



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Trabajo remoto y calidad de servicio en una Corte Superior de Justicia,
2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO
DE:**

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Hidalgo Ciña, Cinthya Milagros (orcid.org/0000-0002-4189-6363)

ASESOR:

Dr. González González, Dionicio Godofredo (orcid.org/0000-0002-7518-1200)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía
2022

TRUJILLO – PERÚ

Dedicatoria

A mis queridos padres y hermanos por brindarme su apoyo moral para la realización de mis proyectos personales, profesionales y académicos.

A mi amado novio Carlos Cabrera Sandoval, por apoyarme constantemente e impulsarme firmemente a seguir adelante en todos los retos asumidos.

A mi querido Zeus por llenarme de infinitas alegrías y motivarme a seguir adelante.

Cinthya Milagros Hidalgo Ciña

Agradecimiento

A Dios todopoderoso por darme cada día de vida y en esta oportunidad la sabiduría y constancia para realizar la presente investigación.

A la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo a través de la Escuela de Post Grado por la oportunidad de estudiar la Maestría en Gestión Pública.

Al dr. González González, Dionicio Godofredo y doctor Eduardo Javier Yache Cuenca por haber aportado con sus conocimientos profesionales, haciendo posible la realización de la presente tesis.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Caracterización de los usuarios que fueron atendidos en la Corte Superior de Justicia de La Libertad, según sexo</i>	16
Tabla 2 <i>Análisis de normalidad inferencial de la variable trabajo remoto y sus respectivas dimensiones</i>	20
Tabla 3 <i>Análisis de normalidad inferencial de la variable calidad de servicio y sus respectivas dimensiones</i>	20
Tabla 4 <i>Influencia de la variable trabajo remoto en la calidad de servicio</i>	21
Tabla 5 <i>Influencia de la dimensión prestación de servicios en las dimensiones de calidad de servicio</i>	21
Tabla 6 <i>Influencia de la dimensión canales de comunicación en las dimensiones de calidad de servicio</i>	21
Tabla 7 <i>Influencia de la dimensión jornada laboral en las dimensiones de calidad de servicio</i>	22
Tabla 8 <i>Influencia de la dimensión seguimiento en las dimensiones de calidad de servicio</i>	22
Tabla 9 <i>Análisis de niveles descriptivos de la variable trabajo remoto y calidad de servicio</i>	23

Resumen

La presente investigación, se orientó a determinar la influencia del trabajo remoto en la calidad de servicio de una Corte Superior de Justicia. Para tal fin, la muestra estuvo conformada por 100 usuarios que fueron atendidos en la Corte Superior de Justicia. Asimismo, el diseño empleado fue correlacional causal. Los instrumentos empleados para la recolección de datos fueron: El Cuestionario de Trabajo Remoto y El Cuestionario de Calidad de Servicio. Los principales resultados mostraron influencia directa y estadísticamente significativa entre las variables trabajo remoto y calidad de servicio $r_s=,594^{**}$ ($p<,05$). Asimismo, se observó influencia directa y estadísticamente significativa entre la dimensión prestación de servicios con capacidad de respuesta $r_s=,520^{**}$ ($p<,05$), con fiabilidad $r_s=,543^{**}$ ($p<,05$), con empatía $r_s=,552^{**}$ ($p<,05$) y con comunicación $r_s=,557^{**}$ ($p<,05$). Además, se observó influencia directa y estadísticamente significativa entre la dimensión canales de comunicación con capacidad de respuesta $r_s=,581^{**}$ ($p<,05$), con fiabilidad $r_s=,566^{**}$ ($p<,05$), con empatía $r_s=,543^{**}$ ($p<,05$) y con comunicación $r_s=,566^{**}$ ($p<,05$). De acuerdo a los niveles descriptivos, en función del trabajo remoto, el 36,0% de los participantes refirió que es eficiente, el 41,0% regular y el 23,0% deficiente. Asimismo, de acuerdo a la calidad de servicio, el 32,0% de los participantes refiere que es eficiente, el 44,0% regular y el 24,0% deficiente. La investigación concluye mencionando que, los participantes que fueron atendidos en la Corte superior, presentan una percepción adecuada del trabajo remoto, lo cual ha influido en la satisfacción que sienten por el servicio recibido.

Palabras clave: Trabajo remoto, calidad, servicio, usuarios, justicia.

Abstract

This research was aimed at determining the influence of remote work on the quality of service of a Superior Court of Justice. For this purpose, the sample consisted of 100 users who attended the Superior Court of Justice. Likewise, the design used was causal causal. The instruments used for data collection were: The Remote Work Questionnaire and The Service Quality Questionnaire. The main results showed a direct and statistically significant influence between the variables remote work and quality of service $r_s=.594^{**}$ ($p<.05$). Likewise, a direct and statistically significant influence was demonstrated between the provision of services dimension with responsiveness $r_s=.520^{**}$ ($p<.05$), with reliability $r_s=.543^{**}$ ($p<.05$), with empathy $r_s=.552^{**}$ ($p<.05$) and with communication $r_s=.557^{**}$ ($p<.05$). In addition, a direct and statistically significant influence was shown between the communication channels dimension with responsiveness $r_s=.581^{**}$ ($p<.05$), with confidence $r_s=.566^{**}$ ($p<.05$), with empathy $r_s=.543^{**}$ ($p<.05$) and with communication $r_s=.566^{**}$ ($p<.05$). According to the descriptive levels, based on remote work, 36.0% of the participants reported that it is efficient, 41.0% regular and 23.0% poor. Likewise, according to the quality of service, 32.0% of the participants refer that it is efficient, 44.0% regular and 24.0% deficient. The research concludes by mentioning that the participants who were treated in the Superior Court, presenting an adequate perception of remote work, which has influenced the satisfaction they felt for the service received.

Keywords: remote work, quality, service, users, justice.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto de emergencia sanitaria a nivel mundial por los efectos de la pandemia denominada Covid-19, los sectores encargados de la economía mundial y las diversas organizaciones, se han visto expuestas a la modificación de sus acciones para enfrentar los efectos propios de la pandemia, por tanto, se generó una desestabilización en diferentes áreas que componen los mercados (Uribe et al., 2021). En este sentido, para continuar con los procesos organizacionales, se vieron presionadas a planificar el trabajo remoto como una estrategia de interés masivo, siendo un medio determinante para frenar los impactos sociales, laborales y económicos (Buitrago, 2020). Por ello, en diferentes países, la gran mayoría de colaboradores han implementado el uso de la tecnología como un medio que facilitó la actividad laboral desde el hogar siendo, en muchos contextos, procesos aceleradamente improvisados puesto que no se predijo el cambio social de emergencia a raíz del confinamiento (Oszlak, 2020).

Por otro lado, en Perú, mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM planteado en marzo del 2020, se facilitó diversos dispositivos normativos con el fin de disminuir el impacto que causó la pandemia actual. Por ello, se facultó a las organizaciones privadas y públicas, el uso de la tecnología para prestar los servicios de acuerdo a su rubro e implementar la actividad laboral mediante el trabajo remoto, situación a la que la Corte Superior de Justicia también tuvo que acceder (Cuentas, 2021).

En este sentido, Juárez (2021) detalló que este cambio en la modalidad de trabajo fue una sorpresa para los diferentes sectores, quienes tuvieron la necesidad de transformar el trabajo mediante los medios digitales, mientras que otras empresas no tenían los recursos económicos y de personal para continuar con sus procesos productivos y, en consecuencia, tuvieron que parar con su funcionamiento, afectando a los empleados y sus familias. Asimismo, el uso del trabajo remoto para continuar con la actividad laboral, además, ha tenido un impacto negativo dado que el trabajo resultó ser intrusivo en los espacios familiares, afectando los espacios y tiempos reservados para la vida individual y personal.

No obstante, el trabajo remoto también ofrece beneficios en la medida que crea un espacio de flexibilidad laboral, temporal para conciliar tanto con las demandas del trabajo, como con las responsabilidades propias del hogar (Eurofond y OIT, 2019).

En el contexto peruano, Limón (2020), advirtió que la implementación del trabajo remoto ha sido un proceso complicado y ha sido un problema para la adaptación en diversos sectores, inclusive, afectó la estabilidad de las relaciones familiares.

Por tanto, el cambio en el trabajo remoto influyó en la percepción que presentan los clientes en distintos sectores quienes, en varias ocasiones, han mostrado incomodidad en función del servicio que reciben por las organizaciones (Morán et al., 2021). En función de la calidad de servicio, dadas las condiciones actuales, ha sido un reto importante para las organizaciones y la Corte Superior de Justicia, sectores que han tenido que planificar estrategias que permitan un adecuado servicio (Zavaleta y García, 2018).

Asimismo, la calidad de servicio es relevante en la medida que es determinante en sectores en los que se interactúan directamente con personas, con quienes se diálogo, comunica y relaciona para ofrecer un beneficio social. Es el caso de la Corte Superior de Justicia, han tenido que emplear estrategias digitales que permitan dicha interacción de manera fluida, clara y pertinente para ofrecer un servicio satisfactorio a los usuarios (Reaño, 2021). En este sentido, para ofrecer un servicio de calidad, los colaboradores tienen que desarrollar competencias comunicativas, canales y medios que permitan la comprensión y la empatía para guiar a los usuarios en sus fines personales (Reaño, 2021). En consecuencia, atender las necesidades personales de los usuarios es relevante para causar un impacto positivo, a nivel emotivo en los mismos (Montalvo y Estrada 2020).

No obstante, se ha observado manifestaciones conflictivas en función a la calidad de servicio, es decir, en ocasiones solo aquellas personas que están comprometidas con la organización, logran ofrecer un adecuado servicio a los usuarios, mientras que los que no lo hacen, están influenciados por factores organizacionales que generan incomodidad y falta de compromiso en lo que respecta al servicio que brindan (Loli et al, 2015). De acuerdo a ello, es importante que las organizaciones ofrezcan condiciones óptimas para su desenvolvimiento, puesto que muchas empresas perciben a sus colaboradores como individuales que realizan esfuerzos físicos o intelectuales a cambio de una remuneración, dejando de lado las condiciones subjetivas. Ante esto, las diversas organizaciones deben ofrecer condiciones de proceso, expectativas, deseos y aspiraciones de cada

colaborador en función del servicio que ofrecen (Ortiz, 2016). Ante lo expuesto, es importante generar evidencia sobre las variables para apoyar la comprensión y conocimiento que se tienen sobre las mismas, las cuales podrían ayudar a tomar decisiones en pro de desarrollo organizacional. La pregunta de estudio plantea ¿Cuál es la influencia del trabajo remoto en la calidad de servicio en una Corte Superior de Justicia, 2021?

El presente trabajo de investigación es importante puesto que se orienta al estudio de la relación entre dos variables presentes en el contexto laboral actual y, sobre todo, dado que en, durante le emergencia sanitaria, la transición generada sobre la modalidad de trabajo ha sido compleja, generando un problema importante en la calidad de servicio. En función de la relevancia teórica, el presente estudio se delimita conceptualmente gracias a la organización de la literatura planteada para la explicación de las variables. Asimismo, el estudio aportará al conocimiento que se tiene sobre el estudio de ambas variables.

Por otro lado, de acuerdo a la relevancia social, en las condiciones actuales aún de emergencia sanitaria, es importante generar estudios sobre las condiciones laborales y cómo se están desarrollando los diversos procesos que implican la interacción con los clientes. En este sentido, el estudio pretende favorecer la comprensión de las variables para ejercer acciones de mejora en los espacios organizacionales. Por último, de acuerdo a las implicancias prácticas, la investigación será un precedente importante para generar mayor evidencia y, sobre todo, se podrán emplear acciones orientadas a mejorar las variables de estudio.

Por tanto, el objetivo general plantea: Determinar la influencia del trabajo remoto en la calidad de servicio en una Corte Superior de Justicia, 2021. Los objetivos específicos: **O1:** Determinar la influencia de la dimensión prestación de servicio en las dimensiones de calidad de servicio. **O2:** determinar el impacto de la dimensión canales de comunicación en las dimensiones de calidad de servicio. **O3:** determinar la influencia de la dimensión jornada laboral, cumplimiento de obligaciones en las dimensiones de calidad de servicio. **O4:** determinar el impacto de la dimensión seguimiento en las dimensiones de calidad se servicio. **O5:** determinar el nivel descriptivo del trabajo remoto, describir el nivel de calidad de servicio.

