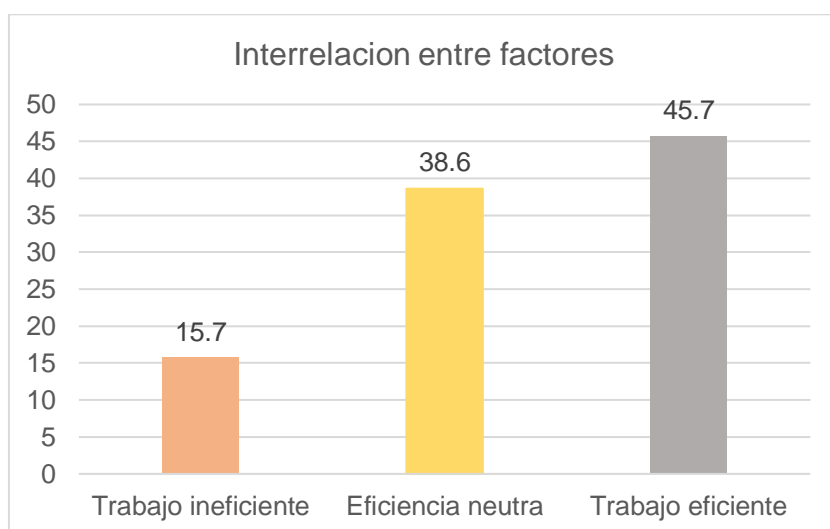
Datos agrupados de la Dimensión 3 de la Variable 1

Interrelación entre factores		
	Frecuencia	Porcentaje
Trabajo ineficiente	11	15,7%
Eficiencia neutra	27	38,6%
Trabajo eficiente	32	45,7%
Total	70	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 4

Descripción de gráficos de columnas agrupadas de interrelación entre factores



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 6 y la figura 4, se observa que, la interrelación entre factores de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima genera que el 45,7% presente un trabajo eficiente, el 38,6% asume que las características de la interrelación entre factores generan un trabajo con eficiencia neutra, y apenas el 15,7% presenta un trabajo ineficiente a partir de la interrelación entre factores.

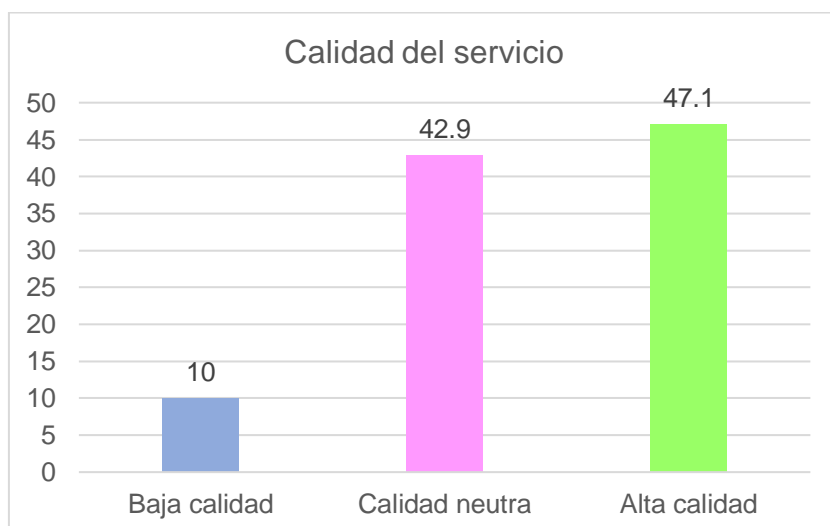
Datos agrupados de la variable 2: Calidad del servicio

Tabla 7
Datos agrupados de la Variable 2

	Calidad del servicio	
	Frecuencia	Porcentaje
Baja calidad	7	10,0%
Calidad neutra	30	42,9%
Alta calidad	33	47,1%
Total	70	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 5
Descripción de gráficos de columnas agrupadas de calidad del servicio



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 7 y la figura 5 se observa que, en el contexto de la calidad de servicio entre los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima, el 47,1% presenta una alta calidad de servicio, el 42,9% asume que las características de la calidad de servicio generan una calidad neutra y apenas el 10% presenta una baja calidad a partir de la calidad de servicio.

Datos agrupados de la Dimensión 1: Procesos

Tabla 8

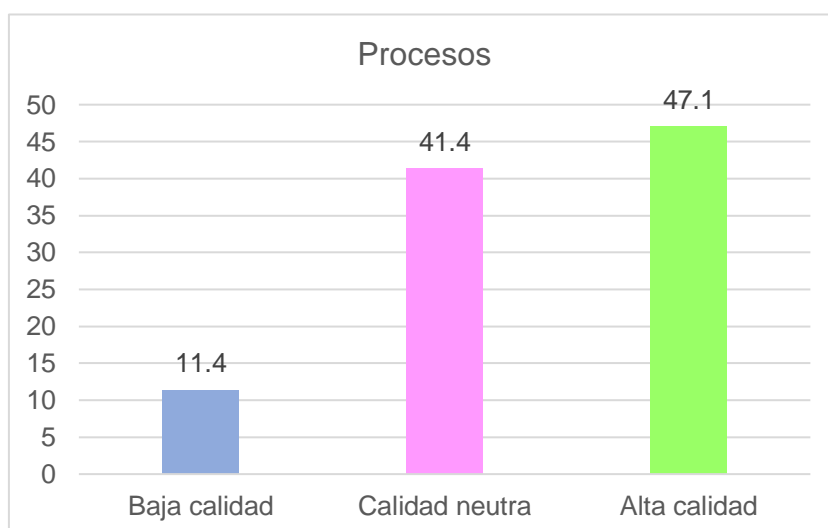
Datos agrupados de la Dimensión 1 de la Variable 2

	Procesos	
	Frecuencia	Porcentaje
Baja calidad	8	11,4%
Calidad neutra	29	41,4%
Alta calidad	33	47,1%
Total	70	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 6

Descripción de gráficos de columnas agrupadas de procesos



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 8 y la figura 6, se observa que los procesos de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima, el 47,1% presenta una alta calidad en función a estos, el 41,4% asume que las características de procesos generan calidad neutra, y apenas el 11,4% presenta baja calidad a partir de los procesos.

Datos agrupados de la dimensión 2: Soporte físico

Tabla 9

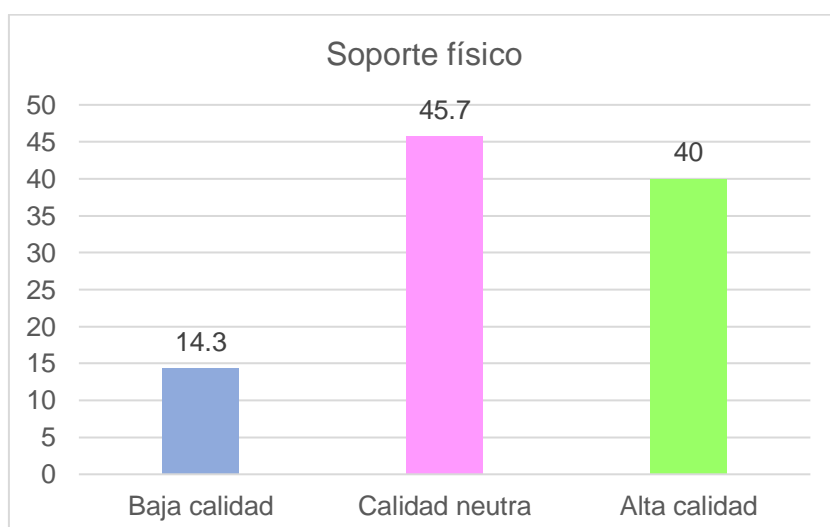
Datos agrupados de la Dimensión 2 de la Variable 2

Soporte físico		
	Frecuencia	Porcentaje
Baja calidad	10	14,3%
Calidad neutra	32	45,7%
Alta calidad	28	40%
Total	70	100%

Nota. Elaboración propia.

Figura 7

Descripción de gráficos de columnas agrupadas de soporte físico



Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 9 y la figura 7, se observa que el soporte físico de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima se relaciona con el hecho de que el 40% presenta una alta calidad de servicio, el 45,7% asume que las características de soporte físico generan calidad neutra, y apenas el 14,3% presenta baja calidad a partir del soporte físico.

Datos agrupados de la Dimensión 3: Personal de contacto

Tabla 10

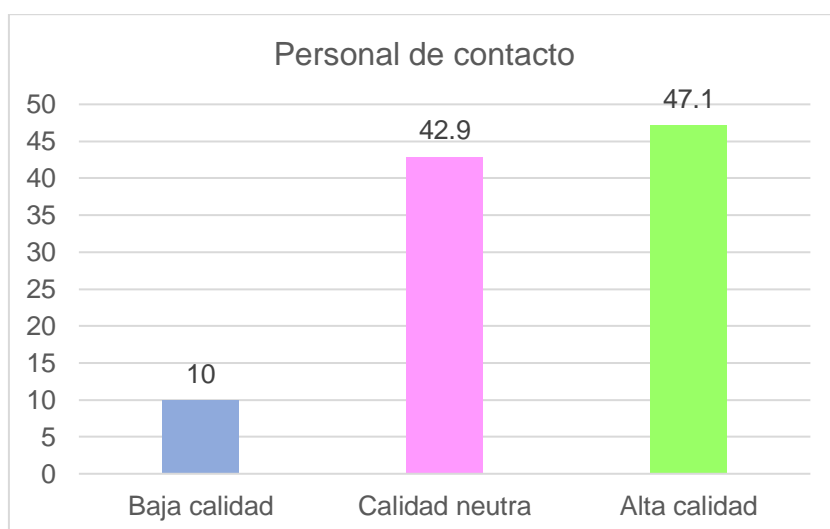
Datos agrupados de la Dimensión 3 de la Variable 2

	Personal de contacto	
	Frecuencia	Porcentaje
Baja calidad	7	10%
Calidad neutra	30	42,9%
Alta calidad	33	47,1%
Total	70	100%

Nota. Elaboración propia

Figura 8

Descripción de gráficos de columnas agrupadas del personal de contacto



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 10 y la figura 8, se observa que el personal de contacto de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima, el 47,1% presenta una alta calidad en función a las características de personal de contacto, el 42,9% asume que las características de personal de contacto generan una calidad neutra, y apenas el 10% presenta baja calidad a partir del personal de contacto.

