



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**

**GESTIÓN PÚBLICA**

Teletrabajo administrativo y satisfacción del usuario en el Instituto  
Público Tecnológico José Pardo, distrito La Victoria - Lima. 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Copacondori Quispe, Edwin Jhonatan ([orcid.org/0000-0002-4525-3891](https://orcid.org/0000-0002-4525-3891))

**ASESOR:**

Dr. Cruz Antonio, Lip Licham ([orcid.org/0000-0002-9670-8980](https://orcid.org/0000-0002-9670-8980))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mi esposa Mónica Toralva quien cada día me brinda la fortaleza para este nuevo proyecto.

A mis hijos Jhoel Copacandori y Adrián Copacandori quienes comparten su tiempo para que pueda culminar esta nueva etapa de estudios.

## **Agradecimiento**

A mi hermosa familia, por apoyo que siempre tengo para que cada día sea un mejor profesional al servicio de nuestra patria.

A los trabajadores del instituto Publico José Pardo por permitir ser parte de este gran proyecto de mejora, que cada día nos llevara a una educación con calidad para el desarrollo de mejores profesionales.

## Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Indice de contenidos	iv
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de la investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.2.1. Variable: nivel de teletrabajo administrativo	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.3.1. Población	12
3.3.2. Muestra	12
3.3.3. Muestreo	12
3.4. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	12
3.5. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
4.1. Estadística descriptiva	14
4.2. Análisis inferencial	16
4.2.1. Hipótesis general	16
4.2.2. Hipótesis específica 1	16
4.2.3. Hipótesis específica 2	17
4.2.4. Hipótesis específica 3	18
4.3. Análisis de confiabilidad	19
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28

ANEXO 1. Matriz de consistencia	36
ANEXO 2. Encuesta	37
ANEXO 3. Base de datos	41
ANEXO 4. Permiso de la institución	43

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ficha técnica del instrumento que mide el teletrabajo administrativo.....	13
Tabla 2. Juicio de experto de validez de los instrumentos de medición .....	13
Tabla 3. Teletrabajo administrativo y sus dimensiones en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria-Lima.2022.....	14
Tabla 4. Satisfacción del usuario y sus dimensiones en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria-Lima.2022.....	15
Tabla 5. Correlación entre teletrabajo administrativo y satisfacción del usuario ..	16
Tabla 6. Correlación entre la dimensión accesibilidad del teletrabajo administrativo y satisfacción del usuario externo.....	17
Tabla 7. Correlación entre capacidad de respuesta del teletrabajo administrativo y satisfacción del usuario.....	18
Tabla 8. Correlación entre la confiabilidad del Teletrabajo Administrativo y satisfacción del usuario .....	19
Tabla 9. Estadísticas de Confiabilidad del Instrumento .....	19

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de investigación.....	10
Figura 2. Distribución de la variable ‘teletrabajo administrativo’ y sus dimensiones.....	14
Figura 3. Distribución de la variable ‘satisfacción del usuario’ y sus dimensiones.....	15

## RESUMEN

La presente investigación lleva por título «El teletrabajo administrativo y satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria-Lima.2022». Tuvo como objetivo determinar la relación entre el teletrabajo administrativo y el nivel de satisfacción del usuario externo. La metodología aplicada fue descriptiva, correlacional, diseño no experimental y correlacional simple. La población estuvo conformada por 1,500 alumnos de los turnos diurno y nocturno del Instituto Público José Pardo. El diseño muestral fue no probabilístico e intencionado, pues solo se tomó en cuenta una muestra de 100 personas. Las conclusiones fueron: existe una correlación positiva elevada entre las variables 'teletrabajo administrativo' y 'satisfacción del usuario externo'. Asimismo, que existe una correlación positiva elevada entre la dimensión 'accesibilidad' del teletrabajo administrativo y la variable 'satisfacción del usuario externo'; y una correlación positiva moderada entre la dimensión 'capacidad de respuesta' del teletrabajo administrativo y la variable 'satisfacción del usuario'. Finalmente, existe una correlación positiva moderada entre la dimensión 'confiabilidad' del teletrabajo administrativo y 'satisfacción del usuario'.