La hipótesis general plantea existe influencia del trabajo remoto en la calidad de servicio en una Corte Superior de Justicia, 2021. Las hipótesis específicas: **H1**: Existe influencia de la dimensión prestación de servicio en las dimensiones de calidad de servicio. **E2**: Existe impacto de la dimensión canales de comunicación en las dimensiones de calidad de servicio. **E3**: Existe influencia de la dimensión jornada laboral, cumplimiento de obligaciones en las dimensiones de calidad de servicio. **E4**: Existe impacto de la dimensión seguimiento en las dimensiones de calidad se servicio.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, Vargas (2021) planteó el objetivo de valorar la relación entre el teletrabajo y calidad de servicio en Colombia, con un tipo de estudio correlacional y la muestra estuvo conformada por 200 participantes. Los resultados principales muestran correlación estadísticamente significativa entre teletrabajo y calidad de servicio $r_s=,720^{**}$ ($p<,05$). Por tanto, se explica que, a pesar de no tener una interacción directa con cliente en las funciones laborales, se puede lograr ofrecer un servicio adecuado en diferentes rubros.

Asimismo, se tiene el estudio de Salas (2017) planteó el objetivo de analizar la calidad de servicio, con un enfoque de estudio mixto y la muestra se conformó por 160 participantes. En función de los resultados descriptivos, se reportó que el 0,9% de participantes mostró desacuerdo con la calidad de servicio brindada, el 5,6% estuvo ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 58,8% estuvo de acuerdo, el 27,7% bastante de acuerdo, el 7% totalmente de acuerdo. Por tanto, se explica que, en la muestra evaluada, la calidad de servicio se encuentra en un estándar promedio, siendo necesario el establecimiento de acciones para mejorar la variable.

De igual modo, se presenta el estudio de Méndez y Founes (2020) titulado análisis comparativo del teletrabajo con el trabajo en campo. La finalidad del estudio fue determinar las diferencias y relación que existe entre el trabajo remoto con el trabajo de campo, en Ecuador. La muestra empleada fue de 364 participantes. Respecto a los resultados, el 80% de evaluados dispone de un espacio favorable para realizar sus funciones, mientras que el 20% no lo tiene. Asimismo, el 52% de trabajadores no presenta apoyo de su equipo para su trabajo remoto, el 26% muchas veces cuenta con el apoyo y el 22% siempre. Respecto a la productividad, el 58% se considera altamente productivo, el 34% medianamente productivo y el 8% poco productivo. Respecto a la preferencia de modalidad de trabajo, el 12% prefiere trabajar desde casa, el 38% en oficina y el 50% en ambas modalidades.

A nivel nacional, se tiene el estudio de Lozano (2022) planteó el objetivo de analizar la relación entre trabajo remoto y calidad de servicio. Para tal fin, la muestra estuvo constituida por 79 usuarios y el diseño de estudio fue correlacional. Los resultados mostraron que el 5,1% de participantes tienen una percepción deficiente del trabajo remoto, el 19,9% regular y el 75,9% buena. De acuerdo a la calidad de servicio, el

6,3% tiene la percepción en el nivel deficiente, el 13,9% en el nivel regular y el 79,7% en el nivel adecuado. La correlación mostró dirección directa entre trabajo remoto con calidad de servicio $r_s=,712$ ($p<,05$), con fiabilidad $r_s=,551$ ($p<,05$), con empatía $r_s=,487$ ($p<,05$) y con comunicación $r_s=,551$ ($p<,05$).

Asimismo, se tiene el estudio de Vega (2022), orientó su estudio a analizar el trabajo remoto y calidad de servicio, con el diseño de investigación correlacional y la muestra estuvo conformada por 70 colaboradores. Los resultados mostraron que el 1,4% de participantes tienen un trabajo ineficiente, el 61,4% eficiencia neutra y el 37,1% presenta un trabajo eficiente. Respecto a la calidad de servicio, el 10,0% presenta en el nivel baja calidad, el 42,9% en calidad neutra y el 47,1% en alta calidad. De acuerdo a la correlación, se mostró estadísticamente significativa entre el trabajo remoto y calidad de servicio $r_s=,592$ ($p<,05$), y con las dimensiones de calidad de servicio, con valores de correlación por encima del $r_s=,200$ ($p<,05$).

Asimismo, se tiene la investigación desarrollada por Cuentas (2021) orientó su estudio a establecer la relación entre calidad de servicio y trabajo remoto, en una muestra de 53 usuarios y donde el diseño de estudio fue correlacional. Los resultados muestran que el 13% de participantes ofrecen calidad de servicio en el nivel bajo, el 21% en el nivel bajo, el 34% en el nivel medio, el 19% en el nivel alto y el 13% en el nivel muy alto. De acuerdo al trabajo remoto, el 15% presenta categoría muy baja, el 28% baja, el 23% nivel medio, el 17% alto y el otro 17% muy alto. Asimismo, se reportó relación entre el trabajo remoto y calidad de servicio $r_s=,408^{**}$ ($p<,05$), de igual modo, entre trabajo remoto con profesionalidad $r_s=,326^{**}$ ($p<,05$), con comunicación $r_s=,544^{**}$ ($p<,05$) y con capacidad de respuesta $r_s=,336^{**}$ ($p<,05$).

A nivel local, se detalla el estudio realizado por Falla y Farfán (2021) planteó el objetivo de conocer el impacto del home office en el desempeño laboral de 140 docentes pertenecientes a una escuela de administración. El diseño empleado fue correlacional. En función de los resultados, se observó que el 1,0% de participantes presentó nivel bajo en el home office, el 4,9% nivel medio y el 94,2% nivel alto. asimismo, en función desempeño laboral, se reportó que el 17,5% presentó en el nivel bajo, el 34,0% en el nivel medio y el 48,5% en el nivel alto. Asimismo, se reportó asociación directa entre las variables ($p<,05$).

Por otro lado, se tiene el estudio de Suarez (2020) orientó su estudio a establecer la relación entre el teletrabajo y calidad de servicio, en una muestra conformada por 40 trabajadores y el diseño empleado fue correlacional. De acuerdo a los resultados descriptivos, el 0% de participantes presentó teletrabajo deficiente, el 12,5% nivel regular y el 87,5% nivel eficiente. De acuerdo a la calidad de servicio, el 7,5% presentó nivel regular y el 92,5% nivel eficiente. De igual modo, se observó correlación directa y estadísticamente significativa entre el teletrabajo y la calidad de servicio $r_s=,654^{**}$ ($p<,05$).

Por último, se presenta el estudio de León y Rondo (2021) orientado a establecer la relación entre el trabajo remoto y compromiso organizacional, en una muestra conformada por 45 trabajadores y el diseño empleado fue correlacional. Los resultados principales mostraron correlación directa y estadísticamente significativa entre las variables $r_s=,756^{**}$ ($p<,05$). De acuerdo a las dimensiones, también se reportó correlación directa $p<,05$, por tanto, se explica que, en las condiciones actuales de trabajo remoto, el compromiso por parte de los trabajadores se ha mantenido, siendo importante para el funcionamiento de la organización.

De acuerdo a la delimitación conceptual de las variables, se describen a continuación. Avendaño y Pedraza (2020), explicaron que la tecnología ha ido avanzando a partir de la década de los 80. En ese contexto, surgió el término telecommuting, el cual fue el primer concepto utilizado para referirse al teletrabajo como un paso importante dentro del trabajo, así como también, fue desarrollado en Estados Unidos, empezando con el uso de una red de comunicación que se extendió en diferentes ciudades, llevando información constante de acuerdo a las necesidades de la población.

Por tanto, el teletrabajo es aquella modalidad de trabajo que se desarrolla mediante el uso de la tecnología, el cual puede realizarse tanto en el centro de labores de una determinada organización, así como también dentro del hogar. Por ello, todos los medios virtuales empleados son importantes para recibir las indicaciones en el cumplimiento de las funciones, así como también para transmitir la información a los clientes desde su domicilio (Rodríguez, 2007). Por su parte, Flores (2020) define como la acción de brindar un determinado servicio, bajo supervisión, desde el domicilio o lugar de aislamiento social, en el cual se hacen uso de los mecanismos

necesarios e instrumentos que faciliten el cumplimiento de las actividades, sin hacerse presente en el centro físico de trabajo.

De igual modo, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2020) refiere que es una nueva modalidad de trabajo, el cual se ha implementado desde el domicilio o algún lugar que se encuentra aislado, sin necesidad de recurrir físicamente al centro del trabajo, pero cumpliendo con las funciones que corresponden como si el trabajo fuese presencial. Ante lo definido, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (2020), añaden que el trabajo remoto se refiere al desarrollo de la prestación de servicios desde el hogar, el que se ve favorecido gracias a los medios digitales que permiten el cumplimiento de las labores hasta donde la virtualidad lo permita. No obstante, se explica que el trabajo remoto no solo es el que se realiza por medios digitales, sino también comprende el uso de información, análisis de la misma, contacto interpersonal, entre otros.

En efecto, para muchos trabajadores de determinados sectores laborales, el trabajo remoto resulta ser flexible en lo que respecta al ahorro de costos, tiempo de viaje hasta el centro físico de labores, menor gasto en transporte y, sobre todo, apoya el tiempo que se le dedica a otras áreas de la vida individual, como, por ejemplo, la familia (Osio, 2010). Por ello, el empleador tiene la facultad de ofrecer la modalidad remota a sus trabajadores, siempre y cuando estén de acuerdo, con la finalidad de cumplir con las obligaciones, la productividad organizacional y, a la vez, satisfacer las necesidades personales de los trabajadores (Ricaldi et al., 2021).

Por otro lado, en el contexto peruano, según el Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo del Perú (2020), la modalidad de trabajo remoto la realizan, quienes se encuentran en su casa o lugares ajenos al espacio físico laboral, quienes hacen uso de la tecnología para cumplir con sus funciones. En efecto, esta implementación fue producto de las condiciones actuales de salud por el COVID-10, normas que fueron aplicadas en sectores específicos y, en algunos casos, cuando los empleados estuvieron contagiados y aislados para no poner en riesgo a los demás colaboradores.

De acuerdo a SERVIR y explicado por Flores (2020), se plantean las siguientes dimensiones propias del trabajo remoto e indicadores que permiten la evaluación

pertinente de la variable. La primera dimensión hace referencia a la planificación, la cual es un proceso que permite la organización de las funciones laborales, la forma o manera en cómo se cumplirá cada una de ellas y, en efecto, proyectándose a metas que permitan el logro de cada objetivo organizacional. Por tanto, la planificación permite determinar las actividades y medios que necesitaran los empleados para distribuir sus labores y efectuar cada acción mediante el medio remoto. Dentro de esta dimensión se aprecian dos indicadores, el primero que hace referencia a la identificación de equipos, los cuales permiten también unir fuerzas para cumplir adecuadamente con el trabajo y, el segundo aspecto, se refiere a la metodología utilizada, la cual permite identificar los mecanismos e instrumentos que van a favorecer el trabajo a desarrollar.

Asimismo, se tiene la dimensión realización, la cual es un proceso mediante el cual se trasmite y comunica la información a los trabajadores para que puedan cumplir con sus funciones de manera remota, organización y coordinando cada acción que se ejecutará posteriormente. En esta dimensión se establecen dos indicadores: las reuniones planificadas, las cuales son importantes para reunir al equipo de trabajo y conocer las necesidades para apoyar la productividad de cada colaborador y, el segundo aspecto es el seguimiento, mecanismo que permite realizar monitoreo o seguimiento a cada trabajador para evidenciar el avance del trabajo, solucionar conflictos, proponer acciones de mejor en pro de los objetivos organizacionales (Flores, 2020).

Para la presente investigación, las dimensiones que serán evaluadas para el reporte de resultados serán dos: la prestación de servicios y los canales de comunicación. La primera dimensión hace referencia a la prestación de servicios, los cuales se desarrollan mediante aspectos intelectuales o físicos, capacidades o habilidades que presenta cada individuo en beneficio de otro. Asimismo, la prestación de servicios integra todos los procedimientos que se desarrollan para cubrir con las expectativas y necesidades del cliente en función a un determinado rubro de trabajo. Por tanto, la organización que presta los servicios tiene la obligación de cumplir con la calidad que se requiere a pesar de desarrollar la prestación por medios digitales, además de que esta es remunerada (Oliva, 2005).

La segunda dimensión se denomina canales de comunicación. Esta dimensión hace referencia al apoyo que se recibe por parte de los medios digitales para transmitir y comunicar la información correspondiente para cumplir con las funciones de trabajo. Asimismo, se contempla por el uso de internet, e-mail, radio entre otros medios, en donde están incluidos un emisor y un receptor (Oliva, 2005).