TABLA CRUZADA

Tabla 11

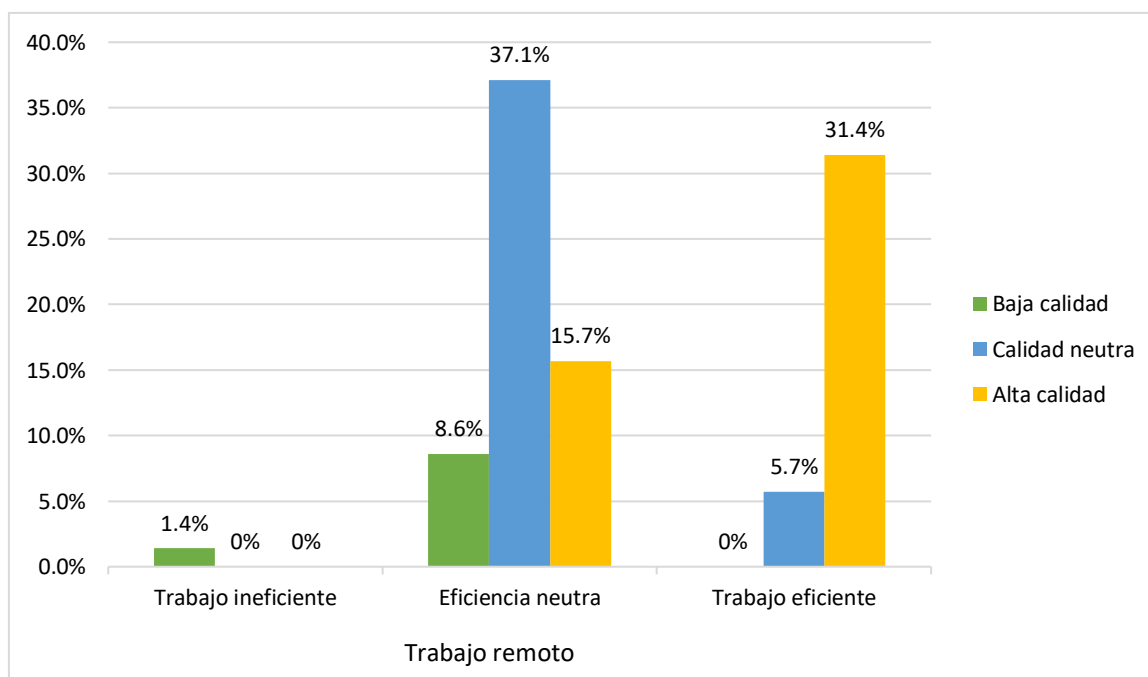
Comparación de la Variable 1: Trabajo remoto y la Variable 2: Calidad de servicio

			Calidad de servicio			Total
			Baja calidad	Calidad neutra	Alta calidad	
Trabajo remoto	Trabajo ineficiente	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1,4%	0,0%	0,0%	1,4%
	Eficiencia neutra	Recuento	6	26	11	43
		% del total	8,6%	37,1%	15,7%	61,4%
	Trabajo eficiente	Recuento	0	4	22	26
		% del total	0,0%	5,7%	31,4%	37,1%
Total		Recuento	7	30	33	70
		% del total	10,0%	42,9%	47,1%	100,0%

Nota. Elaboración propia

Figura 9

Descripción de gráficos de columnas agrupadas de tablas cruzadas de trabajo remoto y calidad de servicio



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 11 y la figura 9 se observa que del total de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima, cuando hay trabajo ineficiente en el contexto

del trabajo remoto, se observa que el 1,4% presenta baja calidad de servicio, el 0% tiene una calidad neutra y el 0% posee una alta calidad de servicio; cuando hay eficiencia neutra en el contexto del trabajo remoto, se observa que el 8,6% presenta baja calidad de servicio, el 37,1% tiene una calidad de servicio neutra y el 15,7% presenta una alta calidad de servicio; por último, cuando hay trabajo eficiente en el contexto del trabajo remoto, el 0% presenta baja calidad, el 5,7% realiza sus labores con calidad neutra, y el 31,4% las realiza con una alta calidad de servicio.

Tabla 12

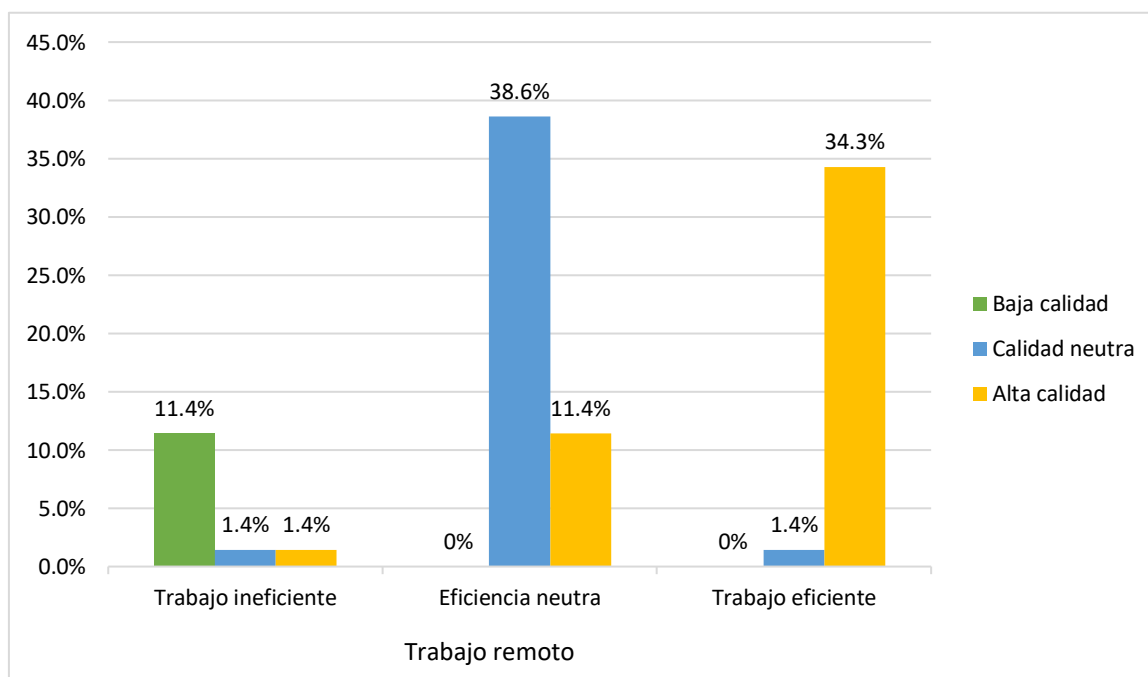
Comparación de la Variable 1: Trabajo remoto y la Dimensión 1: Procesos

			Procesos			Total
			Baja calidad	Calidad neutra	Alta calidad	
Trabajo remoto	Trabajo ineficiente	Recuento	8	1	1	10
		% del total	11,4%	1,4%	1,4%	14,3%
	Eficiencia neutra	Recuento	0	27	8	35
		% del total	0,0%	38,6%	11,4%	50,0%
	Trabajo eficiente	Recuento	0	1	24	25
		% del total	0,0%	1,4%	34,3%	35,7%
Total		Recuento	8	29	33	70
		% del total	11,4%	41,4%	47,1%	100,0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 10

Descripción de gráficos de columnas agrupadas de tablas cruzadas de trabajo remoto y procesos.



Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 12 y la figura 10 se observa que del total de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima, cuando hay trabajo ineficiente en el contexto del trabajo remoto, se observa que el 11,4% presenta baja calidad, el 1,4% tiene una calidad neutra y el 1,4% posee una alta calidad de procesos; cuando hay eficiencia neutra en el contexto del trabajo remoto, se observa que el 0,0% presenta baja calidad, el 38,6% tiene una calidad neutra y el 11,4% presenta una alta calidad de procesos; por último, cuando hay trabajo eficiente en el contexto del trabajo remoto, el 0% presenta baja calidad, el 1,4% realiza sus labores con calidad neutra, y el 34,3% las realiza con una alta calidad de procesos.

Tabla 13

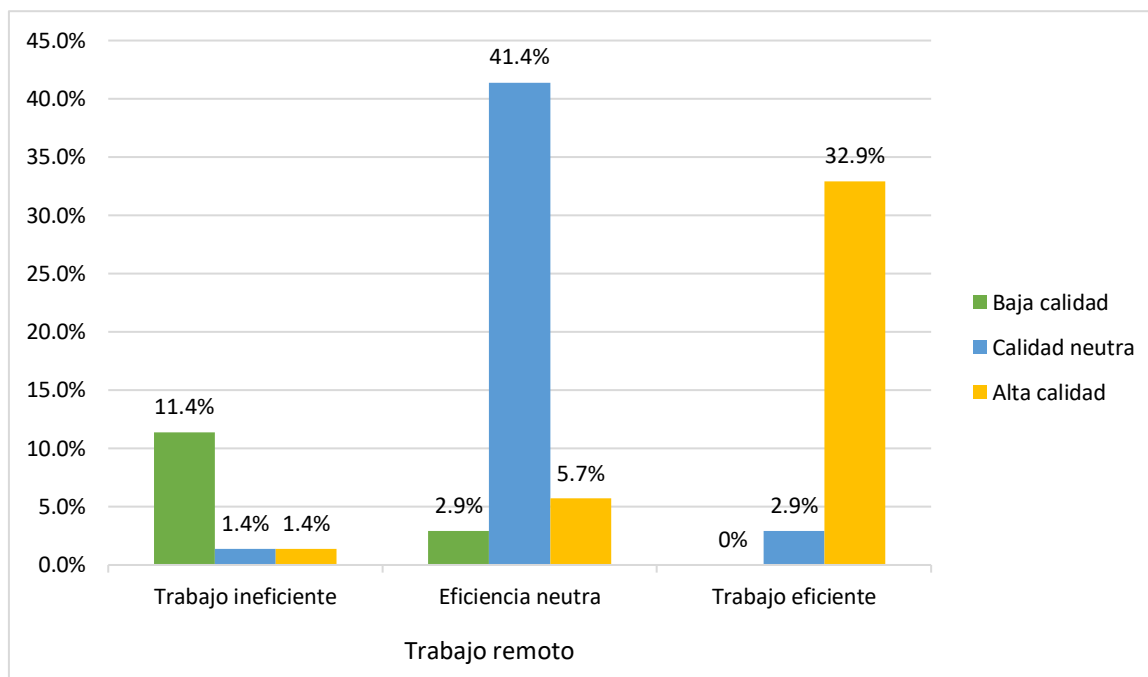
Comparación de la Variable 1: Trabajo remoto y la Dimensión 2: Soporte físico

			Soporte Físico			Total
			Baja calidad	Calidad neutra	Alta calidad	
Trabajo remoto	Trabajo ineficiente	Recuento	8	1	1	10
		% del total	11,4%	1,4%	1,4%	14,3%
	Eficiencia neutra	Recuento	2	29	4	35
		% del total	2,9%	41,4%	5,7%	50,0%
	Trabajo eficiente	Recuento	0	2	23	25
		% del total	0,0%	2,9%	32,9%	35,7%
Total		Recuento	10	32	28	70
		% del total	14,3%	45,7%	40,0%	100,0%

Nota. Elaboración propia.