**Palabras clave:** Teletrabajo, satisfacción, accesibilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad.

## **ABSTRACT**

This research is entitled "Administrative teleworking and user satisfaction at the José Pardo Public Technological Institute, de La Victoria-Lima district. 2022". Its objective was to determine the relationship between Administrative Telework and the level of satisfaction of the external user. The methodology was descriptive, correlational, non-experimental design, simple correlational. The population was made up of students from the day and night shifts of the José Pardo Institute, reaching a total of 1,500. The sample design was non-probabilistic and intentional, since only 100 people were taken into account. The conclusions were: there is a correlation between the administrative teleworking variables and external user satisfaction, which implies a high positive correlation. Likewise, there is a correlation between the accessibility dimension of administrative teleworking and the external user satisfaction variable with, which implies that there is a high positive correlation. There is also a correlation between the responsiveness dimension of Administrative Telework and the user satisfaction variable, which implies a moderate positive correlation. Finally, there is a correlation between the reliability dimension of Administrative Telework and user satisfaction, which implies a moderate positive correlation.

**Keywords:** Telecommuting, satisfaction, accessibility, responsiveness, reliability.

## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el teletrabajo ha tenido un sobre desarrollo, pues, en el contexto de la COVID-19, ha sido vital para mantener la operatividad de las actividades económicas. Al respecto, Ñahue (2022) menciona que:

A raíz de la pandemia del COVID-19 las organizaciones tanto públicas como privadas a nivel mundial se vieron obligadas a implementar el teletrabajo, por lo que muchas al no estar preparadas ni equipadas para este tipo de trabajo tuvieron que organizarse y capacitar al personal de colaboradores para lograr seguir brindando sus servicios. Algunas ya con algo de experiencia no tuvieron mayores problemas, pero a otras sin experiencia les costaron algo de tiempo. El objetivo era conseguir manteniendo en marcha a la organización, además de seguir ofreciendo sus servicios en este caso a los usuarios. (p. 11)

La realidad observada muestra que es necesario el uso de herramientas de forma remota y la vez un personal que esté capacitado para desarrollar dicha gestión.

Peralta (2021) afirmó que el Perú no fue ajeno a lo vivido en el entorno internacional, ya que las organizaciones tuvieron que adaptarse en el menor tiempo posible para seguir operando, agregándose a ello el hecho de que muchos colaboradores, sobre todo los de mayor antigüedad, no estuvieran capacitados en el uso de las nuevas tecnologías para ofrecer servicios o gestionar la empresa mediante teletrabajo. Por ese motivo es que, en este estudio, se destacará la importancia del uso de las TIC como herramienta de cambio social.

Con respecto al caso del instituto público José Pardo, donde se desarrolla la presente investigación, por la pandemia se implementó el teletrabajo, pero sin el criterio de ofrecer capacitación en el uso de entornos virtuales, dirigido a docentes, administrativos y estudiantes. Dicha circunstancia generó problemas en la accesibilidad de los usuarios a la plataforma de matrículas, cambios de turnos y la disposición de la lista de docentes del área académica, lo cual ocasionó tiempos de espera extra, al no existir una buena interacción entre el usuario y el personal

administrativo; o que no se logrará un contacto más fluido. En otras palabras, se brindó un deficiente servicio a los estudiantes-clientes.

La teoría y praxis indican que las empresas tienen como objetivo principal conseguir clientes y ofrecerles el mejor servicio posible, para que, de esa manera, ellos mismos se conviertan en la mejor publicidad, siendo que siempre será más efectivo la recomendación de un cliente satisfecho que cualquier otra forma de publicidad. Todo lo anterior, más aún, si la organización es nueva e inicia operaciones.

Para Peralta (2021):

este objetivo es el más importante, pues sin contar con una parte del mercado lo suficientemente amplia, nunca llegará a cubrir sus costos fijos; mientras para una organización ya consolidada, adquirir clientes es mejorar y tener alguna cuota de mercado mayor a los competidores, o haciendo crecer sus categorías, es parte de la estrategia de crecimiento. (p. 2)

Sobre la retención de los clientes, Cronin et al. (2021) sostuvieron que esta es muy importante porque:

asegura su permanencia en el mercado. Las organizaciones deben desarrollar productos y/o servicios diferenciados y aumentar la satisfacción de los clientes. Por otro lado, la necesidad de satisfacer a los clientes o usuarios es indiscutible. Las organizaciones han hecho tantas mejoras en los últimos 10 años en este campo, que el nivel de demanda de los usuarios también ha aumentado; por tanto, el lograr satisfacerlos es cada vez más problemático. (p 7)

Lo anterior valida la importancia de mantener satisfechos a los clientes, que es la mejor estrategia para el crecimiento de las empresas.