Respecto a la calidad de servicio, es un atributo importante y de atracción para las necesidades de los usuarios, lo cual influye en la importancia social de las empresas, así como también está asociada a la satisfacción y aceptación por parte de los consumidores (Incacutipa, 2012). Por tanto, la calidad de servicio se define como las cualidades positivas de un servicio específico que brinda una empresa, para cubrir con las necesidades de los clientes y con sus expectativas personales (González et al., 2014). En términos empresariales, tiene la finalidad de demostrar a los clientes la calidad de servicio y atención que se brinda, mediante el establecimiento de una interacción agradable, comprensión, empatía y una relación afectiva asistencial que requieren los clientes para consumir un determinado producto o servicio (Lascurain, 2012).

Por otro lado, se observa por el valor que se le da a las propiedades o atributos de algún objeto, persona o servicio por parte de la organización. De acuerdo a ello, está referido a la calidad con la que se vende y ofrece, con el proceso de atención y asistencia que genera un vínculo positivo entre el vendedor y cliente que da como resultado la compra-venta exitosa (Mena, 2009). Por tanto, la condición subjetiva es importante la cual, en muchas ocasiones, genera la fidelidad de los clientes, independientemente de las características del producto, lo cual resulta ser menos importante para los mismos (Pérez, 2018).

De igual modo, la calidad de servicio se define como el nivel de aceptación y satisfacción del usuario, producto del proceso de interacción que se presenta con la empresa o persona que ofrece un servicio o producto, el cual no solo cubre las necesidades materiales, sino también subjetivas de los clientes (Suárez, 2019; Reyes y Loredó, 2009). En este sentido, el cliente, en muchas ocasiones, valora más la importancia subjetiva con la que se interactúa, que el producto en sí mismo.

Por otra parte, la adecuada calidad de atención también está determinada por las características personales del personal que asiste, quien tiene que evidenciar aspectos personales, emocionales, culturales y afectivos que permitan el establecimiento de un vínculo relacional que resulte en la persuasión para la finalización de una compra. En consecuencia, es probable que los clientes esperen que la apreciación de todos los elementos mencionados como un factor que acompañe la venta de un producto, no dejando de lado el trato humano que se requiere (Vargas y Valecillos, 2013).

En definitiva, también es relevante la interacción y vínculo que establece el trabajador con la organización, el cual mejora la actitud que presentan al momento de encontrarse en un proceso de servicio y atención, el cual debe cubrir con las necesidades afectivas y materiales de los participantes. Además, cabe recalcar que el empleado encargado de ofrecer la asistencia es el nexo principal quien también representa la imagen y cara de la empresa. Por tanto, si el estado de ánimo y actitud que ofrece dicho empleado no es el adecuado, no solo generará un efecto negativo en el usuario, sino que será motivo por el cual la empresa gane una imagen desagradable (Setó, 2004).

En este sentido, la calidad de servicio que brinde una determinada organización no es responsabilidad única del empleado, sino también del trabajo conjunto entre ambas partes, con la finalidad de buscar medios, recursos y estrategias que permitan captar, retener y fidelizar a los clientes. Por tanto, la empresa debe atender las necesidades personales de los colaboradores para orientarlos en la mejoría de las prácticas de atención, cubrir sus expectativas mientras que la organización se ocupa de procesos internos (Setó, 2004).

Reforzando lo expuesto en líneas anteriores, el concepto de calidad de servicio, específicamente, se atribuye a la relación que se establece entre el cliente y el personal que le asiste, quien debe presentar motivación, satisfacción por el espacio laboral en el que se desempeñan. Por ello, aquel trabajador que presenta una buena actitud, conocimientos y habilidades pertinentes, será de utilidad potencial para el crecimiento de la organización (Vargas y De la Vega, 2007).

Por otro lado, se detallan los siguientes aspectos que son propios de la calidad de servicio, los que fueron recogidos de investigaciones desarrolladas en diferentes organizaciones (Yépez et al., 2018): en primera instancia se tiene la comunicación efectiva, la cual debe estar direccionada a las necesidades de los clientes. La comunicación es un indicador que predice la calidad de servicio en la medida de que está orientada a resolver objeciones, analizar información, demandas y exigencias de los clientes (Yépez et al., 2018). El siguiente aspecto son las actitudes, las cuales son características personales que tienen los individuos, tales como acogida, amabilidad, manejo emocional, entre otras que facilitan la interacción y guía a los clientes. Por último, se tiene la atención de la organización en la medida de que es responsable de realizar las evaluaciones, monitoreos a los trabajadores, para reforzar y mejorar el servicio que brindan a los clientes.

El modelo teórico que describe la calidad de servicio es el modelo SERVQUAL, el que describe adecuadamente la calidad de servicio y su aplicación se extiende a diferentes contextos organizacionales. Dicho modelo fue planteado por Zaithaml et al. (1993), quien orientó sus estudios a la identificación de aspectos importantes que favorecen el proceso de atención y servicio que se brinda y, sobre todo, para predecir en qué medida el cliente se sentirá satisfecho.

El enfoque en mención cimienta sus bases sobre la evaluación de la percepción que presenta el cliente sobre la calidad de servicio que se le brinda, por lo que es producto del contraste entre lo que el cliente espera recibir con lo que realmente recibe por parte de la organización. En efecto, mientras mayor sea la congruencia entre ambas partes, la percepción del cliente será positiva y favorecerá a la empresa por la fidelización que se logre (Zamudio y Cardoso, 2005).

Por otro lado, el modelo SERVQUAL, también conocido como PZB, se propuso en los años 80, en donde surgió la necesidad de tomar al cliente como medio de referencia para conocer la calidad de los procesos de las empresas en un nivel más subjetivo (Zamudio y Cardoso, 2005). Asimismo, cabe señalar, que los autores que propusieron el modelo definen la calidad de atención como la amplitud de la discrepancia entre los deseos de los clientes y sus percepciones con lo que recibe de parte de la organización, generando una valoración que conlleva a la satisfacción con la atención recibida. En efecto, el modelo propone una serie de dimensiones,

las cuales son evaluadas de distinta manera por cada consumidor (Domínguez, 2006).

El modelo plantea las siguientes dimensiones (Zamudio y Cardoso, 2005): la primera hace referencia a los elementos tangibles, los que están determinados por el conjunto de elementos materiales que existen dentro de la organización. Estos elementos son físicos, se pueden tocar, palpar y observar. Además, dichos elementos forman parte de la comodidad para los clientes, así como también para los trabajadores que desempeñan sus labores. Complementando, estos elementos también forman parte de la imagen de la organización, proporciona información, comunica las cualidades que presenta mediante su mobiliario y materiales que son de utilidad para el desempeño de sus trabajadores (Domínguez, 2006).

La siguiente dimensión se denomina fiabilidad, la cual está referida a la calidad del producto o servicio que se brinda, el cual se acompaña de una atención adecuada. Por tanto, resalta en esta dimensión la calidad del servicio o producto, dado que es por excelencia lo que ofrece la organización y constituye su característica principal para generar competitividad con otras empresas (Hernández, 2006).

De igual modo, en esta dimensión, la empresa tiene que realizar los mayores esfuerzos posibles para mejorar constantemente el servicio o producto que brinda, buscando soluciones viables para cualquier riesgo que pueda surgir. En este contexto, resulta fundamental implementar medios tecnológicos y todos aquellos que ofrezcan seguridad al cliente. Además, las empresas deben capacitar a los colaboradores para que se genere una interacción saludable, que motive el regreso de los mismos y sean fieles a la ella (Hernández, 2006).

Además, el modelo plantea la dimensión denominada capacidad de respuesta. Esta dimensión está orientada a conceptualizar la prontitud, la disponibilidad del empleado para generar la atención de calidad, en el tiempo oportuno y con las herramientas necesarias. En este sentido, implica emitir una respuesta rápida y eficaz a los clientes, con la finalidad de cubrir con sus necesidades, brindarles el soporte que corresponde para la prestación de los servicios y, además, buscar soluciones para los problemas cuando se presenten (López y Serrano, 2001). De igual modo, se tiene la dimensión seguridad, la cual describe la calidad humana,

amabilidad, cortesía y cualidades que deberían presentar los empleados a fin de brindar un buen trato a los clientes, ofreciendo confianza y seguridad para adquirir el producto o servicio que se ofrece (López y Serrano, 2001). En definitiva, esta dimensión se fundamenta por las cualidades y habilidades personales de cada persona, siendo importante para la empresa y para interactuar con los clientes (López y Serrano, 2001).

Finalmente, se tiene la dimensión empatía, la cual se determina por la capacidad de acercarse a aproximarse a lo que las personas sienten y piensan. En el contexto organizacional, la empatía se manifiesta mediante la resolución de dudas de los clientes, resolver sus objeciones y cuestionamientos. Conociendo estos aspectos, se podrá ofrecer medios necesarios para persuadir al cliente a consumir el servicio que se ofrece (Ramos, 2018). Esta es una habilidad que se relaciona con la comunicación, el altruismo, la inteligencia emocional, aspectos importantes para transmitir un servicio adaptado a las características del cliente (Suárez, 2019).

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo y diseño de investigación.

En función al tipo de estudio, se enmarcó dentro del enfoque aplicado. Este enfoque pretende analizar problemáticas identificadas en una determinada población para, posteriormente, intentar resolver dichos problemas, mediante la recolección de datos, la interpretación de información y contraste de hipótesis (Hernández et al., 2016).

Diseño descriptivo-correlacional causal. Este diseño tiene la finalidad de establecer la asociación, relación entre dos o más variables, tanto la fuerza como dirección en una muestra determinada, para responder a objetivos e hipótesis planteadas, así como también es descriptivo en la medida que describe las categorías de las variables en estudio. De igual modo, se enmarcó dentro del paradigma transversal en la medida de que los datos son recogidos en un mismo espacio temporal (Ato et al., 2013).

3.2. Variables y operacionalización.

Variable 1: trabajo remoto.

Definición conceptual: Flores (2020) define el trabajo remoto como la prestación de un determinado servicio, bajo supervisión, desde el domicilio o lugar de aislamiento social, en el cual se hacen uso de los mecanismos necesarios e instrumentos que faciliten el cumplimiento de las actividades, sin hacerse presente en el centro físico de trabajo.

Definición operacional: se asumieron las puntuaciones que se obtendrán mediante el Cuestionario de Trabajo Remoto creado por Lozano (2022). Dicho cuestionario está constituido por 33 ítems, los cuales miden cuatro dimensiones: prestación de servicios, canales de comunicación, jornada laboral y cumplimiento de obligaciones, seguimiento.

Dimensiones: prestación de servicios (ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12), canales de comunicación (ítems: 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21), jornada laboral y cumplimiento de obligaciones (ítems: 22, 23, 24, 25, 26, 27), seguimiento (ítems: 28, 29, 30, 31, 32, 33).

Escala de medición: intervalo.

Variable 2: calidad de servicio.

Definición conceptual: se define como el nivel de aceptación y satisfacción del usuario, consecuencia del proceso de interacción que se presenta con la empresa o persona que ofrece un servicio o producto, el cual no solo cubre las necesidades materiales, sino también subjetivas de los clientes (Suárez, 2019).

Definición operacional: se tomaron en cuenta las puntuaciones obtenidas por el Cuestionario de Calidad de Servicio. El cuestionario está constituido por 36 ítems, los cuales miden las dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y comunicación.

Dimensiones: capacidad de respuesta (ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9), fiabilidad (ítems 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18), empatía (ítems: 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27) y comunicación (ítems: 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36).

Escala de medición: intervalo.

3.3. Población, muestra y muestreo.

La población estuvo conformada por los usuarios que fueron atendidos en la Corte Superior de Justicia de La Libertad. Por tanto, se consideró una población de 380 usuarios, quienes han sido atendidos en alguna área de la institución.

Tabla 1

Caracterización de los usuarios que fueron atendidos, según sexo.

Sexo		Total
Femenino	Masculino	
200	180	380
200	180	380

Por tanto, la muestra quedó establecido por 100 usuarios que fueron atendidos en la Corte Superior de Justicia de La Libertad en el año 2021. Respecto a los criterios de inclusión, fueron partícipes de la investigación los usuarios que empezaron su

proceso de atención en julio del 2021, tanto varones como mujeres, que acudieron a la Corte Superior de Justicia La Libertad. Respecto a los criterios de exclusión, no fueron partícipes de la investigación los usuarios que no aceptaron ser partícipes del estudio, que no llenaron adecuadamente el instrumento. En la selección de la muestra, se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual seleccionó los casos por presentar las características que se requiere para el estudio y en función de los criterios de proximidad, cercanía y accesibilidad (Otzen y Menterola, 2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta. Esta técnica está dirigida a recoger datos cuantitativos de una determina muestra, previamente seleccionada, con la finalidad de reportar resultados, mostrar evidencia, contrastar hipótesis y responder a objetivos previamente establecidos (Hernández et al., 2016).