Figura 11

Descripción de gráficos de columnas agrupadas de tablas cruzadas de trabajo remoto y soporte físico



Nota. Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 13 y la figura 11 se observa que del total de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima, cuando hay trabajo ineficiente en el contexto del trabajo remoto, se observa que el 11,4% presenta baja calidad, el 1,4% tiene una calidad neutra y el 1,4% posee una alta calidad de soporte físico; cuando hay eficiencia neutra en el contexto del trabajo remoto, se observa que el 2,9% presenta baja calidad, el 41,4% tiene una calidad neutra y el 5,7% presenta una alta calidad de soporte físico; por último, cuando hay trabajo eficiente en el contexto del trabajo remoto, el 0% presenta baja calidad, el 2,9% realiza sus labores con calidad neutra, y el 32,9% las realiza con una alta calidad de soporte físico.

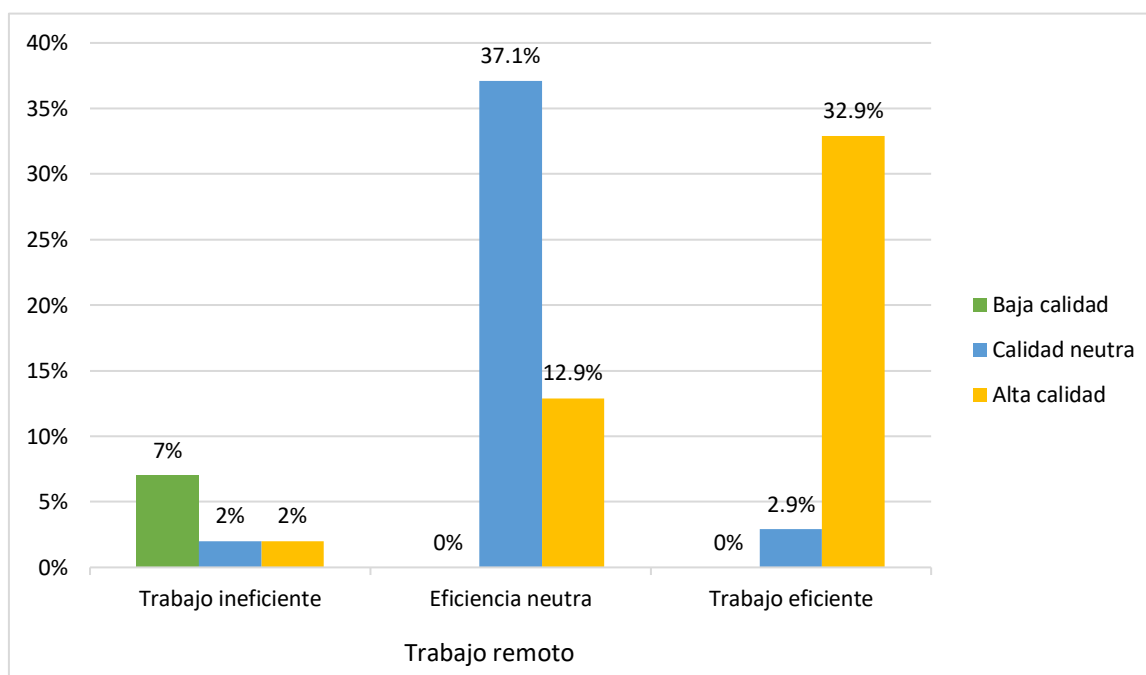
Tabla 14

Comparación de la Variable 1: Trabajo remoto y la Dimensión 3: Personal de contacto

Trabajo remoto	Trabajo	Recuento	Personal de contacto			Total
			Baja calidad	Calidad neutra	Alta calidad	
	Trabajo ineficiente	% del total	7 10,0%	2 2,9%	1 1,4%	10 14,3%
	Eficiencia neutra	% del total	0 0,0%	26 37,1%	9 12,9%	35 50,0%
	Trabajo eficiente	% del total	0 0,0%	2 2,9%	23 32,9%	25 35,7%
	Total	% del total	7 10,0%	30 42,9%	33 47,1%	70 100,0%

Nota. Elaboración propia.**Figura 12**

Descripción de gráficos de columnas agrupadas de tablas cruzadas de trabajo remoto y personal de contacto.

*Nota.* Elaboración propia**Interpretación:**

En la tabla 14 y la figura 12 se observa que del total de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima, cuando hay trabajo ineficiente en el contexto

del trabajo remoto, se observa que el 7,0% presenta baja calidad, el 2% tiene una calidad neutra y el 2% posee una alta calidad de personal de contacto; cuando hay eficiencia neutra en el contexto del trabajo remoto, se observa que el 0% presenta baja calidad, el 37,1% tiene una calidad neutra y el 12,9% presenta una alta calidad de personal de contacto; por último, cuando hay trabajo eficiente en el contexto del trabajo remoto, el 0% presenta baja calidad, el 2,9% realiza sus labores con calidad neutra, y el 32,9% las realiza con una alta calidad de personal de contacto.

Tabla 15

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Trabajo remoto	,386	70	,000
Ambiente innovador	,362	70	,000
Uso de espacio virtual	,414	70	,000
Interrelación entre factores	,289	70	,000
Calidad de servicio	,300	70	,000
Procesos	,299	70	,000
Soporte físico	,257	70	,000
Personal de contacto	,300	70	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

La prueba de normalidad conocida como prueba K-S identifica si los datos de la muestra conducen a una distribución normal o no normal, esta es empleada cuando el tamaño de la muestra es mayor de 50 (Romero, 2016). Por ello, en la tabla 15, se evidencia que los puntajes obtenidos en Kolmogorov-Smirnov^a con respecto a la variable trabajo remoto y calidad de servicio y sus dimensiones indican que la distribución de los datos no es normal, recomendándose usar estadísticos no paramétricos de Rho Spearman.

Resultado de la hipótesis general

H₁: Existe una relación significativa entre el trabajo remoto y la calidad del servicio de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima.

H₀: No existe una relación significativa entre el trabajo remoto y la calidad del servicio de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima.

Tabla 16

Correlación entre trabajo remoto y calidad del servicio

			Trabajo remoto	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Trabajo remoto	Coefficiente de correlación	1,000	,592**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad del servicio	N	70	70
		Coefficiente de correlación	,592*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

Tal y como se muestra en la tabla 16, se observa un coeficiente de correlación de ,592, por lo que se confirma que existe una correlación positiva media, entendiendo que es positiva media cuando sus valores son +0.50 (Salazar y Del Castillo, 2017). Asimismo, se observa un valor p significativo menor a 0,05, implicando que la relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio sí es significativa.

Resultado de las hipótesis específicas

Contraste de hipótesis específica 1

H₁: Existe una relación significativa entre el trabajo remoto y los procesos de los de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020.

H₀: No existe una relación significativa entre el trabajo remoto y los procesos de los de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020.

Tabla 17
Correlación entre trabajo remoto y procesos

			Trabajo remoto	Procesos
Rho de Spearman	Trabajo remoto	Coeficiente de correlación	1,000	,641**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Procesos	Coeficiente de correlación	,641*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Tal y como se muestra en la tabla 17, se observa un coeficiente de correlación de ,641, lo que confirma que existe una correlación positiva media, entendiendo que es positiva media cuando sus valores son +0.50 (Salazar & Del Castillo, 2017). Asimismo, se observa un valor p significativo menor a 0,05, implicando que la relación entre el trabajo remoto y los procesos sí es significativa.

Contraste de hipótesis específica 2

H₁: Existe una relación significativa entre el trabajo remoto y soporte físico de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020.

H₀: No existe una relación significativa entre el trabajo remoto y soporte físico de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020.

Tabla 18
Correlación entre trabajo remoto y soporte físico

			Trabajo remoto	Soporte físico
Rho de Spearman	Trabajo remoto	Coeficiente de correlación	1,000	,647**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Soporte físico	Coeficiente de correlación	,647*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Tal y como se muestra en la tabla 18, la presencia de un coeficiente de correlación de ,647 confirma que existe una correlación positiva media, entendiendo que es positiva media cuando sus valores son +0.50 (Salazar y Del Castillo, 2017). Asimismo, se observa un valor p significativo menor a 0,05, implicando que la relación entre el trabajo remoto y el soporte físico sí es significativa.

Contraste de hipótesis específica 3

H₁: Existe una relación significativa entre el trabajo remoto y el personal de contacto de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020.

H₀: No existe una relación significativa entre el trabajo remoto y el personal de contacto de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020.