En el Instituto Público Tecnológico José Pardo existe una evidente ineficiencia en el proceso de atención, además de que es poco confiable e insegura. Esto, pese a conocerse que una entidad educativa juega un papel preponderante en la formación de sus estudiantes, debiendo proveer todos los materiales

necesarios para brindar servicios de calidad y la estructura del Instituto está diseñada para cumplir con estos objetivos y realizar trabajo remoto.

Para corregir esta problemática la entidad debe implementar mejores plataformas digitales con mejor tecnología, mejor proveedor de sistemas y hacer mantenimiento a sus servidores, para hacer más amigable la interacción con los usuarios, difundiendo entre estos los modos de acceso para tener una buena experiencia en sus requerimientos.

La no mejora del teletrabajo ocasionará que la entidad no solo proyecte una mala imagen, sino la posible deserción de los alumnos, que en este caso son usuarios externos. Por otro lado, el mal servicio puede traer consigo sobrecostos y pérdidas de tiempo en la solución de los requerimientos del usuario.

El problema general de esta investigación es determinar ¿cuál es la relación entre el nivel de teletrabajo administrativo y el nivel de satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022? Como problemas específicos se plantea definir si ¿existe relación entre el nivel de accesibilidad, de capacidad de respuesta y de confiabilidad del teletrabajo administrativo con el nivel de satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito La Victoria, periodo 2022??

Como objetivo general se tiene: Determinar la relación entre el nivel de teletrabajo administrativo y el nivel de satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022; y como objetivo específico: Determinar la relación entre el nivel de accesibilidad, de capacidad de respuesta y de confiabilidad del teletrabajo administrativo con el nivel de satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022.

Esta investigación se justifica porque permitirá al Instituto Público José Pardo determinar si existió una relación entre la implementación del trabajo remoto y la satisfacción que tuvo el usuario en relación con aquello, durante la pandemia de la COVID-19; y si esta forma de gestión puede mantenerse. Asimismo, servirá de referencia para otras instituciones educativas del nivel técnico y/o superior.

Por último, la hipótesis general en el presente trabajo de investigación es: El teletrabajo administrativo se relaciona en forma directa con el nivel de satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022; y la específica: Existe relación directa entre el nivel de accesibilidad, de capacidad de respuesta y de confiabilidad del teletrabajo administrativo, con el nivel de satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022.

## **II. MARCO TEÓRICO**

El término 'teletrabajo' fue utilizado por primera vez en Estados Unidos por el físico Jack Nilles, en 1972, quien, debido a la escasez del petróleo, desarrolló un sistema de trabajo con el cual un empleado podía trabajar desde su casa usando un teclado, una pantalla y líneas telefónicas. Con el transcurso de los años, el teletrabajo se convirtió en una buena alternativa para mejorar el desempeño en algunas ocupaciones profesionales –como sucede a nivel global–, que como sostuvo Ñahue (2022), mejoró la productividad y la satisfacción laboral en un 38.9 % y un 23.8 %, respectivamente, en función de los niveles de pre pandemia. Sin embargo, Aguilar (2021) confirmó que cuando el teletrabajo es forzoso, este tiene un efecto negativo en el desempeño laboral, siendo los aspectos más resaltantes la edad y la ubicación.

Como antecedentes se presentan los siguientes:

Se revisó la investigación de Peralta (2021), quien tuvo como objetivo conocer cómo la implementación del teletrabajo influyó en el personal de una entidad pública. Concluyó que los aspectos más importantes fueron el conocimiento de los sistemas informáticos, la adecuación, el nivel de bienestar, la experiencia de laborar en entornos virtuales, los cuales fueron determinantes en el cálculo de la productividad de los trabajadores y el logro de objetivos. También se analizó el trabajo de Reyes (2020), quien concluyó que existía una relación positiva alta entre teletrabajo y satisfacción laboral, pudiéndose prever que, para este estudio, el teletrabajo sería muy beneficioso para el trabajador y el usuario.