Para la medición del trabajo remoto, se empleó el Cuestionario de Trabajo Remoto creado por Lozano (2022). El instrumento está orientado a evaluar el nivel de la presencia del trabajo remoto. Dicho cuestionario está constituido por 33 ítems, los cuales miden cuatro dimensiones. La aplicación puede realizarse de manera individual como colectiva y el formato de respuesta es de 5 puntos: 1 (nunca), 2 (casi nunca), 3 (a veces), 4 (casi siempre) y 5 (siempre). De acuerdo a la confiabilidad mostrada por el instrumento, se reportó un valor de alfa de Cronbach de ,941 para la escala total, siendo un instrumento confiable.

Por otro lado, para realizar la recolección de datos de la calidad de servicio, se empleó el Cuestionario de Calidad de Servicio reportado por Lozano (2022). El cuestionario está constituido por 36 ítems, los cuales miden las dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y comunicación. La aplicación puede desarrollarse de manera individual como colectiva, con 5 opciones de respuesta: 1 (nunca), 2 (casi nunca), 3 (a veces), 4 (casi siempre) y 5 (siempre). Respecto a la confiabilidad, se mostró un valor de alfa de Cronbach de ,963, afirmando que el instrumento presenta un buen nivel de confiabilidad.

En el presente estudio se realizó la validación tanto del Cuestionario del Trabajo Remoto como del Cuestionario de Calidad de Servicio, mediante el criterio de jueces. Se obtuvieron valores de V de Aiken para los ítems de ambos cuestionarios, por encima del ,80, por tanto, son representativos de la variable que se quiere medir y, además, mide adecuadamente cada indicador. Respecto a la confiabilidad, para el cuestionario de trabajo remoto se obtuvo un valor de ,89 y para el cuestionario de calidad de servicio un valor de ,90.

3.5. Procedimientos.

La presente investigación, siguió los siguientes procedimientos:

- Se elaboró el proyecto de investigación en función a los lineamientos planteados por la universidad, el cual debe ser debidamente sustentado y aprobado.
- Seguidamente, se realizaron las coordinaciones necesarias con la Corte Superior de Justicia La Libertad, para solicitar el permiso necesario y acceder a la muestra para la aplicación de instrumentos.
- Asimismo, una vez concedido el permiso, se procedió a tener el primer contacto con la muestra.
- A los participantes, se les entregó los cuestionarios en físico, se les ofreció las instrucciones necesarias para que llenen correctamente.
- Terminado el proceso de aplicación de instrumentos, se procedió a la elaboración de la base de datos.
- Finalmente, se realizó el análisis estadístico correspondiente para reportar los resultados.

3.6. Método de análisis de datos.

Para el análisis estadístico se empleó dos softwares: el Excel y el IBM SPSS v.25. En el primero se elaboró la base de datos y se realizará el primer filtro de datos, con la finalidad de evitar datos erróneos o sesgados. Posteriormente, teniendo la base de datos correctamente procesada, se exportó los datos al IBM SPSS.

En este software se procesaron los niveles descriptivos, el contraste de normalidad y el análisis de correlación. Para establecer los niveles descriptivos se codificaron

los datos en distintas variables para clasificar las puntuaciones de acuerdo a los niveles correspondientes y, posteriormente, se analizaron las frecuencias porcentuales y absolutas. Respecto al contraste de normalidad, se empleó la prueba de Shapiro-Wilk., para determinar si los datos siguen una distribución normal o no normal. Por tanto, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman. Finalmente, se reportó el tamaño de efecto.

3.7. Aspectos éticos.

Los datos necesarios para el desarrollo de la presente investigación fueron proporcionados por los participantes, en este sentido, se requirió del cuidado de su integridad y el cuidado en el tratamiento de la información que ofrecen. Por tanto, se tomaron en cuenta los siguientes aspectos éticos:

El primero se denomina anonimidad, dado que no se hará uso de datos personales que puedan comprometer a los participantes. Asimismo, el segundo se refiere al consentimiento informado, el cual es un documento mediante el cual se le detalla al participante la finalidad del estudio y el rol del mismo, para que pueda emitir su conformidad. Por otro lado, se tiene la confidencialidad, es decir, los datos serán de uso exclusivo para la presente investigación y, por último, la libre participación dado que se respeta la voluntad del participante de llenar o no los instrumentos (Wood, 2008).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de normalidad inferencial.

Tabla 2

Análisis de normalidad inferencial de la variable trabajo remoto y sus respectivas dimensiones.

Variable/Dimensiones	S-W	Sig
Prestación de servicios	,181	,000
Canales de comunicación	,182	,000
Jornada laboral	,183	,000
Seguimiento	,184	,000
Trabajo remoto	,151	,000

Nota: S-W=Shapiro-Wilk.

En la tabla 2 se aprecia el análisis de normalidad inferencial de la variable trabajo remoto y sus dimensiones. De acuerdo al resultado observado, los datos siguen una distribución no normal.

Tabla 3

Análisis de normalidad inferencial de la variable calidad de servicio y sus respectivas dimensiones.

Variable/Dimensiones	S-W	Sig
Capacidad de respuesta	,205	,000
Fiabilidad	,216	,000
Empatía	,232	,000
Comunicación	,230	,000
Calidad de servicio	,199	,000

Nota: S-W=Shapiro-Wilk.

En la tabla 3 se aprecia el análisis de normalidad inferencial de la variable calidad de servicio y sus dimensiones. Por tanto, los datos siguen una distribución no normal.

4.2. Análisis de correlación entre las variables y sus dimensiones.

Tabla 4

Influencia de la variable trabajo remoto en la calidad de servicio.

Variables		r_s	Sig	TE
Trabajo remoto	Calidad de servicio	,594**	,000	Grande

En la tabla 4 se muestra la influencia entre la variable trabajo remoto y calidad de servicio. Se obtuvo influencia directa y estadísticamente significativa entre las variables trabajo remoto y calidad de servicio $r_s=,594^{**}$ ($p<,05$), por tanto, se aprecia influencia del trabajo remoto sobre la calidad de servicio.

Tabla 5

Influencia de la dimensión prestación de servicios en las dimensiones de calidad de servicio.

Variables		r_s	Sig	TE
Prestación de servicios	Capacidad de respuesta	,520**	,000	Grande
	Fiabilidad	,543**	,000	Grande
	Empatía	,552**	,000	Grande
	Comunicación	,557**	,000	Grande

En la tabla 5 se muestra la influencia de la dimensión prestación de servicios en las dimensiones de calidad de servicio. Se reporta influencia directa y estadísticamente significativa entre la dimensión prestación de servicios con capacidad de respuesta $r_s=,520^{**}$ ($p<,05$), con fiabilidad $r_s=,543^{**}$ ($p<,05$), con empatía $r_s=,552^{**}$ ($p<,05$) y con comunicación $r_s=,557^{**}$ ($p<,05$).

Tabla 6

Influencia de la dimensión canales de comunicación en las dimensiones de calidad de servicio.

Variables		r_s	Sig	TE
Canales de comunicación	Capacidad de respuesta	,581**	,000	Grande

Fiabilidad	,566**	,000	Grande
Empatía	,543**	,000	Grande
Comunicación	,566**	,000	Grande

En la tabla 6 se muestra la influencia de la dimensión canales de comunicación en las dimensiones de calidad de servicio. Se reporta influencia directa y estadísticamente significativa entre la dimensión canales de comunicación con capacidad de respuesta $r_s=,581^{**}$ ($p<,05$), con fiabilidad $r_s=,566^{**}$ ($p<,05$), con empatía $r_s=,543^{**}$ ($p<,05$) y con comunicación $r_s=,566^{**}$ ($p<,05$).

Tabla 7

Influencia de la dimensión jornada laboral en las dimensiones de calidad de servicio.

Variables		r_s	Sig	TE
Jornada laboral	Capacidad de respuesta	,521**	,000	Grande
	Fiabilidad	,536**	,000	Grande
	Empatía	,533**	,000	Grande
	Comunicación	,567**	,000	Grande

En la tabla 7 se muestra la influencia de la dimensión jornada laboral en las dimensiones de calidad de servicio. Se reporta influencia directa y estadísticamente significativa entre la dimensión jornada laboral con capacidad de respuesta $r_s=,521^{**}$ ($p<,05$), con fiabilidad $r_s=,536^{**}$ ($p<,05$), con empatía $r_s=,533^{**}$ ($p<,05$) y con comunicación $r_s=,567^{**}$ ($p<,05$).

Tabla 8

Influencia de la dimensión seguimiento en las dimensiones de calidad de servicio.

Variables		r_s	Sig	TE
Seguimiento	Capacidad de respuesta	,653**	,000	Grande
	Fiabilidad	,630**	,000	Grande
	Empatía	,615**	,000	Grande
	Comunicación	,643**	,000	Grande

En la tabla 8 se muestra la influencia de la dimensión seguimiento en las dimensiones de calidad de servicio. Se reporta influencia directa y estadísticamente significativa entre la dimensión seguimiento con capacidad de respuesta $r_s=,653^{**}$

($p < ,05$), con fiabilidad $r_s = ,630^{**}$ ($p < ,05$), con empatía $r_s = ,615^{**}$ ($p < ,05$) y con comunicación $r_s = ,643^{**}$ ($p < ,05$).

Tabla 9

Análisis de niveles descriptivo de la variable trabajo remoto y calidad de servicio

Nivel	Variable			
	Trabajo remoto		Calidad de servicio.	
	f	%	f	%
Eficiente	36	36,0%	32	32,0%
Regular	41	41,0%	44	44,0%
Deficiente	23	23,0%	24	24,0%
Total	100	100,0%	100	100,0%

En la tabla 9, se aprecian los niveles descriptivos de las variables trabajo remoto y calidad de servicio, según tres niveles: eficiente, regular y deficiente; describiendo las frecuencias de agrupamiento en sus diferentes categorías. Respecto al trabajo remoto, el 36,0% de los participantes refirió que es eficiente, el 41,0% regular y el 23,0% deficiente. Asimismo, de acuerdo a la calidad de servicio, el 32,0% de los participantes refiere que es eficiente, el 44,0% regular y el 24,0% deficiente.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación se orientó a determinar la influencia del trabajo remoto en la calidad de servicio en una Corte Superior de Justicia. Para tal fin, la muestra estuvo conformada por 100 usuarios que acudieron a una Corte Superior de Justicia Libertad y recibieron atención en modalidad remota. El diseño de estudio empelado fue aplicado, de diseño descriptivo, correlacional-causal.

El objetivo general planteó determinar la influencia del trabajo remoto en la calidad de servicio en una Corte Superior de Justicia. Por tanto, en la tabla 4 se muestra la influencia entre la variable trabajo remoto y calidad de servicio. Se obtuvo influencia directa y estadísticamente significativa entre las variables trabajo remoto y calidad de servicio $r_s=,594^{**}$ ($p<,05$). Con el resultado hallado, se acepta la hipótesis que planteada relación entre las variables. La influencia hallada es directa, es decir, la realización adecuada del trabajo remoto da como resultado la percepción adecuada que tienen los usuarios respecto a la atención recibida.

Por tanto, el trabajo remoto es la prestación de un servicio determinado, bajo supervisión, el cual se ha desarrollado desde el domicilio o lugar de aislamiento social, en el cual se hacen uso de los mecanismos necesarios e instrumentos que faciliten el cumplimiento de las actividades (Flores, 2020). Por tanto, esta modalidad de trabajo, ha influido satisfactoriamente en el nivel de aceptación y satisfacción del usuario, consecuencia del proceso de interacción que se presenta con la Corte Superior de Justicia, el cual no solo cubre las necesidades materiales, sino también subjetivas de los clientes (Suárez, 2019).

Los resultados reportados coinciden con el reporte de Vargas (2021), quien mostró correlación estadísticamente significativa entre teletrabajo y calidad de servicio $r_s=,720^{**}$ ($p<,05$). De igual modo, Lozano (2022), mostró relación directa entre trabajo remoto con calidad de servicio $r_s=,712$ ($p<,05$). Además, son similares a los de Vega (2022), quien mostró relación estadísticamente significativa entre el trabajo remoto y calidad de servicio $r_s=,592$ ($p<,05$).