Tabla 19

Correlación entre trabajo remoto y el personal de contacto

			Trabajo remoto	Personal de contacto
Rho de Spearman	Trabajo remoto	Coefficiente de correlación	1,000	,592**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70	
	Personal de contacto	Coefficiente de correlación	,592*	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
	N	70	70	

Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Tal y como se muestra en la tabla 19, se observa un coeficiente de correlación de ,592, lo que permite confirmar que existe una correlación positiva media, entendiendo que es positiva media cuando sus valores son +0.50 (Salazar y Del Castillo, 2017). Asimismo, se observa un valor p significativo menor a 0,05, implicando que la relación entre el trabajo remoto y el personal de contacto sí es significativa.

V. DISCUSIÓN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la modalidad del trabajo remoto y la calidad de servicio de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020, con una muestra de 70 trabajadores. Para recolectar los datos se utilizó una encuesta estructurada entre los trabajadores de la institución previamente seleccionados en el estudio. En la demostración de la confiabilidad del instrumento se aplicó el alpha de cronbach, dando un resultado de 0.855 y 0.984 para las variables trabajo remoto y calidad del servicio, las cuales constan de 20 preguntas cada una. Los valores son superiores a 0.7, lo que asegura que la escala es segura y permite concluir que los instrumentos son confiables.

El análisis estadístico obtenido muestra un coeficiente de Rho de Spearman de 0,592, es decir, existe una correlación positiva considerable. Se le llama positiva media cuando sus valores son +0.50 (Salazar y Del Castillo, 2017). Asimismo, se observa un valor p significativo menor a 0,05, lo que implica una relación importante entre el trabajo remoto y la calidad de servicio. Además, se observó que el trabajo remoto de los trabajadores de una Corte Superior de Justicia que participaron en el estudio es eficiente en un 37,1%, tienen una eficiencia neutra en un 61.4% y es ineficiente en un 2.4%. Por otro lado, se demostró que el 47,1% ofrece una alta calidad, el 42,9% ofrece una calidad neutra, y el 10% ofrece una baja calidad de servicio.

Este resultado reafirma la investigación realizada por Cuentas (2021), quien, después de utilizar el coeficiente de Rho de Spearman 0.408 en su instrumento encontró una correlación positiva moderada. Asimismo, se observa un valor p significativo menor a 0,05, lo que implica que las variables trabajo remoto y calidad de servicio se relacionan significativamente. Además, se observa que, sobre los niveles de trabajo remoto en los trabajadores del Juzgado de Paz Letrado El Dorado, el 15.0% muestra un nivel muy bajo, el 28.0% muestra un nivel bajo, el 23.0% muestra un nivel medio y 17.0% muestra un nivel alto y muy alto. Con ello, se evidencia que en esa dependencia existe un nivel deficiente de trabajo remoto en relación con el servicio de atención. Por otro lado, se evidencia que el 13.0%

muestra una calidad de servicio muy bajo; el 21.0%, bajo; el 34.0%, medio; el 19.0%, alto; y el 13.0% muy alto.

Los resultados obtenidos con respecto a la variable trabajo remoto se han contrastado con los obtenidos por Edquen (2020) en su investigación desarrollada en una corte de la ciudad de Cutervo Con respecto al compromiso del trabajador se encontró que este era alto en el 10% de los encuestados en la citada investigación, frente a la eficiencia que han tenido los trabajadores encuestados para el presente estudio, quienes en un 61.4% manifestaron haber tenido una eficiencia neutra acompañada de un 37.1% de alta eficiencia. Con respecto a las herramientas tecnológicas utilizadas por el trabajador, en el presente estudio dicha dimensión se correspondería con las posibilidades que se le ofrece al trabajador para desarrollar sus propios métodos de trabajo en el marco de un ambiente innovador; así, se encontró que el 54.3% de los trabajadores encuestados son eficientes cuando la entidad les permite trabajar en función de sus propios recursos, resultado similar a los obtenidos a nivel descriptivo en el estudio de (Edquen, 2020). Por último, con respecto al uso del tiempo en el espacio virtual, los resultados del estudio contrastado se comparan con los obtenidos a nivel de la eficiencia con respecto al uso del espacio virtual entre los encuestados en la presente investigación, de los cuales el 8.6% asume tener un trabajo eficiente en función al uso de dicho espacio, cifra que se contrasta con el 30% que ha trabajado de manera regular con respecto al tiempo en el estudio citado.

Por su parte, Osorio (2021), en su estudio logró evidenciar la relación entre la calidad de atención y las condiciones de trabajo remoto al obtener un índice de correlación de 0.802; contrastados con el índice de correlación obtenido en el presente estudio que alcanzó a 0.592; lo que evidencia que mientras que en el primero la correlación es significativa, en la presente es moderada en términos estadísticos. Según el autor del estudio citado, los empleadores se verán beneficiados de la implementación medidas correctas y de la flexibilidad que les brinden a los trabajadores para cumplir su labor como servidores públicos, de modo que, cuanto mayor sea la cantidad de recursos materiales, tecnológicos y de respaldo técnico que les proporcionen, mejor será la calidad de atención que reciba

el usuario. Sin embargo, no existe un sustento estadístico suficiente para garantizar dichos escenarios en el caso del presente estudio.

Pasmiño (2021) menciona que desarrollar el sistema de gestión favorece significativamente a los servicios de calidad debido a que las empresas tienen un compromiso para satisfacer a los usuarios. En su estudio encontró que, del total de los usuarios del servicio médico analizado, tan solo el 35% se encontraban muy satisfechos con la atención recibida, mientras que el 44% sí estaba satisfecho y el 21% están poco satisfechos. En ese sentido, estos resultados son cualitativamente con los obtenidos en el presente estudio, en la medida que se encontró que el 47.1% de los encuestados sí desarrollaban su trabajo con alta calidad, el 42.9% con calidad media o neutra y solo el 10% lo desarrollaron con baja calidad; aunque cuantitativamente los datos obtenidos en la presente investigación tienen más altas frecuencias a nivel de calidad neutra y elevada que en el estudio citado, donde el porcentaje de poca satisfacción frente a la calidad del servicio alcanza el 21%.

Guayasamin (2021) menciona que el teletrabajo es favorable para el trabajador y el empleador, toda vez que laborar bajo esta modalidad implica también encontrar formas de medir la productividad de los empleados, ya que, por su novedad, el funcionamiento y los resultados que pueda generar la modalidad de teletrabajo aún son desconocidos. El indicador más importante que se ha considerado para entender esta conclusión se corresponde con la disponibilidad del equipo necesario para realizar el trabajo desde el domicilio, en función a lo cual el citado autor encontró que el 66% de los encuestados disponen del equipo necesario para la realización de sus labores frente a un 34% que afirman no disponer de dichos elementos. Frente a dichos resultados, en la presente investigación se encontró que la calidad del servicio con respecto al soporte físico del que disponen para una adecuada realización de sus labores llega a influir de manera elevada en sobre el 40% de los encuestados, mientras que en el 45.7% influye de manera neutra y en el 14.3% influye generando una baja calidad. Ambos estudios se complementan en la medida que la disposición de adecuadas herramientas para laborar ha sido uno de los acápites en los que se ha hecho mayor énfasis en el proceso de la implementación del trabajo remoto, toda vez que su implementación permite el adecuado cumplimiento de las labores.

Criollo (2020), en su tesis sobre la influencia del teletrabajo sobre el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría permitió visualizar que el teletrabajo influye sobre el rendimiento del personal estudiado; asimismo, se asevera que tanto la empresa como los colaboradores estudiados no pudieron prepararse adecuadamente para asumir esta modalidad de una forma eficiente. De manera cuantitativa dicha situación de manifiesta en el hecho que entre los colaboradores encuestados el 84% tenía los conocimientos adecuados para desarrollar sus actividades cuando se encontraban bajo la modalidad presencial, mientras que en la modalidad de teletrabajo dicha cifra descendió hasta el 47%. Estos resultados se contrastan con la disposición a informar que tengan los funcionarios en relación a su carácter de personal de contacto y su aporte a la calidad con la que ofrecen el servicio prestado por la entidad analizada. Así, en el contexto en el que se desarrolló el presente estudio se encontró que el 47.1% de los encuestados desarrollan sus labores de información y contacto con el público con alta calidad, el 42.9% las realizan de manera neutra y tan solo el 10% la desarrollan con baja calidad.

Espinoza (2019) en su tesis sobre la calidad del servicio al cliente y la gestión administrativa muestra que los trabajadores de la empresa estudiada tienen un adecuado conocimiento sobre la relevancia de la gestión administrativa al momento de garantizar la calidad del servicio, pero hace falta un modelo de gestionar, lo que no permite la correcta ejecución de las tareas en la organización.

A partir de ello se comenta que la gestión administrativa es muy importante para ofrecer una óptima calidad en el servicio al usuario, y Rojas (2019) en su tesis menciona que aún no se ha definido la naturaleza jurídica del teletrabajo, aunque se protegen los derechos laborales y privados con ciertas limitaciones. Rojas afirma que, en la actualidad, no existe una adecuada postura doctrinaria que delimite la naturaleza del teletrabajo, por lo que, para su abordaje, se ha descrito el trabajo a distancia y sus particularidades respecto del uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Con respecto a la primera hipótesis planteada, el análisis estadístico obtenido muestra el coeficiente de Rho de Spearman de ,641, lo que indica una correlación

positiva media relevante. Además se observa un valor p significativo menor a 0,05, es decir, la relación entre el trabajo remoto y los procesos es significativa. Adicionalmente, se observa que los niveles de la dimensión procesos de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia arrojaron que el 47,1% muestra alta calidad, el 41,4% muestra calidad neutra, y apenas el 11,4% muestra baja calidad de los procesos de la calidad de servicio. Estos resultados son semejantes a la opinión de Osorio (2021), quien indicaba que, cuanto mayor sea la autodisciplina, compromiso, responsabilidad, ética y la flexibilidad en un empleado para adaptarse a los cambios según las exigencias de la empresa, mayor será la calidad de servicio de la atención y procesos hacia los clientes.

Sobre la segunda hipótesis planteada, el análisis estadístico obtenido muestra un coeficiente de Rho de Spearman de 0.647, lo que indica una correlación positiva considerable. Asimismo, se observa un valor p significativo menor a 0,05, es decir, la relación significativa entre trabajo remoto y soporte físico. Además, se observa que la dimensión de soporte físico de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima demostró que el 40% realiza una alta calidad, el 45,7% muestra una calidad neutra, y apenas el 14,3% realiza una baja calidad en los soportes físicos. Estos resultados evidencian semejanza de consideración como lo explica la consultoría de Quantum (2020) donde se encontró que la Ley N° 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo indica que el empleador tendrá que comunicar al empleado las medidas de comunicación, condiciones o recomendaciones de su seguridad y salud en el trabajo.