También están los estudios de Rico (2021), en donde se identificó aspectos potencialmente peligrosos como el aislamiento de la persona teletrabajadora, la nula participación en la vida laboral colectiva –que puede suponer un mayor riesgo de adicción al trabajo y desarreglos en la cuantificación del tiempo dedicado a las labores–, así como la pérdida de sensación de pertenencia a un equipo y de oportunidades profesionales debido a la ausencia física o conflictos y problemas en la conciliación familiar; y todo ello, a su vez, la posibilidad de desarrollar problemas de salud mental.

Asimismo, se revisó el trabajo de Peñafiel (2019), en el cual tuvo como objetivo identificar los factores del uso del teletrabajo en el sector público, concluyendo que uno de sus determinantes fue la igualdad de carga de trabajo y espacio en el hogar y una mayor facilidad de uso y aprecio por su trabajo. A su vez, está la investigación de Paucar (2019), quien tras realizar una encuesta en la UGEL de San Juan de Miraflores, halló una alta la relación entre calidad de servicio y satisfacción.

De otro lado, Silva et al. (2018) analizaron la implementación del teletrabajo híbrido en entidades financieras peruanas y concluyeron que el mayor beneficio era la conciliación familiar, que esta forma de trabajar desde casa era atractiva e inofensiva, pero que era necesario reglamentar distracciones como el cuidado de familiares, mascotas, visitas. En este caso observado se concluye cuán importante para el usuario es la atención por el teletrabajo cumpliendo aún mejor la satisfacción de los usuarios de este servicio.

A la vez, está la tesis de Cáceres (2018), quien luego de realizar una encuesta en municipios, concluyó que el proceso administrativo era importante para lograr un nivel de satisfacción en el usuario externo al hallarse correlaciones altamente significativas. Moreno (2018) investigó la influencia del teletrabajo en los colaboradores y halló que un nivel de autonomía y flexibilidad favorecían un mejor compromiso con el trabajo; y en su tesis, Ortega (2017) determinó los beneficios del teletrabajo sobre las organizaciones. Concluyó que el teletrabajo generaba un cambio cultural beneficioso para las organizaciones, pero que estas y los empleados debían comprometerse a producir una comunicación positiva de

manera rápida y efectiva al adoptar este enfoque interactivo para, de esa manera, lograr los propósitos organizacionales.

A nivel conceptual, en el 2020, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sostuvo que el teletrabajo «conlleva un trabajo realizado con la ayuda de las TIC, fuera de las instalaciones del empleador y debe ser primordial contar con accesibilidad, capacidad de respuesta y confiabilidad para que sea óptima» (p. 4).

Se trata de una forma de trabajo en la que el personal de una empresa, entidad u organización «ya sea estatal o particular» realiza sus labores en su domicilio sin tener la necesidad de acudir a su centro de labores, pues la información la traslada a través de las diversas tecnologías que existen en la actualidad, las cuales les permiten interactuar con su centro de labores en tiempo real. Asimismo, se puede mencionar que este tipo de trabajo ya lo realizaban algunas organizaciones, pero a raíz de la COVID -19, se hizo necesaria y obligatoria.

Según la OIT (2020):

El teletrabajo conlleva un trabajo realizado con la ayuda de las TIC, fuera de las instalaciones del empleador. Debe ocurrir mediante un acuerdo voluntario entre el empleador y el trabajador. Además, al acordar el lugar de hay otros aspectos que deben aclararse, a saber, las horas de trabajo o el calendario de trabajo, los instrumentos de comunicación que deben utilizarse, la labor que debe realizarse, los mecanismos de supervisión y las disposiciones para la presentación de informes sobre la labor realizada. (p. 3)

De acuerdo con Gálvez (2020):

un trabajo remunerado que cumple con tres características, a saber, que el lugar de trabajo sea diferente de donde se requieren resultados y que se requiera el uso permanente de las TIC para desarrollar el trabajo y comunicarse con los empleadores, ya que, al implementar este modelo, las organizaciones deben Primero considere el cambio organizacional y la seguridad de la información. (p. 17)

Para García (2020), en el teletrabajo los empleados pueden trabajar con flexibilidad, realizar actividades extra organizacionales y a la vez crear ventajas competitivas, por lo que este tipo de trabajo no podría calificarse como un modo de vida en el hogar.