Por otro lado, se tiene el primer objetivo específico determinar, la influencia de la dimensión prestación de servicios en las dimensiones de calidad de servicio. Por tanto, en la tabla 5 se muestra la influencia de la dimensión prestación de servicios

en las dimensiones de calidad de servicio. Se reporta influencia directa y estadísticamente significativa entre la dimensión prestación de servicios con capacidad de respuesta $r_s=,520^{**}$ ($p<,05$), con fiabilidad $r_s=,543^{**}$ ($p<,05$), con empatía $r_s=,552^{**}$ ($p<,05$) y con comunicación $r_s=,557^{**}$ ($p<,05$). Con el resultado observado, se confirma la hipótesis que plantea influencia de la dimensión prestación de servicios sobre las dimensiones de calidad de servicio. La influencia es directa, es decir, la presencia en niveles altos de la prestación de servicios influye en la capacidad de respuesta, la fiabilidad, el flujo de comunicación y empatía.

La primera dimensión prestación de servicios, se desarrolla mediante aspectos intelectuales o físicos, capacidades o habilidades que presenta cada individuo en beneficio de otro. Asimismo, la prestación de servicios integra todos los procedimientos que se desarrollan para cubrir con las expectativas y necesidades del cliente en función a un determinado rubro de trabajo (Oliva, 2005). Lo mencionado, influye en el desarrollo de una atención fiable y adecuada, así como también en la prontitud, la disponibilidad que tiene el empleado para generar una atención de calidad, en el tiempo oportuno y con las herramientas necesarias (López y Serrano, 2001).

Los resultados reportados son similares a los de Cuentas (2021), quien observó influencia directa de la dimensión prestación de servicios sobre las dimensiones de calidad de servicio. De igual modo, son similares al estudio de León y Rondo (2021), quien halló relación entre las dimensiones. Además, coincide con el estudio de Suarez (2020), quien observó relación directa entre las dimensiones.

El segundo objetivo específico planteó determinar el impacto de la dimensión canales de comunicación en las dimensiones de calidad de servicio. Por tanto, en la 6 se muestra la influencia de la dimensión canales de comunicación en las dimensiones de calidad de servicio. Se reporta influencia directa y estadísticamente significativa entre la dimensión canales de comunicación con capacidad de respuesta $r_s=,581^{**}$ ($p<,05$), con fiabilidad $r_s=,566^{**}$ ($p<,05$), con empatía $r_s=,543^{**}$ ($p<,05$) y con comunicación $r_s=,566^{**}$ ($p<,05$). El impacto observado es directo, por tanto, a mayor presencia de los canales de comunicación adecuados, se observará una mejoría en la capacidad de respuesta, en la confiabilidad, la empatía y comunicación en la Corte Superior de Justicia.

Respecto a los canales de comunicación, se refieren al apoyo que se recibe por parte de los medios digitales para transmitir y comunicar la información correspondiente para cumplir con las funciones de trabajo. Asimismo, se contempla por el uso de internet, e-mail, radio entre otros medios, en donde están incluidos un emisor y un receptor (Oliva, 2005). Por tanto, este recurso, al presentarse de forma pertinente mejora la calidad de atención que brinda el empleado, así como también la respuesta eficaz a los clientes para cubrir con sus necesidades, de igual modo, en la comprensión de su percepción al momento de realizarse el servicio y en la interacción que presentan durante el mismo (Hernández, 2006).

Los resultados son similares al reporte de Vargas (2021), quien observó influencia directa de las variables. Asimismo, Lozano (2022), reportó relación estadísticamente significativa y directa entre las variables de estudio. Finalmente, coinciden con los resultados de Vega (2022), quien observó relación directa entre las variables.

El tercer objetivo específico planteó determinar la influencia de la dimensión jornada laboral, cumplimiento de obligaciones en las dimensiones de calidad de servicio. Por tanto, en la tabla 7 se muestra la influencia de la dimensión jornada laboral en las dimensiones de calidad de servicio. Se reporta influencia directa y estadísticamente significativa entre la dimensión jornada laboral con capacidad de respuesta $r_s=,521^{**}$ ($p<,05$), con fiabilidad $r_s=,536^{**}$ ($p<,05$), con empatía $r_s=,533^{**}$ ($p<,05$) y con comunicación $r_s=,567^{**}$ ($p<,05$). Con el resultado observado se acepta la hipótesis que plantea la existencia de influencia entre las dimensiones. Asimismo, la influencia es directa, por lo que, a mayor presencia de un adecuado cumplimiento de la jornada laboral, se apreciará mejor capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y comunicación al momento de brindar el servicio en la Corte Superior de Justicia de La Libertad.

La jornada laboral y el cumplimiento de obligaciones hace referencia a las habilidades y capacidades que presentan los colaboradores, para percibir con claridad las responsabilidades que les compete de acuerdo al puesto en el que se desenvuelven y, en consecuencia, actuar consistentemente para cumplir eficazmente con las tareas encomendadas (Oliva, 2005). Por tanto, en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, influye directamente

en la atención adecuada que ofrecen al usuario para que sea percibida como fiable, así como también, influye en la prontitud del colaborador para cumplir con la atención de calidad, en el tiempo que corresponde, de manera rápida y eficaz (López y Serrano, 2001).

Los resultados reportados son similares a los de Vargas (2021), quien observó relación directa entre las variables. De igual modo, son similares al reporte de Lozano (2022), quien halló relación directa calidad de servicio $r_s=,712$ ($p<,05$), con fiabilidad $r_s=,551$ ($p<,05$), con empatía $r_s=,487$ ($p<,05$) y con comunicación $r_s=,551$ ($p<,05$).

Por otro lado, el cuarto objetivo específico planteó determinar el impacto de la dimensión seguimiento en las dimensiones de calidad de servicio. De acuerdo al resultado reportado, en la tabla 8 se muestra la influencia de la dimensión seguimiento en las dimensiones de calidad de servicio. Se reporta influencia directa y estadísticamente significativa entre la dimensión seguimiento con capacidad de respuesta $r_s=,653^{**}$ ($p<,05$), con fiabilidad $r_s=,630^{**}$ ($p<,05$), con empatía $r_s=,615^{**}$ ($p<,05$) y con comunicación $r_s=,643^{**}$ ($p<,05$). Con el resultado reportado se confirma la hipótesis que plantea la existencia de impacto de la dimensión seguimiento en las dimensiones de calidad de servicio. El impacto observado es directo, es decir, la presencia de un adecuado seguimiento tiene un efecto importante para una mejoría en la calidad de servicio que ofrecen los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de La Libertad.

El seguimiento se refiere a las acciones constantes de los colaboradores orientadas al conocimiento de los usuarios después de haberles ofrecido algún servicio, de tal manera que se pueda resolver alguna duda presente o satisfacer las necesidades que están relacionadas con el servicio brindado (Flores, 2020). Este aspecto favorece la calidad de atención que brindan los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, de igual modo, favorece a la prontitud de respuesta que la fiabilidad mediante el servicio que ofrecen, además de la capacidad de aproximarse al conocimiento de las necesidades de los usuarios (Pérez, 2018).

Los resultados reportados son similares a los de León y Rondo (2021), quienes observaron impacto directo del seguimiento sobre las dimensiones de calidad de

servicio. Asimismo, Suarez (2020), plantearon la existencia de relación directa entre las variables de estudio. Además, Falla y Farfán (2021), observó relación directa entre las variables, lo que implica que, a mayor presencia del seguimiento, se observará una mejor calidad de atención que ofrezcan los colaboradores de las empresas.

El último objetivo específico, planteó determinar el nivel descriptivo del trabajo remoto y la calidad de servicio. Por tanto, en la tabla 9, se aprecian los niveles descriptivos de las variables trabajo remoto y calidad de servicio, según tres niveles: eficiente, regular y deficiente; describiendo las frecuencias de agrupamiento en sus diferentes categorías. Respecto al trabajo remoto, el 36,0% de los participantes refirió que es eficiente, el 41,0% regular y el 23,0% deficiente. Asimismo, de acuerdo a la calidad de servicio, el 32,0% de los participantes refiere que es eficiente, el 44,0% regular y el 24,0% deficiente.

Los resultados reportados difieren con el reporte de Lozano (2022), quien observó que el 5,1% de participantes tienen una percepción deficiente del trabajo remoto, el 19,9% regular y el 75,9% buena. De acuerdo a la calidad de servicio, el 6,3% tiene la percepción en el nivel deficiente, el 13,9% en el nivel regular y el 79,7% en el nivel adecuado. Asimismo, Vega (2022), observó que el 1,4% de participantes tienen un trabajo ineficiente, el 61,4% eficiencia neutra y el 37,1% presenta un trabajo eficiente. Respecto a la calidad de servicio, el 10,0% presenta en el nivel baja calidad, el 42,9% en calidad neutra y el 47,1% en alta calidad.

Por tanto, se cumplió con los objetivos de la presente investigación, en donde se reportaron hallazgos que describen a la muestra de estudio, siendo un precedente importante para futuras investigaciones.

VI. CONCLUSIONES

1. El trabajo remoto influye en la calidad de servicio percibida por los usuarios, por tanto, la realización adecuada del trabajo remoto da como resultado la percepción adecuada que tienen los usuarios respecto a la atención recibida.
2. La prestación de servicio influye en las dimensiones de calidad de servicio para los usuarios que acuden a la Corte Superior de Justicia, por ello, la presencia en niveles altos de la prestación de servicios influye en la capacidad de respuesta, la fiabilidad, el flujo de comunicación y empatía.
3. Asimismo, se determinó el impacto de la dimensión canales de comunicación en las dimensiones canales de comunicación, por tanto, a mayor presencia de los canales de comunicación adecuados, se observará una mejoría en la capacidad de respuesta, en la confiabilidad, la empatía y comunicación en la Corte Superior de Justicia.
4. Por otro lado, se observó influencia directa de la dimensión jornada laboral, cumplimiento de obligaciones en las dimensiones de calidad de servicio, por ello, a mayor presencia de un adecuado cumplimiento de la jornada laboral, se apreciará mejor capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y comunicación al momento de brindar el servicio en la Corte Superior de Justicia.
5. Se observó impacto directo de la dimensión seguimiento en las dimensiones de calidad de servicio, en dónde la presencia de un adecuado seguimiento tiene un efecto importante para una mejoría en la calidad de servicio que ofrecen los colaboradores de la Corte Superior de Justicia.
6. De acuerdo a los niveles, respecto al trabajo remoto, el 36,0% de los participantes refirió que es eficiente, el 41,0% regular y el 23,0% deficiente. Asimismo, de acuerdo a la calidad de servicio, el 32,0% de los participantes refiere que es eficiente, el 44,0% regular y el 24,0% deficiente.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda seguir realizando estudios sobre las variables a fin de aumentar el conocimiento y la evidencia para la comprensión de las variables.
- Se recomienda realizar estudios orientados a determinar los factores asociados y que explican el desarrollo tanto del trabajo remoto como de la calidad de servicio.
- A la Presidente de la Corte Superior de Justicia, se recomienda diseñar talleres de capacitación para los colaboradores, con la finalidad de adquirir competencias y habilidades que permitan mejorar el servicio que ofrecen a los usuarios.
- Se recomienda implementar los mecanismos necesarios que favorezcan el desarrollo del trabajo remoto para un adecuado desarrollo de la atención que se brinda.