Sobre la tercera hipótesis planteada, el análisis estadístico obtenido muestra un coeficiente de Rho de Spearman de 0.592, lo que indica una correlación positiva considerable. Asimismo, se observa un valor p significativo menor a 0,05, es decir, la relación significativa entre trabajo remoto y personal de contacto. Además, se observa que la dimensión de personal de contacto de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima demostró que el 47,1% realiza una alta calidad, el 42,9% muestra una calidad neutra, y apenas el 10% realiza una baja calidad en el personal de contacto. Estos resultados son semejantes a los obtenidos por Osorio (2021), ya que, para él la amabilidad representa las características que tiene el personal de contacto, evidenciando que el 47,3% presentan un nivel regular, un

36,5% indica un nivel eficiente y el 16,2% muestra deficiencia en la entidad de justicia.

VI. CONCLUSIONES

Primera

El análisis estadístico obtenido muestra un coeficiente de Rho de Spearman de 0,592, lo que indica una correlación positiva considerable. Es positiva media cuando sus valores son $+0.50$ (Salazar y Del Castillo, 2017). Asimismo, se observa un valor p significativo menor a 0,05, eso implica que la relación entre la calidad de servicio y el trabajo remoto es significativa. Además, se observa que los niveles de trabajo remoto de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima demuestran que el 37,1% realiza un trabajo eficiente, el 61,4% muestra una eficiencia neutra, y apenas el 1,4% realiza un trabajo ineficiente. Por otro lado, se demostró que el 47,1% muestra un nivel de calidad de servicio alto; el 42,9%, un nivel calidad neutro; y apenas el 10%, un nivel de calidad bajo.

Segunda

Sobre el primer objetivo específico planteado, se demuestra que existe una relación significativa entre el trabajo remoto y los procesos adaptados con el fin de mejorar la efectividad y la eficiencia del servicio, además de generar novedosas estrategias de resolución de problemas; toda vez que el análisis estadístico obtenido muestra un coeficiente de Rho de Spearman de 0.641, es decir, existe una correlación positiva considerable. Asimismo, se observa un valor p significativo menor a 0,05, lo que implica una relación significativa entre el trabajo remoto y los procesos en general.

Tercera

Sobre el segundo objetivo planteado, se demostró que existe una relación significativa entre el trabajo remoto y los elementos que conforman el soporte físico necesario en la entidad, toda vez que la accesibilidad del servidor público a los servicios para realizar una adecuada labor, además de la infraestructura necesaria; toda vez que el análisis estadístico obtenido muestra un coeficiente de Rho de Spearman de 0.647, lo que indica una correlación positiva considerable. Asimismo, se observa un valor p significativo menor a 0,05, lo que implica una relación significativa entre el trabajo remoto y el soporte físico en general.

Cuarta

Sobre el tercer onjetivo planteado, se demostró que existe una relación significativa entre el trabajo remoto y el personal de contacto, ya que la cordialidad del personal, la claridad con la que estos transmitan la información y la disposición de los mismos para satisfacer las necesiades del usuario termina por delimitar la percepción que el colaborador tenga con respecto a la calidad de su trabajo. Así, el análisis estadístico obtenido muestra un coeficiente de Rho de Spearman de 0.592, lo que indica una correlación positiva considerable. Asimismo, se observa un valor p significativo menor a 0,05, que implica una relación significativa entre el trabajo remoto y el personal de contacto.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda a los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima en la que se hizo el estudio mejorar las condiciones del ambiente en el que el colaborador desarrolla sus labores, toda vez que el trabajo remoto implica generar en el trabajador la capacidad de adaptar las mejores soluciones en términos del dominio de sus tiempos y el espacio en el que desarrollarán su trabajo, lo que sería mucho más fácil si es que se toman en consideración las mejoras de las condiciones ambientales antes mencionadas. Además, y toda vez que el uso del espacio virtual en términos del bienestar psicológico individual y grupal de los colaboradores se relaciona con la calidad del servicio que estos ofrecen.

Segunda

Se recomienda que los directivos encargados de dirigir a los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima tomen en consideración los procesos necesarios para garantizar tanto la eficiencia y la efectividad del trabajo realizado en la institución, toda vez que ello se corresponde con la capacidad de los colaboradores para resolver problemas, lo que se manifiesta en una adecuada prestación del trabajo remoto.

Tercera

Dado que la accesibilidad a los servicios y las condiciones de infraestructura se relacionan con el trabajo remoto de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima estudiada, es necesario que la implementación de cualquier plan de trabajo remoto tome en consideración aquellos indicadores más importantes a nivel técnico y ergonómico, con lo que se garantiza un trabajo con adecuada calidad.

Cuarta

En términos de la cordialidad con la que los colaboradores atienden al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, se recomienda que los primeros incrementen sus conocimientos sobre habilidades blandas; además, que estos

tengan acceso a la información general de la entidad en la que laboran, lo que permitirá que informen adecuadamente de la gestión de trámites a los usuarios del servicio. En gran medida, la disposición del personal observada por los usuarios del servicio incrementará la percepción tanto entre los propios colaboradores como en los usuarios del servicio, la calidad del servicio y su relación con el trabajo remoto, partiendo de la premisa que la aplicación de nuevas metodologías de trabajo tan solo se relacionará con la mejora continua del trabajo.

REFERENCIAS

- Alayo, G., & Carrillo, R. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Unidad Médico Legal del Distrito Fiscal de Lima Norte - 2021* [Universidad César Vallejo].
[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26107/Rebaza Terry%2C Devora Susana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26107/RebazaTerry%2CDevoraSusana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Colmenares, O., & Saavedra, J. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. *Técnica administrativa*, 6(32), 2.
- Criollo, J. (2020). *El teletrabajo y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Grupo Sur Capacitación y Consultoría* [Universidad Técnica de Ambato].
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31866/1/PROYECTO JOSSELYN CRIOLLO.pdf>
- Cuentas, M. (2021). *Calidad de servicio y trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021* [Universidad César Vallejo].
[http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/Silva Acosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xml ui/handle/11531/1046](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046)
- Delgado, D., Meléndez, Y., Meneses, Y., & Tapia, P. (2018). Administración de la calidad total: Análisis Crítico De La Teoría De Feigenbaum. *Global Business Administration Journal*, 2(1), 21–26. <https://doi.org/10.31381/GBAJ.V2I1.1454>
- Edquen, J. (2020). *Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia-COVID -19* [Universidad Señor de Sipán].
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7612/Edquen Siesquen Jannette del Rosillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7612/EdquenSiesquenJannetteDelRosillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espinoza, O. (2019). *La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el hotel El Molino periodo 2018* [Universidad Nacional del Chimborazo].
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5776>

- Estudio Echeopar. (2020). *El trabajo remoto en el poder judicial durante el estado de emergencia*. Publicaciones.
<https://www.ehecopar.com.pe/publicaciones-el-trabajo-remoto-en-el-poder-judicial-durante-el-estado-de-emergencia.html>
- Guayasamin, S. (2021). *El teletrabajo y la incidencia en la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.* [Universidad Técnica de Ambato].
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/5301/Mg.DCEv.Ed.1859.pdf?sequence=3>
- Infante, R. (2021). *La transformación digital del sistema de justicia*. El Peruano.
<https://elperuano.pe/noticia/119991-la-transformacion-digital-del-sistema-de-justicia>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista médica clínica Las Condes*, 30(1), 36–49.
<https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-pdf-S0716864019300057>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2021). *Trabajo remoto creció de manera exponencial en el 2020, según Informe Trimestral del Mercado Laboral del MTPE*. Noias de prensa.
<https://www.gob.pe/institucion/mtpe/noticias/483405-trabajo-remoto-crecio-de-manera-exponencial-en-el-2020-segun-informe-trimestral-del-mercado-laboral-del-mtpe>
- Nilles, J. (1988). Traffic reduction by telecommuting: A status review and selected bibliography. *Transportation Research Part A: General*, 22(4), 301–317.
[https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0191-2607\(88\)90008-8](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0191-2607(88)90008-8)
- Olivares, G. (2020). *Guía de implementación de teletrabajo*. Fundación Científica y Tecnológica ACHS.
<https://libros.uchile.cl/files/presses/1/monographs/1093/submission/proof//files>

/assets/common/downloads/Gu.pdf?uni=3ef0014e10b12753eb5d7e8de966bc
c5

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020). *COVID-19: Orientaciones para la recolección de datos de las estadísticas del trabajo*.

Osorio, H. (2021). *Trabajo remoto y calidad de atención a través del aplicativo web MAU en la Corte Superior de Justicia de Lima, Lima, 2021* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43517/Serrano_MME.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palma, L. (2021). *Justicia, Innovación y Eficiencia. Avances y Perspectivas*. eDial.com. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3925529

Pazmiño, J. (2021). *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel de la provincia Bolívar* [Universidad Técnica de Ambato].
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/5301/Mg.DCEv.Ed.1859.pdf?sequence=3>

Pekkola, J. (2011). El teletrabajo como tipo de organización laboral y la estructura del capital intelectual en dos compañías finlandesas modernas, en los albores del tercer milenio. En S. Boiraov (Ed.), *Telework Argentina. Teletrabajo para el desarrollo sustentable* (pp. 127–140). El Cid Editor.
<http://boiarov.com.ar/wp-content/uploads/2021/06/133386.pdf>

Reglamento de trabajo remoto en los órganos jurisdiccionales y administrativos del poder judicial, Pub. L. No. GRHB/RE-01 (2020).
<https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/cf69f7804ec9465191b3f1cbea455c49/RESOLUCION+ADMINISTRATIVA-000173-2020-CE.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=cf69f7804ec9465191b3f1cbea455c49>

Resolución administrativa n° 000173-2020-CE-PJ, Pub. L. No. 000173-2020-CE-PJ, 29 (2020).
<https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/cf69f7804ec9465191b3f1cbea455c49>

9/RESOLUCION+ADMINISTRATIVA-000173-2020-
CE.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=cf69f7804ec9465191b3f1cbea455c49

Quantum. (2020). *Trabajo remoto: una medida para asegurar la continuidad del trabajo en el marco de la emergencia sanitaria*.