En la normativa peruana, la Ley 30036, se lee: «El teletrabajo como una forma de realizar una actividad caracterizada por el uso de computadoras y medios de telecomunicaciones por parte de los trabajadores de una organización o empresa para prestar asistencia inmaterial, la cual contribuirá además a su respectivo control y ejercicio de control».

Venegas y Leyva (2020) argumentaron que:

todas las entidades comprometidas con la implementación del teletrabajo deben enfrentar ciertos desafíos, como la comunicación e interacción seguras y dinámicas en el entorno virtual que han desarrollado a través de la informática. Considera algunas estrategias de comunicación que generan estrategias. (p. 54).

De este producto de investigación se entiende la importancia de uso de las herramientas de tecnológicas y su desempeño por parte del trabajador.

¿De qué otras maneras favorece el teletrabajo al éxito organizacional?

De acuerdo con Culqui y Gonzales (2016), principalmente a la productividad, para un 47 % de profesionales que laboran bajo esta modalidad; mientras que un 35 % manifestó que no se produjeron cambios significativos; y solo un 17 % dijo que su rendimiento laboral fue inferior. Entre lo beneficioso está que el tiempo dedicado al traslado hacia la oficina y permitió al trabajador realizar tareas domésticas o hacer ejercicios físicos con la familia en el hogar.

Con respecto a la dimensión 'accesibilidad', Venegas y Leyva (2020) mencionaron que esta tenía que ver «con el tiempo de espera del servicio, la interacción y la facilidad con la que se brinda el servicio. En el caso del teletrabajo, los sistemas deben ser amigables y de fácil uso para el usuario» (p. 32)

Con relación a la dimensión 'capacidad de respuesta', Venegas y Leyva (2020) afirmaron que «tiene que ver con el ahorro de tiempo, la rapidez en el acceso

a la información y la eficiencia de los sistemas y/o tecnologías utilizadas en el teletrabajo» (p. 32). Y en cuanto a la dimensión 'confiabilidad', que está relacionada con:

la exactitud y seguridad; es decir, que debe darse de manera óptima y segura para que la interacción del personal de la institución y el usuario externo culmine de manera satisfactoria en lo que se refiere a la solución de los requerimientos y/o consultas del usuario externo. (p. 32)

Paredes (2018) sostuvo que «se tiende a utilizar la satisfacción y la calidad de servicio como algo similar» (p. 11); pero son diferentes, teniéndose en cuenta su función, sus causas y sus resultados.

Zeithaml et al. (2017) manifestaron que:

aunque son comunes en ciertos aspectos, la satisfacción es tomada en cuenta como algo más amplio, en cambio la calidad del servicio se fundamenta en las dimensiones de servicio; se puede afirmar que la calidad del servicio es parte de la satisfacción del usuario. (p. 86)

Y agregaron que:

la calidad del servicio implica evaluar la percepción del cliente en lo que se refiere a la confiabilidad, empatía y tangibles del servicio. Por otro lado, la satisfacción es más incluyente: comprende las percepciones de la calidad del servicio, producto y precio, también incluye aspectos situacionales y se puede dimensionar en calidad funcional, calidad técnica y expectativas. (p. 86)

Ahora se definirá la satisfacción. Acerca de esta variable, Paredes (2018) sostuvo era:

el resultado final de una buena experiencia que cumple o supera las expectativas esperadas al recurrir a un tipo de servicio o al comprar un producto. Por otro lado, la insatisfacción es todo lo contrario pues se da cuando un producto y/o servicio no cumplen con las expectativas esperadas por un cliente y/o usuario. (p. 12)

Osio (2015) mencionó que el teletrabajo en diferentes escenarios como el hogar o el móvil se había convertido en una realidad en Argentina, con algunos beneficios como la conciliación familiar, aumento de la productividad, eficiencia, sustentabilidad y lo más importante la satisfacción laboral. Sin embargo, que este tipo de trabajo, para que prospere, requería desarrollar las personas y la cultura de trabajo adecuadas, un buen liderazgo y una excelente gestión, así como marcos regulatorios y legales.