REFERENCIAS

- Avendaño C, A. y. (2020). *Tecnología en el teletrabajo y trabajo en casa*. Bogotá.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2020a). *Directiva para la aplicación del Trabajo Remoto*. <https://www.servir.gob.pe/tr/>
- Ato, M., López, J. y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de psicología*, 29(3), 1038–1059. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Buitrago, D. (2020). Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis. *CES Derecho*, 11(1), 1-2. <https://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/5620/3161>
- Cuentas, M. (2021). *Calidad de servicio y trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67133/Cuentas_ZMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Domínguez, H. (2006). *El servicio invisible: fundamentos de un buen servicio al cliente*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Eurofound y OIT. (2019). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_712531.pdf
- Falla, M. y Farfán, V. (2021). *El home office y su impacto en el desempeño laboral de los docentes de la escuela de administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio de la Universidad Privada Antenor Orrego. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8402/1/REP_ADMI_MARIA.FALLA_VALERIA.FARFAN_HOME.OFFICE.IMPACTO.DESEMPE%C3%91O.LABORAL.DOCENTES.ESCUELA.ADMINISTRACI%C3%93N.UPAO.TRUJILLO.2020.pdf

- Flores, H. (2020), Ley servir y el desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ucayali. *Sciendo*, 23(2), 121-124. <http://dx.doi.org/10.17268/sciende.2020.017>
- González, M., Gonzáles, L., Ayensa, J. y Borondo, K. (2014). *La calidad en las organizaciones turísticas*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- Hernández, H. (2006). *Servicio y atención al cliente*. América: Editorial Prensa Libre.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M.P. (2016). *Metodología de la Investigación* (6ª Ed.). McGraw Hill Educación. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Incacutipá, K. (2012). *Calidad de la atención del parto vaginal desde la perspectiva de la usuaria en el Instituto Nacional Materno Perinatal – 2012*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman]. http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/2373/91_2013_incacutipá_quispe_rk_facsobstetricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Juárez, J. (2021). *El futuro del Trabajo remoto en el Perú*. <https://futurelab.pe/el-futuro-del-trabajo-remoto-en-el-peru/>
- Lascurain, I. (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida* [Tesis de Maestría, Universidad Iberoamericana]. Repositorio de la Universidad Iberoamericana. <http://ri.iberomx/bitstream/handle/iberomx/561/015599s.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- León, D. y Rondo, C. (2021). *Trabajo remoto y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Nacional Ciro Alegría*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Trujillo]. Repositorio de la Universidad Católica de Trujillo. https://repositorio.uct.edu.pe/bitstream/123456789/1175/1/019200684A_019200687K_M_2021.pdf

- Limón, E. (2020). *La situación actual y el futuro del teletrabajo en el Perú*. http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2021/01/yarnold_noticias_cielo_n1_2021.pdf
- Loli, A., Del Carpio, J., Cuba, E., Vergara, A., Morales, S., Flores, M. y Lamas, L. (2014). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 16(1), 171-190. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v16i1.3926>
- López, C. y Serrano, A. (2001). Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras. *Revista Colombiana de Marketing*, 2(3), 1-13. <https://www.redalyc.org/pdf/109/10900303.pdf>
- Lozano, G. (2022). *Trabajo remoto y calidad de servicio en la atención a usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar de Cusco*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83567/Lozano_CG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mena, J. (2009). *La calidad del servicio que brinda la Escuela de Postgrado de la Armada (EPAR)*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4264/Suar_ez_br.pdf.txt?sequence=3
- Méndez, H. y Founes, J. (2020). *Análisis comparativo del teletrabajo con el trabajo de campo*. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19542/1/UPS-GT003060.pdf>
- Morán, J., Morán, G. y Morán, N. (2021). El teletrabajo y trabajo remoto en tiempos de covid. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 14(4), 172-186. <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/796/673>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). *Guía para la aplicación del trabajo remoto*. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/541100-guia-para-la-aplicacion-del-trabajo-remoto>

- Montalvo, S. y Estrada, E. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 13), 1-6. <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>
- Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad de servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativa*, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Ortiz, P. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud en la Micro Red Villa – Chorrillos en el año 2014*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio de la Universidad Ricardo Palma. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/457/Ortiz_p.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Osio, L. (2010). El teletrabajo: una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93-109. <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219014912006.pdf>
- Oszlak, O. (2020). *Trabajo remoto: hacer de necesidad virtud*. https://repositorio.cedes.org/bitstream/123456789/4566/1/CuadernosdelINA_P2020%281%2930.pdf
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pérez, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque SEIS SIGMA. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2), 325-343. <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2018.v44n2/325-343/es>
- Ramírez, H. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Revista Dominio de las Ciencias*, 3(4), 296-309. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309>
- Ramos, J. (2018). *Satisfacción del usuario externo u calidad de atención percibida en el servicio de medicina física y rehabilitación, Hospital Regional de Ica*. [Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio de la

Universidad Norbert Wiener.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-%20Johanna%20Cristhina%20Lostaunau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reaño, R. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional de Lambayeque*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reyes, S. y Loredo, N. (2009). La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1(1), 1-27.
<https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>

Ricaldi, R., Ruiz, A., Camero, S., Del Mar, D. y Osoreo, R. (2021). El trabajo remoto y teletrabajo en tiempos de post pandemia COVID-19 en la ciudad de Lima. *Revista Científica YOTANTSIPANKO*, 1(1), 1-13.
<https://doi.org/10.54288/yotantsipanko.v1i1.2>

Rodríguez, M. (2007). El teletrabajo en el mundo y Colombia. *Gaceta Laboral*, 13(1), 29-42. <https://www.redalyc.org/pdf/336/33613102.pdf>

Salas, G. (2017). *Análisis de la calidad del servicio en el sector Público*. [Tesis de Maestría, Universidad de Manizales]. Repositorio de la Universidad de Manizales.
https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3429/Salas_Ginna_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC Editorial.

- Suarez, L. (2020). *Teletrabajo y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Pablo*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46386/Suarez_VLM-%20%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Suárez, G. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigación Biomédica*, 38(2), 153-169. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
- Uribe, J., Jiménez, K., Vargas, J., Castro, D. y Geraldo, L. (2021). El trabajo remoto y la gestión de las emociones en tiempos de la COVID-19: una mirada de estudiantes de maestría desde el rol de trabajadores. *Revista Industrial Data*, 24(1), 179-199. <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i1.19858>
- Vargas, F. (2021). *Teletrabajo y su relación con la calidad de vida de servicios en las empresas RETAIL, en Santiago de Colombia*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma de Occidente]. Repositorio de la Universidad Autónoma de Occidente. https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/13636/T10113_%E2%80%9CCTeletrabajo%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20de%20servicios%20en%20las%20empresas%20%E2%80%9CRetail%E2%80%9D%20en%20el%20marco%20de%20la%20pandemia%20covid-19%20en%20Santiago%20de%20Cali-Colombia%E2%80%9D.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Vargas, M. y De la Vega, L. (2007). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. Bogotá: Universidad de La Sabana.
- Vargas, V. y Valecillos, H. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales*, 9(4), 1-10. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
- Vega, C. (2022). *Trabajo remoto y calidad de servicio de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79560/Vega_NC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yépez, M., Ricaurte, M. y Jurado, D. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Revista Universidad y Salud*, 20(2), 1-14.
<http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00097.pdf>

Zavaleta, E. y García, L. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1

Zamudio, P. y Cardoso, M. (2005). El uso del Servqual en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: El caso de la biblioteca del IPEN. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 28(2), 177–191.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762005000200008

Zeithaml, A., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

Wood, G. (2008) *Fundamentos de la Investigación Psicológica*. Editorial Trillas.
https://www.academia.edu/27010586/LIBRO_PSICOLOGIA_FUNDAMENTOS_INVESTIGACION

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 1.1. Cuestionario 01 sobre Trabajo remoto

La finalidad de la presente encuesta es recabar la información para determinar la influencia del Trabajo remoto y calidad de servicio en una Corte Superior de Justicia. Se solicita resolver los enunciados de manera objetiva marcando con un X la respuesta que considere.

ESCALA DE MEDICIÓN – LIKERT						
Nomenclatura						
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Valoración						
1	2	3	4	5		
CUESTIONARIO 01– TRABAJO REMOTO						
N°	Dimensión 1 - Prestación de servicio	Escala de medición				
Indicador 1: Cumplimiento de plazos		1	2	3	4	5
01	En la Corte Superior se cumplen los plazos establecidos en los diferentes procesos judiciales.					
02	Considera que los plazos que se establecen para los procesos judiciales son los adecuados.					
03	Considera que por pandemia los plazos establecidos por la Corte Superior deberían modificarse.					
Indicador 2 - Acceso al servicio						
04	Cree que la Corte Superior de Justicia La Libertad brinda el acceso al servicio de manera oportuna.					
05	La Corte Superior de Justicia La Libertad está cumpliendo una gestión efectiva.					
06	Los usuarios tienen acceso a los servicios que ofrece la Corte Superior de Justicia La Libertad, sin distinción alguna.					
Indicador 3 - Nivel de atención.						

07	Para usted, los colaboradores que laboran en la Corte Superior de Justicia La Libertad, brindan un nivel de atención óptimo.					
08	Los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad laboran de forma organizada en el desempeño funciones.					
09	Los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad cumplen con el nivel de atención que se requiere para un buen servicio.					
Indicador 4-Conformidad en el servicio		1	2	3	4	5
10	Esta u s t e d conforme con el servicio que se le brinda en la Corte Superior de Justicia La Libertad					
11	Considera usted que el servicio que brinda la Corte Superior de Justicia La Libertad es conforme a los requerimientos necesarios para atender los procesos judiciales.					
12	Está conforme con el trabajo remoto que vienen realizando los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad.					
N°	Dimensión 2 - Canales de comunicación	Escala de medición				
	Indicador 1 Atención de dudas y reclamos mediante canales de comunicación tecnológicos.	1	2	3	4	5
13	El sistema de información que posee la Corte Superior de Justicia La Libertad disipa sus dudas en los tramites que requiere.					
14	Los reclamos son atendidos mediante los canales de comunicación tecnológicos.					
15	Considera usted que los sistemas de canales de comunicación son accesibles para su atención en la Corte Superior de Justicia La Libertad					
	Indicador 2 - Recepción digital o virtual de escritos.	1	2	3	4	5
16	La recepción digital empleada por la Corte Superior de Justicia La Libertad, favorece la evitación del contagio de covid-19					
17	La recepción digital que ofrece la Corte Superior de Justicia La Libertad es eficiente y eficaz.					
18	Considera usted que la recepción digital brinda la misma atención que la presencial, en la Corte Superior de Justicia La Libertad.					
	Indicador 3 - Habilitación permanente de los canales de comunicación tecnológicos	1	2	3	4	5
19	Es pertinente la habilitación de los canales de comunicación tecnológica en la Corte Superior de Justicia La Libertad.					
20	Los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, están utilizando de manera adecuada los canales de comunicación tecnológico.					

21	Son favorables los canales de comunicación tecnológicos, que ofrece la Corte Superior de Justicia La Libertad					
Dimensión 3: Jornada laboral y cumplimiento de obligaciones.						
Indicador 1: tiempo de trabajo.						
22	Los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, han cumplido con el horario que corresponde para su atención.					
23	Considera usted que recibió la atención a sus consultas dentro del horario que ofrece la Corte Superior de Justicia La Libertad.					
24	Cree usted que se respeta los tiempos de descanso y trabajo de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad.					
Indicador 2: cumplimiento de funciones.						
25	El área encargada a la que asistió en la Corte Superior de Justicia La Libertad pudo cubrir con sus consultas y necesidades.					
26	El colaborador que lo atendió en la Corte Superior de Justicia La Libertad, supo cómo resolver sus inquietudes y atenderlo.					
27	Cree usted que todos los trabajadores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, cumplen adecuadamente sus funciones.					
Dimensión 4: seguimiento.						
Indicador 1: planificación.						
28	La Corte Superior de Justicia La Libertad, planifica y organiza seguimientos para los usuarios.					
29	Es una característica de la Corte Superior de Justicia La Libertad, realizar monitoreos a los casos que acuden.					
30	Es importante para usted que la Corte Superior de Justicia La Libertad, brinde un seguimiento bien planificado.					
Indicador 2: seguimiento.						
31	La Corte Superior de Justicia La Libertad, realiza oportunamente y en el tiempo que corresponde seguimientos para atender las necesidades de los usuarios.					
32	La labor de monitoreo se presenta hasta que la solicitud del usuario haya culminado.					

33	El personal de la Corte Superior, está predispuesto a realizar seguimiento de manera amable y oportuna.					
----	---	--	--	--	--	--

Anexo 1.2. Cuestionario 02 sobre Calidad deservicio.

El objetivo de la presente herramienta, es recopilar información sobre la influencia del trabajo remoto y calidad de servicio en una Corte Superior de Justicia, basada en la atención recibida por los usuarios. Para ello deberá marcar una de las alternativas de manera objetiva.