Ramos, C. (2020). Los alcances de la investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1–5.
<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

Reque, A. (2020). *El trabajo remoto y las condiciones laborales en las entidades públicas de Piura, Perú -2020* [Universidad César Vallejo].
[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26107/Rebaza
Terry%2C Devora Susana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26107/RebazaTerry%2C%20Devora%20Susana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rojas, J. (2019). *El teletrabajo, su naturaleza jurídica, principios y regulación* [Universidad de Chile]. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/170589>

Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105–114. [https://unctad.org/system/files/official-
document/rmt2021summary_es.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/rmt2021summary_es.pdf)

Salazar, C., & Del Castillo, S. (2017). *Fundamentos básicos de estadística*.
Universidad Central del Ecuador.
[http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos
Básicos de Estadística-Libro.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/FundamentosBásicos%20de%20Estadística-Libro.pdf)

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*.
[http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-
terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Santillán, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. *CienciAmérica*, 9(2), 65.
<https://doi.org/10.33210/ca.v9i2.289>

Sierra, E. (2011). *El contenido de la relación laboral en el teletrabajo* (primera).
Consejo Económico y Social de Andalucía.

- Simancas, R. (2009). La servucción como estrategia para la recuperación del servicio no prestado en las instituciones de educación superior. *Revista Colombiana de Marketing*, 8(13), 42–49.
- Tapia, F. (2020). Trabajo remoto en procesos no urgentes a consecuencia del brote del coronavirus (COVID-19) en el Perú y su aplicación continua. *Revista Oficial del Poder Judicial. Órgano de Investigación de la Corte Suprema de Justicia de la República del Perú*, 11(13), 439–458.
<https://doi.org/10.35292/ropj.v11i13.53>
- Valls, W., Román, V., Chica, C., & Salgado, G. (2017). *La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad* (Primera). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Editorial Mar Abierto.
- Vargas, M., & Adana, L. (2011). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas* (Segunda). Universidad de La Sabana, ECOE Ediciones.
- Zeithaml, V., Parsuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la Gestión de Servicios*. Coopers & Lybrand Galgano.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 20

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL Y RANGO
TRABAJO REMOTO	Modalidad de trabajo creada con el fin de crear arreglos temporales y espaciales para facilitar la implementación de métodos de trabajo que generen innovación. Se realiza a nivel de plataformas físicas, sociales y virtuales, con el objetivo de crear conocimiento e interrelacionarlo para mejorar el pensamiento y la innovación de los trabajadores aún en condiciones en las que no pueden prestar el servicio de manera presencial (Pekkola, 2011). Eiglier y Langeard de acuerdo con	Prestación de servicios en ambientes adecuados a nivel temporal y espacial; utilizando elementos propios del espacio virtual y la interacción que se da entre los factores tecnológicos, sociales y físicos con la innovación de procesos realizados por el trabajador. Característica del servicio que puede	Ambiente innovador	Creación de arreglos temporales 3 Creación de arreglos espaciales 3 Producción de conocimiento 2	Ordinal tipo Likert: [1] "Totalmente en desacuerdo", [2] "En desacuerdo", [3] "Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo", [4] "De acuerdo", [5] "Totalmente de acuerdo".	Trabajo ineficiente [20-40], Eficiencia neutra [41-60], Trabajo eficiente [61-100]. "Baja calidad" [20-40], "Calidad neutra" [41-60], "Alta calidad" [61-100].
			Uso del espacio virtual	Apoyo a los procesos psicológicos individuales 2 Apoyo a los procesos psicológicos grupales 2		
			Interrelación entre factores	Factores tecnológicos e innovación 2 Factores sociales e innovación 3 Factores físicos e innovación 3		
			Procesos	Efectividad del servicio Eficiencia del servicio		

CALIDAD DEL SERVICIO	(Colmenares & Saavedra, 2007) lo define como la calidad que percibe el usuario respecto al servicio que ofrece en función a una serie de procesos correlacionales y la experiencia que poseen respecto a esta serie. ser medida en función a la experiencia intangible del usuario con respecto a los procesos del servicio, el soporte físico donde se brinda tal prestación y el personal de contacto con el que mantiene una relación directa.	Soporte físico	Resolución a los problemas Accesibilidad a los servicios Condición de la infraestructura Cordialidad del personal Claridad de información transmitida por el personal Disposición del personal
-----------------------------	---	----------------	---

Nota. Elaboración propia.

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Ficha técnica del instrumento Cuestionario de trabajo remoto

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el trabajo remoto

Autora: Carlota Vega Neyra

Año: 2020

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Determinar la relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020.

Población: Colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima

Número de ítem: 20 ítems.

Aplicación: Encuesta Virtual.

Tiempo de administración: 30 minutos.

Normas de aplicación: El colaborador seleccionará cada ítem, según crea conveniente.

Escala: [1] “Totalmente en desacuerdo”, [2] “En desacuerdo”, [3] “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”, [4] “De acuerdo”, [5] “Totalmente de acuerdo”.

Niveles y rango: “Trabajo ineficiente” [20-40], “Eficiencia neutra” [41-60], “Trabajo eficiente” [61-100].

A. TRABAJO REMOTO

1. AMBIENTE INNOVADOR

1.1. Creación de arreglos temporales

ESCALA

1 2 3 4 5

- 01. El tiempo que emplea en la elaboración de sus actividades es similar al que utilizaba de manera presencial.
- 02. La entidad maneja un horario adecuado a las características de su trabajo.
- 03. La entidad maneja un horario de atención adecuado a las necesidades del público.

1.2. Creación de arreglos espaciales

ESCALA

1 2 3 4 5

- 04. Cuenta con un espacio adecuado para trabajar de manera virtual.
- 05. La entidad provee de los elementos necesarios para asegurar que las instalaciones le permitan al colaborador trabajar de manera eficiente.
- 06. La entidad cuenta con un adecuado sistema de control de los colaboradores sin limitaciones espaciales.

1.3. Producción de conocimiento

ESCALA

1 2 3 4 5

- 07. El trabajo remoto le permite conocer más aplicaciones tecnológicas que le sirven en su día a día.
- 08. Recibe capacitaciones que le permiten realizar un adecuado trabajo remoto.

2. USO DEL ESPACIO VIRTUAL

2.1. Apoyo a los procesos psicológicos individuales

ESCALA

1 2 3 4 5

- 09. El trabajo remoto le permite tener un equilibrio entre su vida personal y el ámbito laboral.
-

10. Recibe compensaciones o reconocimientos si cumple con efectividad sus labores.

2.2. Apoyo a los procesos psicológicos grupales

ESCALA

1 2 3 4 5

11. El trabajo remoto permite realizar trabajo en equipo

12. El trabajo remoto permite dosificar el tiempo disponible y así no poner en riesgo relaciones interpersonales

3. INTERRELACIÓN ENTRE FACTORES

3.1. Factores tecnológicos

ESCALA

1 2 3 4 5

13. Conoce cómo modificar los equipos tecnológicos con los que cuenta en función a sus necesidades.

14. Los equipos y medios tecnológicos existentes le permiten tener una adecuada comunicación con los demás miembros de su equipo.

3.2. Factores sociales

ESCALA

1 2 3 4 5

15. La entidad confía en la capacidad de los colaboradores para realizar trabajo remoto.

16. El trabajo remoto permite que todos los trabajadores tengan acceso a las capacitaciones necesarias para mejorar su rendimiento.

17. El teletrabajo garantiza un adecuado sistema de ascensos y remuneraciones.

3.3. Factores físicos

ESCALA

1 2 3 4 5

18. La entidad cuenta con un módulo de soporte técnico o un equipo especializado en caso haya problemas técnicos.

19. El trabajo remoto permite reportar incapacidades médicas en caso sea necesario.

20. El ambiente virtual en el que se desarrollan las labores es cómodo.

Ficha técnica del instrumento Calidad del servicio

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre calidad del servicio

Autora: Carlota Vega Neyra

Año: 2020

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Determinar la relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020.

Población: Colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima

Número de ítem: 20 ítems.

Aplicación: Encuesta Virtual.

Tiempo de administración: 30 minutos.

Normas de aplicación: El colaborador seleccionará cada ítem, según crea conveniente.

Escala: [1] "Totalmente en desacuerdo", [2] "En desacuerdo", [3] "Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo", [4] "De acuerdo", [5] "Totalmente de acuerdo".

Niveles y rango: "Baja calidad" [20-40], "Calidad neutra" [41-60], "Alta calidad" [61-100].

B. CALIDAD DEL SERVICIO

1. PROCESOS

1.1. Efectividad del servicio

ESCALA

1 2 3 4 5

01. Los procesos planificados son efectivos para satisfacer las demandas del usuario.

02. Los colaboradores conocen los objetivos de la institución.

03. Los colaboradores cumplen con los objetivos de la institución.

1.2. Eficiencia del servicio

ESCALA

1 2 3 4 5

04. Los colaboradores demuestran eficiencia al momento de tomar decisiones.

05. Los colaboradores utilizan los recursos de la entidad de manera adecuada.

06. Las horas trabajadas permiten satisfacer las necesidades adicionales que pueda tener el usuario

1.3. Resolución a los problemas

ESCALA

1 2 3 4 5

07. Los procesos implementados sirven para resolver los problemas del usuario.

08. Las soluciones brindadas por el servidor público son eficientes para el usuario.

09. Las alternativas de solución son replicables en futuros problemas.

2. SOPORTE FÍSICO

2.1. Accesibilidad a los servicios

1 2 3 4 5

10. Los servicios físicos esenciales se mantienen en óptimas condiciones.

11. Se garantiza el acceso de los trabajadores presenciales al centro de trabajo.

12. Los servicios ofrecidos por la entidad son accesibles desde la plataforma virtual.

2.2. Condición de la infraestructura

ESCALA

	1 2 3 4 5
13. La plataforma de atención al usuario se encuentra en óptimas condiciones.	
3. PERSONAL DE CONTACTO	
3.1. Cordialidad del personal	ESCALA
	1 2 3 4 5
14. El trato del personal hacia el usuario es amable	
15. El personal conoce las características socio culturales de los usuarios del servicio.	
16. Los colaboradores apoyan en actividades de concientización con la comunidad.	
3.2. Claridad de la información transmitida por el personal	ESCALA
	1 2 3 4 5
17. Los colaboradores conocen los pasos del proceso administrativo de tu institución	
18. El usuario entiende lo que los colaboradores le comunican	
3.3. Disposición del personal	ESCALA
19. El personal tiene predisposición para atender las necesidades del usuario.	1 2 3 4 5
20. El personal está dispuesto a entender las necesidades del usuario del servicio.	