En lo concerniente a 'calidad funcional', Lovelock y Wirtz (2009) plantearon que esta se encontraba relacionada con el nivel de desempeño, el servicio oportuno y los tangibles. Es decir, si es que el servicio cumplía con los requerimientos básicos para considerarse funcional y satisfaga al usuario o cliente.

Sobre la dimensión 'calidad técnica', los investigadores indicaron que se «relaciona con el tipo de servicio, la entrega del servicio y la evaluación del servicio. Se toma en cuenta la calidad del servicio, el tiempo que toma en brindarse y esto determina si el servicio es eficiente o no» (Lovelock, & Wirtz, 2009, p. 33).

Y con relación a la dimensión 'expectativas', se trata de «la satisfacción, la insatisfacción y la indiferencia. Esto se relaciona con lo que el cliente y/o usuario esperaba del servicio. Es ver desde la perspectiva del consumidor del servicio evaluar si este cumplió con sus expectativas (Lovelock, & Wirtz, 2009, p. 33).

La posición actual sugiere que la implementación del teletrabajo se ha acelerado y debe mantenerse; pero conforme se vaya expandiendo, también existe la necesidad de una orientación práctica para mejorar los resultados positivos de este modelo, y para satisfacer las necesidades de los trabajadores, reconociendo las nuevas características en la relación trabajador-empleador que, para los propósitos de este estudio, es una alternativa de mejora en los institutos públicos que luego se pueden ir implementando en el territorio nacional.

### III. METODOLOGÍA

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

En este trabajo se desarrolló el método hipotético-deductivo porque en la primera parte se identificó una problemática y se plantearon soluciones, que luego fueron contrastadas con la recolección de datos y su análisis.

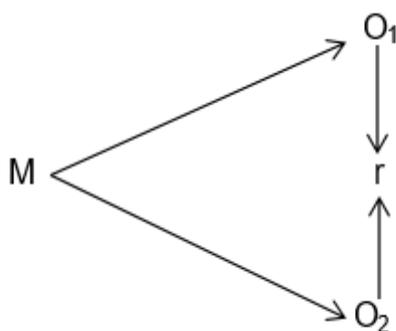
Asimismo, se aplicó un enfoque cuantitativo. Los datos recopilados fueron contrastados para establecer una correlación con la hipótesis, basada en la estimación numérica y el análisis con estadígrafos. Por otro lado, el diseño fue correlacional, no experimental y transversal. Según Hernández et al. (2010):

No experimental, pues no se manipula las variables y descriptiva pues se analizó el comportamiento de ambas variables y es correlacional, porque medirá el nivel de relación entre las variables, en un contexto particular y correlacional ya que mide el nivel de relación entre las variables. (p. 208)

Una representación gráfica del diseño se presenta en la Figura 1.

**Figura 1**

#### ***Diseño de la investigación***



Donde:

M: Muestra de investigación.

O: Observaciones de las variables

O<sub>1</sub>: Teletrabajo O<sub>2</sub>: Satisfacción r: Correlación

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **3.2.1. Variable: nivel de teletrabajo administrativo**

**3.2.1.1. Definición conceptual.** Es una modalidad de trabajo en la que el personal de una organización realiza sus labores en su domicilio sin tener la necesidad de acudir a su centro de labores, pues la información la traslada a través de las diversas tecnologías que existen en la actualidad y que les permiten interactuar con su centro de labores en tiempo real. Asimismo, se puede mencionar que este tipo de trabajo ya lo realizaban algunas organizaciones, pero a raíz de la pandemia se hizo necesaria y obligatoria.

**3.2.1.2. Definición operacional.** Para esta variable se utilizaron las siguientes dimensiones: (a) Accesibilidad, (b) capacidad de respuesta y (c) confiabilidad. Asimismo, se utilizó un cuestionario tipo Likert mediante las escalas «Totalmente de acuerdo», «De acuerdo», «Ni de acuerdo ni en desacuerdo», «En desacuerdo» y «Totalmente en desacuerdo», que será aplicada en un cuestionario de 20 preguntas divididas en sus tres dimensiones de 'accesibilidad', con sus indicadores de capacidad de respuesta.