ESCALA DE MEDICIÓN – LIKERT						
Nomenclatura						
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Valoración						
1	2	3	4	5		
CUESTIONARIO 02 – Calidad de Servicio						
N°	Dimensión 1 -Capacidad de respuesta	Escala de medición				
Indicador 1 - Voluntad y aptitud para atender.		1	2	3	4	5
01	Los colaboradores de la Corte Superior poseen las aptitudes necesarias para realizar sus funciones					
02	Los trabajadores presentan voluntad y disposición en la atención al usuario					
03	Es indispensable la voluntad y aptitud en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, para realizar una adecuada atención.					
Indicador 2 -Confianza		1	2	3	4	5
04	En esta pandemia por covid-19, los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, poseen las destrezas y habilidades necesarias en la atención a los usuarios.					
05	Los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, infunden confianza a los usuarios.					
06	Cree usted que una adecuada atención genera confianza al usuario en la Corte Superior de Justicia La Libertad.					
Indicador 3 - determinación.		1	2	3	4	5
07	Los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, laboran con determinación.					
08	Los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, deberían atender con determinación al usuario.					
09	La determinación es un factor importante en la atención a los usuarios de la Corte Superior de Justicia la Libertad.					

N°	Dimensión: Fiabilidad	Escala de medición				
- Indicador 1: Capacidad de cumplimiento		1	2	3	4	5
10	Los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, laboran con determinación en cada función que desarrollan.					
11	Los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, cumplen sus labores a cabalidad y honestidad.					
12	La determinación es un factor importante en la atención a los usuarios de la Corte Superior de Justicia La Libertad.					
Indicador 2: Servicio ofrecido		1	2	3	4	5
13	La Corte Superior de Justicia La Libertad brinda un servicio rápido y eficiente.					
14	Los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad se han capacitado adecuadamente para brindar la atención en la pandemia covid- 19.					
15	La atención que se brinda en la Corte Superior de Justicia La Libertad es el adecuado a la pandemia por covid-19					
Indicador 3 -Habilidad para realizar el Servicio		1	2	3	4	5
16	Los trabajadores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, brindan una atención agradable.					
17	La Corte Superior de Justicia La Libertad, brinda un atención resolutive y profesional.					
18	Usted percibe que los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, se esmeran para que la atención sea buena					
N°	Dimensión 3 - Empatía	Escala de medición				
Indicador 1 - Atención personalizada		1	2	3	4	5
19	Los trabajadores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, poseen las aptitudes necesarias para brindar un servicio adecuado.					
20	Considera Usted que los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad desarrollan una labor responsable en cada función que realizan.					
21	Los trabajadores de la Corte Superior de Justicia La Libertad realizan una gestión adecuada con otras instituciones cuando usted lo ha requerido.					
Indicador 2 - Flexibilidad en el servicio.		1	2	3	4	5
22	Considera usted que se ha brindado una atención personalizada en la Corte Superior de Justicia La Libertad.					
23	En este estado de emergencia sanitaria la Corte Superior de Justicia La Libertad entiende las necesidades de los usuarios.					

24	La Corte Superior de Justicia La Libertad, cuenta con principios de valores para atender al usuario					
Indicador 3 - amabilidad		1	2	3	4	5
25	Los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad son flexibles en relación al horario de atención que notifica al usuario.					
26	La flexibilidad en el servicio que se brinda en la Corte Superior de Justicia La Libertad.					
27	Los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, cumplen con las exigencias y normativas adecuándola al usuario.					
Dimensión 4: comunicación		Escala de medición				
Indicador 1: Información clara		1	2	3	4	5
28	Los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, han mostrado preocupación e interés cuando usted ha solicitado orientación sobre su proceso judicial					
29	Los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, comprenden las necesidades específicas de los usuarios.					
30	Existe apertura a la escucha y al diálogo por parte de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad.					
Indicador 2 - Escucha		1	2	3	4	5
31	El lenguaje que utilizan los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, es fácil de comprender y está adaptado a los usuarios.					
32	La información que brindan en la Corte Superior de Justicia La Libertad, ha despejado sus dudas en su proceso judicial.					
33	La información que se le ha brindado en la Corte Superior de Justicia La Libertad, es transparente y verídica.					
Indicador 3: adaptación del lenguaje		1	2	3	4	5
34	Los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, lo han escuchado con atención para apoyarlo en sus inquietudes o requerimientos.					
35	Los trabajadores de la Corte Superior de Justicia La Libertad siempre están dispuestos a ayudar y atender sus dudas					
36	La Corte Superior de Justicia La Libertad, escucha lo que tienen que decir las personas, a través del buzón de sugerencias y libro de reclamaciones					

Anexo 2: Validez de los instrumentos de recolección de datos

Anexo 2.1. Validación de contenido del cuestionario sobre trabajo remoto

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de Determinar la influencia del trabajo remoto en la calidad de servicio en una Corte Superior, 2021. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED

Matriz de validación del instrumento Cuestionario de Trabajo Remoto

TITULO DE LA TESIS: Trabajo remoto y calidad de servicio en una Corte Superior de Justicia, 2021.

VARIABLE: Trabajo Remoto																	
INDICADORES	ÍTEMS	OPCIONES DE RESPUESTA				CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO								OBSERVACIONES			
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
							A	B	A	B	A	B	A		B	A	B
DIMENSIÓN 1: Prestación de servicios																	
Cumplimiento de plazos	1. Considera Usted que la Corte Superior de Justicia La Libertad cumple con los plazos establecidos en los diferentes procesos judiciales																
	2. Considera Usted que los plazos que se establecen para																

	los procesos judiciales son los adecuados.																
	3. Considera usted que por pandemia del covid-19 los plazos establecidos por la Corte Superior de Justicia La Libertad deberían modificarse.																
Acceso al servicio	4. Considera usted que la Corte Superior de Justicia La Libertad brinda el acceso al servicio de manera oportuna.																
	5. Considera usted que la Corte Superior de Justicia La Libertad está cumpliendo una gestión efectiva.																
	6. Considera usted que los usuarios tienen acceso a los servicios que ofrece la Corte Superior de Justicia La Libertad, sin distinción alguna.																
Nivel de atención.	7. Considera usted que los colaboradores que laboran en la Corte Superior de Justicia La Libertad, brindan un nivel de atención óptimo.																
	8. Considera usted que los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad laboran de forma organizada en el desempeño funciones.																

	9. Considera usted que los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad cumplen con el nivel de atención que se requiere para un buen servicio.																	
Conformidad en el servicio	10. Esta usted conforme con el servicio que se le brinda en la Corte Superior de Justicia La Libertad																	
	11. Considera usted que el servicio que brinda la Corte Superior de Justicia La Libertad es conforme a los requerimientos necesarios para atender los procesos judiciales.																	
	12. Considera usted conforme con el trabajo remoto que vienen realizando los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad.																	
DIMENSIÓN 2: Canales de comunicación.																		
Atención de dudas y reclamos mediante canales de comunicación tecnológicos.	13. Considera usted que el sistema de información que posee la Corte Superior de Justicia La Libertad disipa sus dudas en los tramites que requiere.																	

	14. Considera usted que los reclamos son atendidos mediante los canales de comunicación tecnológicos.																	
	15. Considera usted que los sistemas de canales de comunicación son accesibles para su atención en la Corte Superior de Justicia La Libertad.																	
Recepción digital o virtual de escritos.	16. Considera usted que la recepción digital empleada por la Corte Superior de Justicia La Libertad, favorece para evitar el contagio de covid-19.																	
	17. Considera Usted que la recepción digital que ofrece la Corte Superior de Justicia La Libertad es eficiente y eficaz.																	
	18. Considera usted que la recepción digital brinda la misma atención que la presencial, en la Corte Superior de Justicia La Libertad.																	
Habilitación permanente de los canales de comunicación tecnológicos	19. Considera usted pertinente la habilitación de los canales de comunicación tecnológica en la Corte Superior de Justicia La Libertad.																	
	20. Considera Usted que los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La																	

	Libertad, están utilizando de manera adecuada los canales de comunicación tecnológico.																
	21. Considera usted favorable la utilización de los canales de comunicación tecnológicos, que ofrece la Corte Superior de Justicia La Libertad																
Dimensión 3: Jornada laboral y cumplimiento de obligaciones.																	
Tiempo de trabajo.	22. Considera usted que los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, han cumplido con el horario que corresponde para su atención.																
	23. Considera usted que recibió la atención a sus consultas dentro del horario que ofrece la Corte Superior de Justicia La Libertad.																
	24. Cree usted que se respeta los tiempos de descanso y trabajo de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad.																
Cumplimiento de funciones.	25. El área encargada a la que asistió en la Corte Superior de Justicia La Libertad pudo cubrir con sus consultas y necesidades.																

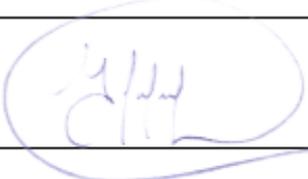
	26.El colaborador que lo atendió en la Corte Superior de Justicia La Libertad, supo cómo resolver sus inquietudes y atenderlo.																		
	27.Cree usted que todos los trabajadores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, cumplen adecuadamente sus funciones.																		
Dimensión 4: seguimiento.																			
Planificación.	28.Considera usted que la Corte Superior de Justicia La Libertad, planifica y organiza seguimientos para los usuarios.																		
	29.Es una característica de la Corte Superior de Justicia La Libertad, realizar monitoreos a los casos que acuden.																		
	30.Es importante para usted que la Corte Superior de Justicia La Libertad, brinde un seguimiento bien planificado.																		
Seguimiento.	31.La Corte Superior de Justicia La Libertad, realiza oportunamente y en el tiempo que corresponde seguimientos para atender las necesidades de los usuarios.																		

	32. La labor de monitoreo se presenta hasta que la solicitud del usuario haya culminado.																		
	33. El personal de la Corte Superior de Justicia La Libertad está predispuesto a realizarle el seguimiento de manera amable y oportuna.																		

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre trabajo remoto		
Objetivo del Instrumento	Analizar la percepción que presentan los usuarios respecto al trabajo remoto en una Corte Superior de Justicia, 2021.		
Aplicado a la Muestra Participante	Usuarios de la Corte Superior de Justicia la Libertad.		
Nombres y Apellidos del Experto	José Elías Sandoval Ríos	DNI N°	16800090
Título Profesional	Economista	Celular	958880005
Grado Académico	Doctor en Administración		
FIRMA	 Dr. José Elías Sandoval Ríos CPPeN°273427	Lugar y Fecha:	Trujillo, 27 de junio de 2022

Nombre del Instrumento	Cuestionario de trabajo remoto		
Objetivo del Instrumento	Analizar la percepción que presentan los usuarios respecto al trabajo remoto en una Corte Superior de Justicia, 2021.		
Aplicado a la Muestra Participante	Usuarios de la Corte Superior de Justicia la Libertad.		
Nombres y Apellidos del Experto	Jose Jorge Rodríguez Figueroa	DNI N°	10729462
Título Profesional	Abogado y Administrador	Celular	992285638
Dirección Domiciliaria	Lima		
Grado Académico	Doctor		
FIRMA	 <small>DR. JORGE RODRIGUEZ FIGUEROA-JORGE ABOGADO CALN N° 1048 ADMINISTRADOR CLAF 3880</small>	Lugar y Fecha:	Trujillo, 27 de junio de 2022

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Trabajo Remoto		
Objetivo del Instrumento	Analizar la percepción que presentan los usuarios respecto al trabajo remoto de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia la Libertad.		
Aplicado a la Muestra Participante	Usuarios de la Corte Superior de Justicia la Libertad.		
Nombres y Apellidos del Experto	JOSE CARLOS DAVID FORT CABRERA	DNI N°	44404719
Título Profesional	ABOGADO	Celular	969388972
Dirección Domiciliaria	Calle Federico Chopin 741, Urb. Primavera, Trujillo		
Grado Académico	Maestro en Derecho		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 19/06/2022

Anexo 2.2. Validación de contenido del cuestionario sobre calidad de servicio

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de Determinar la influencia del trabajo remoto en la calidad de servicio en una Corte Superior de Justicia La Libertad, 2021. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- b) REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

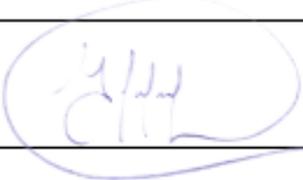
ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED

	<p>2. Considera usted que los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, presentan voluntad y disposición en la atención al usuario.</p>																				
	<p>3. Considera usted indispensable la voluntad y aptitud en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, para realizar una adecuada atención.</p>																				
<p>Confianza</p>	<p>4. Considera usted que en esta pandemia por covid-19, los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, poseen las destrezas y habilidades necesarias en la atención a los usuarios.</p>																				
	<p>5. Considera usted que en esta pandemia del covid-19 los colaboradores de la Corte Superior de Justicia La Libertad, infunden confianza a los usuarios.</p>																				
	<p>6. Considera usted que una adecuada atención genera confianza al usuario en la</p>																				