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 21

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación significativa entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020.</p>	Variable 1: Trabajo Remoto			
			Dimensiones	Indicadores /ítems	Escala de valores	Rango
			Ambiente innovador	Creación de arreglos temporales	Ordinal tipo Likert: [1] “Totalmente en desacuerdo”, [2] “En desacuerdo”, [3] “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”, [4] “De acuerdo”, [5] “Totalmente de acuerdo”.	Trabajo ineficiente [20-40], Eficiencia neutra [41-60], Trabajo eficiente [61-100].
			Uso del espacio virtual	Creación de arreglos espaciales		
				Producción de conocimiento		
				Apoyo a los procesos psicológicos individuales		
				Apoyo a los procesos psicológicos grupales		
			Interrelación entre factores	Factores tecnológicos		
				Factores sociales		
				Factores físicos		
<p>Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el trabajo remoto y los procesos de los de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020?</p>	<p>Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y los procesos de los de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020</p>	<p>Hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre el trabajo remoto y los procesos de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020</p>	Variable 2: Calidad del servicio			
			Dimensiones	Indicadores / ítems	Escala de valores	Rango
			Procesos	Efectividad del servicio	Ordinal tipo Likert:	“Baja calidad” [20-40],

<p>¿Qué relación existe entre el soporte físico y el trabajo remoto de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre el personal de contacto y el trabajo remoto de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el soporte físico y el trabajo remoto de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020</p> <p>Determinar la relación que existe entre el personal de contacto y el trabajo remoto de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020</p>	<p>Existe una relación significativa entre el soporte físico y el trabajo remoto de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020</p> <p>Existe una relación significativa entre el personal de contacto y el trabajo remoto de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020</p>	<p>Soporte físico</p>	<p>Personal de contacto</p>	<p>Eficiencia del servicio Resolución a los problemas Accesibilidad a los servicios Condición de la infraestructura</p> <p>Cordialidad del personal Claridad de información transmitida por el personal Disposición del personal</p>	<p>[1] “Totalmente en desacuerdo”, [2] “En desacuerdo”, [3] “Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo”, [4] “De acuerdo”, [5] “Totalmente de acuerdo”.</p>	<p>“Calidad neutra” [41-60], “Alta calidad” [61-100].</p>
---	---	---	-----------------------	-----------------------------	--	--	---

ANEXO 4: MATRIZ DE DATOS

CUESTIONARIO 1: TRABAJO REMOTO

N°	Ambiente innovador								Uso de espacio virtual				Interrelación entre factores							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4
2	2	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	4	4	3	2	3	4	4	1	3	4	2	2	1	4	3	4	4	4	4
4	2	5	4	4	2	3	4	4	5	3	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4
5	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4
7	3	4	4	4	2	3	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5
8	3	4	4	4	2	3	5	4	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	2	5	4	4	2	3	5	4	4	2	3	2	4	2	2	2	4	4	4	4
10	2	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	2	5	4	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1
12	2	4	5	3	3	3	4	5	2	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4
13	3	4	5	3	3	3	4	5	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
14	3	4	5	3	3	3	4	5	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
15	3	4	5	3	3	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	4	5	4	3	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	4	4	3	3	4	5	4	2	4	4	5	4	3	3	5	4	4	5
18	3	4	4	4	3	3	4	5	1	2	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3
19	3	4	4	4	3	3	5	4	5	2	3	1	2	2	4	2	4	2	1	2
20	2	5	4	4	3	3	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	2	5	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
22	2	5	4	3	4	3	5	4	2	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5
23	2	5	5	3	4	3	5	4	5	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1

24	2	4	5	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
25	2	4	5	3	4	2	5	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
26	3	4	4	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	4	4	3	2	4	5	2	4	4	4	5	5	5	5	4	2	3	3
29	2	4	4	4	3	2	4	5	5	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4
30	2	4	4	4	3	2	4	5	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2
31	2	4	5	3	3	2	4	5	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	2	5	5	3	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
33	2	5	5	3	4	2	4	4	4	4	4	3	2	1	2	1	3	2	1	4
34	2	5	5	3	4	2	4	4	1	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4
35	2	4	5	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	5	3	4	2	4	4	1	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4
37	2	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4
38	3	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
39	2	5	5	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	2	5	5	3	3	3	4	3	4	1	2	5	5	5	3	4	5	5	5	5
41	3	5	4	3	3	3	4	3	4	1	2	4	4	3	3	4	5	4	3	4
42	3	4	5	4	4	4	5	3	4	1	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4
43	3	4	5	4	4	4	5	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	4	5	4	4	4	5	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
49	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
50	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	1	3	3	4	4

CUESTIONARIO 2: CALIDAD DE SERVICIO

N°	Procesos									Soporte físico				Personal de contacto							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	2	2	3	4	3	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	2	3	2	2	4	
5	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	
6	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
14	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	
18	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	
19	4	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	
23	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	4	3	3	
24	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	

25	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
29	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4
30	2	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4
33	2	2	4	4	4	3	1	5	3	2	1	3	1	5	4	3	4	4	3	3
34	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4
35	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
40	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	2	3	3	4	3	2	4	2	3	2
41	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
42	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
43	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
50	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3

ANEXO 5: Certificado de Validez de Instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Trabajo Remoto

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Ambiente innovador								
1	El tiempo que emplea en la elaboración de sus actividades es similar al que utilizaba de manera presencial.	X		X		X		
2	La entidad maneja un horario adecuado a las características de su trabajo.	X		X		X		
3	La entidad maneja un horario de atención adecuado a las necesidades del público.	X		X		X		
4	Cuenta con un espacio adecuado para trabajar de manera virtual.	X		X		X		
5	La entidad provee de los elementos necesarios para asegurar que las instalaciones le permitan al colaborador trabajar de manera eficiente.	X		X		X		
6	La entidad cuenta con un adecuado sistema de control de los colaboradores sin limitaciones espaciales.	X		X		X		
7	El trabajo remoto le permite conocer más aplicaciones tecnológicas que le sirven en su día a día.	X		X		X		
8	Recibe capacitaciones que le permiten realizar un adecuado trabajo remoto.	X		X		X		
Dimensión 2: Uso del espacio laboral								
9	El trabajo remoto le permite tener un equilibrio entre su vida personal y el ámbito laboral.	X		X		X		
10	Recibe compensaciones o reconocimientos si cumple con efectividad sus labores.	X		X		X		
11	El trabajo remoto permite realizar trabajo en equipo	X		X		X		
12	El trabajo remoto permite dosificar el tiempo disponible y así no poner en riesgo relaciones interpersonales	X		X		X		
Dimensión 3: Interrelación entre factores								
13	Conoce cómo modificar los equipos tecnológicos con los que cuenta en función a sus necesidades.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

14	Los equipos y medios tecnológicos existentes le permiten tener una adecuada comunicación con los demás miembros de su equipo.	X		X		X	
15	La entidad confía en la capacidad de los colaboradores para realizar trabajo remoto.	X		X		X	
16	El trabajo remoto permite que todos los trabajadores tengan acceso a las capacitaciones necesarias para mejorar su rendimiento.	X		X		X	
17	El teletrabajo garantiza un adecuado sistema de ascensos y remuneraciones.	X		X		X	
18	La entidad cuenta con un módulo de soporte técnico o un equipo especializado en caso haya problemas técnicos.	X		X		X	
19	El trabajo remoto permite reportar incapacidades médicas en caso sea necesario.	X		X		X	
20	El ambiente virtual en el que se desarrollan las labores es cómodo.	X		X		X	

Observaciones: _____

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

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

Especialidad del validador:**MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION**.....

San Juan de Lurigancho 30 de noviembre del 2021

- 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



 MG. DANIEL CARDENAS CANALES
 DOCENTE INVESTIGADOR



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad del servicio

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Recuperación del servicio								
1	Los procesos planificados son efectivos para satisfacer las demandas del usuario.	X		X		X		
2	Los colaboradores son conscientes de los objetivos de la institución.	X		X		X		
3	Los colaboradores cumplen con los objetivos de la institución.	X		X		X		
4	Los colaboradores son eficientes al momento de tomar decisiones.	X		X		X		
5	Los colaboradores utilizan los recursos de la entidad de manera adecuada.	X		X		X		
6	Las horas trabajadas permiten satisfacer las necesidades adicionales que pueda tener el usuario	X		X		X		
7	Los procesos implementados sirven para resolver los problemas del usuario.	X		X		X		
8	Los usuarios se sienten satisfechos con las soluciones brindadas por el servidor público.	X		X		X		
9	Las alternativas de solución son replicables en futuros problemas.	X		X		X		
Dimensión 2: Soporte físico								
10	Los servicios físicos esenciales se mantienen en óptimas condiciones.	X		X		X		
11	Se garantiza el acceso de los trabajadores presenciales al centro de trabajo.	X		X		X		
12	Los servicios ofrecidos por la entidad son accesibles desde la plataforma virtual.	X		X		X		
13	La plataforma de atención al usuario se encuentra en óptimas condiciones.	X		X		X		
Dimensión 3: Personal de contacto								
14	El trato del personal hacia el usuario es amable	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

15	El personal conoce las características socio culturales de los usuarios del servicio.	X		X		X		
16	Los colaboradores apoyan en actividades de concientización con la comunidad.	X		X		X		
17	Los colaboradores conocen los pasos del proceso administrativo de tu institución	X		X		X		
18	El usuario entiende lo que los colaboradores le comunican	X		X		X		
19	El personal dispone del tiempo necesario para atender las necesidades del usuario.	X		X		X		
20	El personal está dispuesto a entender las necesidades del usuario del servicio.	X		X		X		

Observaciones: _____

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

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

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

San Juan de Lurigancho 30 de noviembre del 2021

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


MG. DANIEL CARDENAS CANALES
DOCENTE INVESTIGADOR



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Trabajo Remoto

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Ambiente innovador								
1	El tiempo que emplea en la elaboración de sus actividades es similar al que utilizaba de manera presencial.	X		X		X		
2	La entidad maneja un horario adecuado a las características de su trabajo.	X		X		X		
3	La entidad maneja un horario de atención adecuado a las necesidades del público.	X		X		X		
4	Cuenta con un espacio adecuado para trabajar de manera virtual.	X		X		X		
5	La entidad provee de los elementos necesarios para asegurar que las instalaciones le permitan al colaborador trabajar de manera eficiente.	X		X		X		
6	La entidad cuenta con un adecuado sistema de control de los colaboradores sin limitaciones espaciales.	X		X		X		
7	El trabajo remoto le permite conocer más aplicaciones tecnológicas que le sirven en su día a día.	X		X		X		
8	Recibe capacitaciones que le permiten realizar un adecuado trabajo remoto.	X		X		X		
Dimensión 2: Uso del espacio laboral								
9	El trabajo remoto le permite tener un equilibrio entre su vida personal y el ámbito laboral.	X		X		X		
10	Recibe compensaciones o reconocimientos si cumple con efectividad sus labores.	X		X		X		
11	El trabajo remoto permite realizar trabajo en equipo	X		X		X		
12	El trabajo remoto permite dosificar el tiempo disponible y así no poner en riesgo relaciones interpersonales	X		X		X		
Dimensión 3: Interrelación entre factores								
13	Conoce cómo modificar los equipos tecnológicos con los que cuenta en función a sus necesidades.	X		X		X		
14	Los equipos y medios tecnológicos existentes le permiten tener una adecuada comunicación con los demás miembros de su equipo.	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

15	La entidad confía en la capacidad de los colaboradores para realizar trabajo remoto.	X		X		X	
16	El trabajo remoto permite que todos los trabajadores tengan acceso a las capacitaciones necesarias para mejorar su rendimiento.	X		X		X	
17	El teletrabajo garantiza un adecuado sistema de ascensos y remuneraciones.	X		X		X	
18	La entidad cuenta con un módulo de soporte técnico o un equipo especializado en caso haya problemas técnicos.	X		X		X	
19	El trabajo remoto permite reportar incapacidades médicas en caso sea necesario.	X		X		X	
20	El ambiente virtual en el que se desarrollan las labores es cómodo.	X		X		X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr: Abog. GUTIERREZ VEGA, Heriberto DNI: 09943435

Especialidad del validador: Especialista Legal

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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



ABOGADO
CAL N° 38078
ESPECIALISTA LEGAL



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad del servicio

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Recuperación del servicio								
1	Los procesos planificados son efectivos para satisfacer las demandas del usuario.	X		X		X		
2	Los colaboradores son conscientes de los objetivos de la institución.	X		X		X		
3	Los colaboradores cumplen con los objetivos de la institución.	X		X		X		
4	Los colaboradores son eficientes al momento de tomar decisiones.	X		X		X		
5	Los colaboradores utilizan los recursos de la entidad de manera adecuada.	X		X		X		
6	Las horas trabajadas permiten satisfacer las necesidades adicionales que pueda tener el usuario	X		X		X		
7	Los procesos implementados sirven para resolver los problemas del usuario.	X		X		X		
8	Los usuarios se sienten satisfechos con las soluciones brindadas por el servidor público.	X		X		X		
9	Las alternativas de solución son replicables en futuros problemas.	X		X		X		
Dimensión 2: Soporte físico								
10	Los servicios físicos esenciales se mantienen en óptimas condiciones.	X		X		X		
11	Se garantiza el acceso de los trabajadores presenciales al centro de trabajo.	X		X		X		
12	Los servicios ofrecidos por la entidad son accesibles desde la plataforma virtual.	X		X		X		
13	La plataforma de atención al usuario se encuentra en óptimas condiciones.	X		X		X		
Dimensión 3: Personal de contacto								
14	El trato del personal hacia el usuario es amable	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

15	El personal conoce las características socio culturales de los usuarios del servicio.	X		X		X	
16	Los colaboradores apoyan en actividades de concientización con la comunidad.	X		X		X	
17	Los colaboradores conocen los pasos del proceso administrativo de tu institución	X		X		X	
18	El usuario entiende lo que los colaboradores le comunican	X		X		X	
19	El personal dispone del tiempo necesario para atender las necesidades del usuario.	X		X		X	
20	El personal está dispuesto a entender las necesidades del usuario del servicio.	X		X		X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

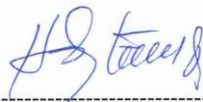
Apellidos y nombres del juez validador Dr: ABOG. GUTIERREZ VEGA, Heriberto DNI: 09943435

Especialidad del validador: Especialista Legal

Lima, de noviembre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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



ABOGADO
CAL N° 3807 B
ESPECIALISTA LEGAL



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Trabajo Remoto

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Ambiente innovador								
1	El tiempo que emplea en la elaboración de sus actividades es similar al que utilizaba de manera presencial.	X		X		X		
2	La entidad maneja un horario adecuado a las características de su trabajo.	X		X		X		
3	La entidad maneja un horario de atención adecuado a las necesidades del público.	X		X		X		
4	Cuenta con un espacio adecuado para trabajar de manera virtual.	X		X		X		
5	La entidad provee de los elementos necesarios para asegurar que las instalaciones le permitan al colaborador trabajar de manera eficiente.	X		X		X		
6	La entidad cuenta con un adecuado sistema de control de los colaboradores sin limitaciones espaciales.	X		X		X		
7	El trabajo remoto le permite conocer más aplicaciones tecnológicas que le sirven en su día a día.	X		X		X		
8	Recibe capacitaciones que le permiten realizar un adecuado trabajo remoto.	X		X		X		
Dimensión 2: Uso del espacio laboral								
9	El trabajo remoto le permite tener un equilibrio entre su vida personal y el ámbito laboral.	X		X		X		
10	Recibe compensaciones o reconocimientos si cumple con efectividad sus labores.	X		X		X		
11	El trabajo remoto permite realizar trabajo en equipo	X		X		X		
12	El trabajo remoto permite dosificar el tiempo disponible y así no poner en riesgo relaciones interpersonales	X		X		X		
Dimensión 3: Interrelación entre factores								
13	Conoce cómo modificar los equipos tecnológicos con los que cuenta en función a sus necesidades.	X		X		X		
14	Los equipos y medios tecnológicos existentes le permiten tener una adecuada comunicación con los demás miembros de su equipo.	X		X		X		
15	La entidad confía en la capacidad de los colaboradores para realizar trabajo remoto.	X		X		X		



16	El trabajo remoto permite que todos los trabajadores tengan acceso a las capacitaciones necesarias para mejorar su rendimiento.	X		X		X		
17	El teletrabajo garantiza un adecuado sistema de ascensos y remuneraciones.	X		X		X		
18	La entidad cuenta con un módulo de soporte técnico o un equipo especializado en caso haya problemas técnicos.	X		X		X		
19	El trabajo remoto permite reportar incapacidades médicas en caso sea necesario.	X		X		X		
20	El ambiente virtual en el que se desarrollan las labores es cómodo.	X		X		X		

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr..... Emerson John Romero Poma..... DNI.....80634342

Especialidad del validador:Juez Especializado.....

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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

Juez Especializado



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad del servicio

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Recuperación del servicio								
1	Los procesos planificados son efectivos para satisfacer las demandas del usuario.	X		X		X		
2	Los colaboradores son conscientes de los objetivos de la institución.	X		X		X		
3	Los colaboradores cumplen con los objetivos de la institución.	X		X		X		
4	Los colaboradores son eficientes al momento de tomar decisiones.	X		X		X		
5	Los colaboradores utilizan los recursos de la entidad de manera adecuada.	X		X		X		
6	Las horas trabajadas permiten satisfacer las necesidades adicionales que pueda tener el usuario	X		X		X		
7	Los procesos implementados sirven para resolver los problemas del usuario.	X		X		X		
8	Los usuarios se sienten satisfechos con las soluciones brindadas por el servidor público.	X		X		X		
9	Las alternativas de solución son replicables en futuros problemas.	X		X		X		
Dimensión 2: Soporte físico								
10	Los servicios físicos esenciales se mantienen en óptimas condiciones.	X		X		X		
11	Se garantiza el acceso de los trabajadores presenciales al centro de trabajo.	X		X		X		
12	Los servicios ofrecidos por la entidad son accesibles desde la plataforma virtual.	X		X		X		
13	La plataforma de atención al usuario se encuentra en óptimas condiciones.	X		X		X		
Dimensión 3: Personal de contacto								
14	El trato del personal hacia el usuario es amable	X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

15	El personal conoce las características socio culturales de los usuarios del servicio.	X		X		X		
16	Los colaboradores apoyan en actividades de concientización con la comunidad.	X		X		X		
17	Los colaboradores conocen los pasos del proceso administrativo de tu institución	X		X		X		
18	El usuario entiende lo que los colaboradores le comunican	X		X		X		
19	El personal dispone del tiempo necesario para atender las necesidades del usuario.	X		X		X		
20	El personal está dispuesto a entender las necesidades del usuario del servicio.	X		X		X		

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Emerson John Romero Poma..... **DNI:80634342.....**

Especialidad del validador:**Juez Especializado**

Santa Anita 30 de noviembre del 2021

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

Juez Especializado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VEGA NEYRA CARLOTA 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: "TRABAJO REMOTO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS COLABORADORES DE UNA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA 2020", 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
VEGA NEYRA CARLOTA DNI: 43281434 ORCID 0000-0003-4693-184X	Firmado digitalmente por: VVEGANE1 el 26-01-2022 12:25:48

Código documento Trilce: INV - 0514008