Ficha de validación de contenido del instrumento

Nombre del Instrumento	Cuestionario sobre trabajo remoto		
Objetivo del Instrumento	Analizar la percepción que presentan los usuarios respecto al trabajo remoto en una Corte Superior de Justicia, 2021.		
Aplicado a la Muestra Participante	Usuarios de la Corte Superior de Justicia la Libertad.		
Nombres y Apellidos del Experto	José Elías Sandoval Ríos	DNI N°	16800090
Título Profesional	Economista	Celular	958880005
Grado Académico	Doctor en Administración		
FIRMA	 Dr. José Elías Sandoval Ríos CPPeN°273427	Lugar y Fecha:	Trujillo, 27 de junio de 2022

Nombre del Instrumento	Cuestionario de trabajo remoto		
Objetivo del Instrumento	Analizar la percepción que presentan los usuarios respecto al trabajo remoto en una Corte Superior de Justicia, 2021.		
Aplicado a la Muestra Participante	Usuarios de la Corte Superior de Justicia la Libertad.		
Nombres y Apellidos del Experto	Jose Jorge Rodríguez Figueroa	DNI N°	10729462
Título Profesional	Abogado y Administrador	Celular	992285638
Dirección Domiciliaria	Lima		
Grado Académico	Doctor		
FIRMA	 DR. JORGE RODRIGUEZ FIGUEROA ABOGADO CALN N° 1048 ADMINISTRADOR CLAF 3880	Lugar y Fecha:	Trujillo, 27 de junio de 2022

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Calidad de Servicio		
Objetivo del Instrumento	Analizar la percepción que presentan los usuarios respecto al servicio recibido por parte de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia la Libertad.		
Aplicado a la Muestra Participante	Usuarios de la Corte Superior de Justicia la Libertad.		
Nombres y Apellidos del Experto	JOSE CARLOS DAVID FORT CABRERA	DNI N°	44404719
Título Profesional	ABOGADO	Celular	969388972
Dirección Domiciliaria	Calle Federico Chopin 741, Urb. Primavera, Trujillo		
Grado Académico	Maestro en Derecho		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 19/06/2022

Confiabilidad por consistencia interna, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Confiabilidad por consistencia interna del Cuestionario de Trabajo Remoto.

	Cronbach	Ítems
Alfa total	,89	33

Se aprecia el análisis de confiabilidad por consistencia interna del Cuestionario de Trabajo Remoto. Se obtuvo un valor de ,89 para la escala total, por tanto, se aprecia consistencia y estabilidad en las puntuaciones.

Confiabilidad por consistencia interna del Cuestionario de Calidad de Servicio.

	Cronbach	Ítems
Alfa total	,90	36

Se aprecia el análisis de confiabilidad por consistencia interna del Cuestionario de Calidad de Servicio. Se obtuvo un valor de ,90 para la escala total, por tanto, se aprecia consistencia y estabilidad en las puntuaciones.

Anexo 3: Tabla de Operacionalización de Variables

Título: Trabajo remoto y calidad de servicio en una Corte Superior de Justicia, 2021.

Autora: Hidalgo Ciña Cinthya Milagros

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	VARIABLES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Trabajo remoto	Flores (2020) define el trabajo remoto como la prestación de un determinado servicio, bajo supervisión, desde el domicilio o lugar de aislamiento social, en el cual se hacen uso de los mecanismos necesarios e instrumentos que faciliten el cumplimiento de las actividades, sin hacerse presente en el centro físico de trabajo.	Se asumen las puntuaciones que se obtendrán mediante el Cuestionario de Trabajo Remoto creado por Lozano (2022). Dicho cuestionario está constituido por 21 ítems, los cuales miden dos dimensiones: prestación de servicios y canales de comunicación. La aplicación puede realizarse de manera individual como colectiva y el formato de respuesta es de 5 puntos.	Prestación de servicios	Cumplimiento de plazos	Escala de intervalo
				Acceso al servicio	
				Nivel de atención	
				Conformidad del servicio	
			Canales de comunicación	Atención de dudas y reclamos mediante canales de comunicación tecnológicos	
				Recepción digital o virtual de escritos	

				Habilitación permanente de los canales de comunicación tecnológicos	
			Jornada laboral y cumplimiento de obligaciones	Tiempo de trabajo	
				Cumplimiento de funciones Seguridad	
			Seguimiento	Planificación	
				Seguimiento	
VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	La calidad de servicio se define como el nivel de aceptación y satisfacción del usuario, consecuencia	Se toman en cuenta las puntuaciones obtenidas por el Cuestionario de Calidad de Servicio. El cuestionario está	Capacidad de respuesta	Voluntad y aptitud para atender	Escala de intervalo
				Confianza	

<p>del proceso de interacción que se presenta con la empresa o persona que ofrece un servicio o producto, el cual no solo cubre las necesidades materiales, sino también subjetivas de los clientes (Suárez, 2019).</p>	<p>constituido por 36 ítems, los cuales miden las dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y comunicación. La aplicación puede desarrollarse de manera individual como colectiva, con 5 opciones de respuesta.</p>		Determinación	
		Fiabilidad	Capacidad de cumplimiento	
			Servicio ofrecido	
			Habilidad para realizar el servicio	
		Empatía	Atención personalizada	
			Flexibilidad en el servicio	
			Amabilidad	
		Comunicación	Información clara	
			Escucha	
			Adaptación del lenguaje	

Anexo 4: Matriz de Consistencia interna del Informe de Investigación

TÍTULO: Trabajo remoto y calidad de servicio en una Corte Superior de Justicia, 2021.

Autor: Hidalgo Ciña, Cinthya Milagros

INTRODUCCIÓN			MÉTODO				
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
			VARIABLES	DIMENSIONES		VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	
¿Cómo influye el trabajo remoto en la calidad de servicio en una Corte Superior de Justicia, 2021?	<p>HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>HIPÓTESIS GENERAL:</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar la influencia del trabajo remoto en la calidad de servicio en usuarios que acuden</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Trabajo remoto</p>	<p>Prestación de servicios</p>	<p>POBLACION:</p> <p>La población está conformada por los usuarios que</p>	<p>TECNICAS:</p> <p>- LA ENCUESTA.</p> <p>La técnica que se empleará para la recolección de datos es la</p>	<p>Para el análisis estadístico se empleará dos softwares: el Excel y el IBM SPSS v.25. En el primero se elaborará la base</p>

<p>Problemas específicos:</p> <p>P1: ¿Cuál es el nivel descriptivo del trabajo remoto y calidad de servicio?</p> <p>P2: ¿cuál es la influencia de la dimensión prestación de servicio en las dimensiones de calidad de servicio?</p> <p>P3: ¿cuál es el impacto de la dimensión</p>	<p>El trabajo remoto influye en la calidad de servicio en una Corte Superior de Justicia, 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>H1. Existe influencia de la dimensión prestación de servicio en las dimensiones de calidad de servicio.</p>	<p>a una Corte Superior de Justicia, 2022.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>O1: Indicar el nivel descriptivo del trabajo remoto, describir el nivel de calidad de servicio.</p> <p>O2: Establecer la influencia de la dimensión prestación de servicio en las dimensiones de calidad de servicio.</p> <p>O3: Identificar el impacto de la</p>		<p>Canales de comunicación</p> <p>Jornada laboral y cumplimiento de obligaciones</p> <p>Seguimiento</p>	<p>tienen procesos judiciales en trámite en la Corte Superior de Justicia La Libertad. Por tanto, se considera una población de 2000 usuarios, quienes han acudido a alguna área de la institución.</p>	<p>encuesta. Esta técnica está dirigida a recoger datos cuantitativos de una determina muestra, previamente seleccionada, con la finalidad de reportar resultados, mostrar evidencia, contrastar hipótesis y responder a objetivos previamente establecidos (Hernández et al., 2016).</p>	<p>de datos y se realizará el primer filtro de datos, con la finalidad de evitar datos erróneos o sesgados. Posteriormente, teniendo la base de datos correctamente procesada, se exportarán los datos al IBM SPSS.</p> <p>En este software se procesarán los niveles descriptivos, el contraste de normalidad y el análisis de</p>

<p>canales de comunicación en las dimensiones de calidad de servicio?</p> <p>P4: ¿cuál es la influencia de la dimensión jornada laboral, cumplimiento de obligaciones en las dimensiones de calidad de servicio?</p> <p>P6: ¿Cuál es el impacto de la dimensión seguimiento en</p>	<p>H2. Existe impacto de la dimensión canales de comunicación en las dimensiones de calidad de servicio.</p> <p>H3. Existe influencia de la dimensión jornada laboral, cumplimiento de obligaciones en las dimensiones de calidad de servicio.</p> <p>H4. Existe impacto de la dimensión seguimiento en las dimensiones de</p>	<p>dimensión canales de comunicación en las dimensiones de calidad de servicio.</p> <p>O4: Establecer la influencia de la dimensión jornada laboral, cumplimiento de obligaciones en las dimensiones de calidad de servicio.</p> <p>O5: Indicar el impacto de la dimensión seguimiento en las dimensiones de calidad de servicio.</p>	<p>Variable 2:</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Fiabilidad</p>	<p>correlación. Para establecer los niveles descriptivos se codificarán los datos en distintas variables para clasificar las puntuaciones de acuerdo a los niveles correspondientes y, posteriormente, se analizará las frecuencias porcentuales y absolutas. Respecto al contraste de normalidad, se empleará la prueba de</p>
--	--	---	--	---	---

<p>las dimensiones de calidad de servicio?</p>	<p>calidad de servicio.</p>			<p>Empatía</p>			<p>Kolmogorov-Smirnov, para determinar si los datos siguen una distribución normal o no normal. De ser el primer caso, se empleará el coeficiente de correlación de Pearson, no obstante, si los datos siguen una distribución no normal, se empleará el coeficiente de correlación de Spearman.</p> <p>Finalmente, se reportará el tamaño de efecto</p>
				<p>Comunicación</p>			

							y se organizarán los datos en tablas con formato APA y su respectiva interpretación.
--	--	--	--	--	--	--	--

3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	5	3	5	3	4	45	34	22	23	124	
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49	38	24	25	136	
1	4	1	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	30	23	12	16	81	
2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	3	1	4	1	2	2	2	25	20	11	12	68		
4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	4	5	5	4	4	5	4	1	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	35	36	19	26	116	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	24	15	9	14	62		
3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	49	36	28	25	138		
4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	56	41	28	28	153	
3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	22	18	16	87	
5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57	45	30	30	162	
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	5	3	5	3	4	45	34	22	23	124	
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	49	38	24	25	136	
1	4	1	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	30	23	12	16	81
2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	3	1	4	1	2	2	2	25	20	11	12	68		
4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	4	5	5	4	4	5	4	1	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	35	36	19	26	116	

S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	CAPACIDAD_RESPUESTA	FIABILIDAD	EMPAQUE	COMUNICACIÓN	CALIDAD_SERVICIO	
2	5	3	3	5	3	5	5	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	34	23	25	30	112
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	31	29	29	119	
4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	38	35	35	36	144
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	9	9	9	36
4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	34	35	36	139
4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	37	36	36	147
4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	37	36	36	147
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	36	36	36	144
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	45	45	45	180
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	36	36	36	144
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	44	45	45	179
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	36	36	36	144
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	27	27	27	108
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	36	36	36	144
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	38	36	36	148
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	36	34	36	142
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	45	45	45	180
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	36	36	36	141
1	5	1	2	5	1	1	5	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	3	4	2	3	2	1	2	3	2	1	22	11	14	20	67	
3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	30	33	33	29	125	
2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	15	18	17	15	65
2	5	2	2	5	2	2	5	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	26	23	24	26	99	
4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	28	27	27	116	
3	5	1	1	5	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	3	3	4	3	3	3	1	1	3	3	1	1	19	15	20	19	73
4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	31	36	36	137	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	36	36	36	144	
5	5	4	5	4	4	1	1	5	4	5	4	5	4	4	1	1	1	2	2	3	3	3	1	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	34	29	28	39	130	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GONZALEZ GONZALEZ DIONICIO GODOFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis Completa titulada: "Trabajo remoto y calidad de servicio en una Corte Superior de Justicia, 2021", cuyo autor es HIDALGO CIÑA CINTHYA MILAGROS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 22 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GONZALEZ GONZALEZ DIONICIO GODOFREDO DNI: 17889722 ORCID 0000-0002-7518-1200	Firmado digitalmente por: DIONICIOGG el 07-08- 2022 19:39:23

Código documento Trilce: TRI - 0360837