### **3.2.2. Variable: nivel de satisfacción del usuario**

**3.2.2.1. Definición conceptual.** Es el resultado final de una buena experiencia que cumple o supera las expectativas esperadas al recurrir a un tipo de servicio o al comprar un producto. Por otro lado, la insatisfacción es todo lo contrario, pues se da cuando un producto y/o servicio no cumplen con las expectativas esperadas por un cliente y/o usuario.

Al respecto, Thompson (1997) refirió que:

la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (p. 62)

**3.2.2.2. Definición operacional.** Para esta variable se utilizaron las siguientes dimensiones: (a) Calidad funcional, (b) calidad técnica y (c) expectativas. También

se usó la escala de Likert «Totalmente de acuerdo», «De acuerdo», «Ni de acuerdo ni en desacuerdo», «En desacuerdo» y «Totalmente en desacuerdo», que será medida con 20 ítems, además de ser parte de las tres dimensiones.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Estuvo conformada por 1,500 alumnos de los turnos diurno y nocturno del Instituto Público José Pardo.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra se obtuvo de la especialidad de Electrotecnia Industrial, y estuvo conformada por 180 alumnos, de los cuales 110 eran del turno diurno; y 70, del nocturno.

#### **3.3.3. Muestreo**

El tipo de muestreo fue intencional y por conveniencia, ya que se tomó de una especialidad además de determinado turno.

- **Criterios de inclusión:** Está conformado por los 110 alumnos del turno diurno, que tienen una mayor representación, pues registran un mayor grado de asistencia en relación con los alumnos de la noche.
- **Criterios de exclusión:** En el turno noche se tiene un mayor índice de faltas. Además, son usualmente los que se retiran de la carrera de Electrotecnia Industrial.

### **3.4. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

El procesamiento y análisis de datos se hizo con el programa IBM SPSS 27. Con esta herramienta se elaboraron tablas y figuras que posibilitaron los análisis. Para la confiabilidad del instrumento se usó el Alfa de Cronbach. También se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la relación entre variables.

Información de la ficha técnica que mide el teletrabajo administrativo y la satisfacción del usuario se muestra en la Tabla 1.

El cuestionario para la variable del teletrabajo administrativo estuvo integrado por 20 preguntas, que se estructuran de acuerdo con las dimensiones indicadas en la investigación de la variable 'satisfacción del usuario'. Las variables fueron validadas por tres especialistas con mucha experiencia académica. Los datos de los expertos se muestran en la Tabla 2.

**Tabla 1**

***Ficha técnica del instrumento que mide el teletrabajo administrativo***

<b>Variable</b>	<b>Teletrabajo administrativo</b>
Nombre de la técnica	Encuesta
Autor	Edwin Jhonatan
Año	2022
Tipo de instrumento	Cuestionario
Objetivo	Determinar si existe relación significativa entre el teletrabajo administrativo y la satisfacción del usuario
Lugar de aplicación	Instituto Público José Pardo
Duración de la aplicación	28 minutos

**Tabla 2**

***Juicio de experto de validez de los instrumentos de medición***

<b>N°</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Nombre y apellidos</b>	<b>Dictamen</b>
1	Doctor	Dr. Cruz Antonio Lip Licham	Aplicable
2	Doctor	Dr. José Luis Benites Zúñiga	Aplicable
3	Doctor	Dr. Edwin Alberto Martínez López	Aplicable

**3.5. Aspectos éticos**

En la presente investigación, a propósito de los aspectos éticos relacionados, se consideró el anonimato de las personas que participaron en el estudio, así como la confidencialidad de los resultados obtenidos de cada uno de ellos. Asimismo, se respetó los derechos de autor, citando las fuentes y referencias bibliográficas. También se contó con la autorización expresa del Director del Instituto Público José Pardo para la realización de este trabajo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva

En la tabla 3 y en la figura 2 puede verse que el teletrabajo tiene un nivel alto, llegando al 45 %. El nivel medio es 30 % y el nivel bajo, 25 %. Estas cifras permiten inferir que el Instituto Público José Pardo tiene un nivel de trabajo administrativo medianamente alto y se observa que el nivel de accesibilidad más alto llega al 36 %; en tanto que el nivel medio es 35 %; y el nivel bajo, 29 %. Esto último posibilita aseverar que la entidad tiene un nivel de accesibilidad medianamente alto.

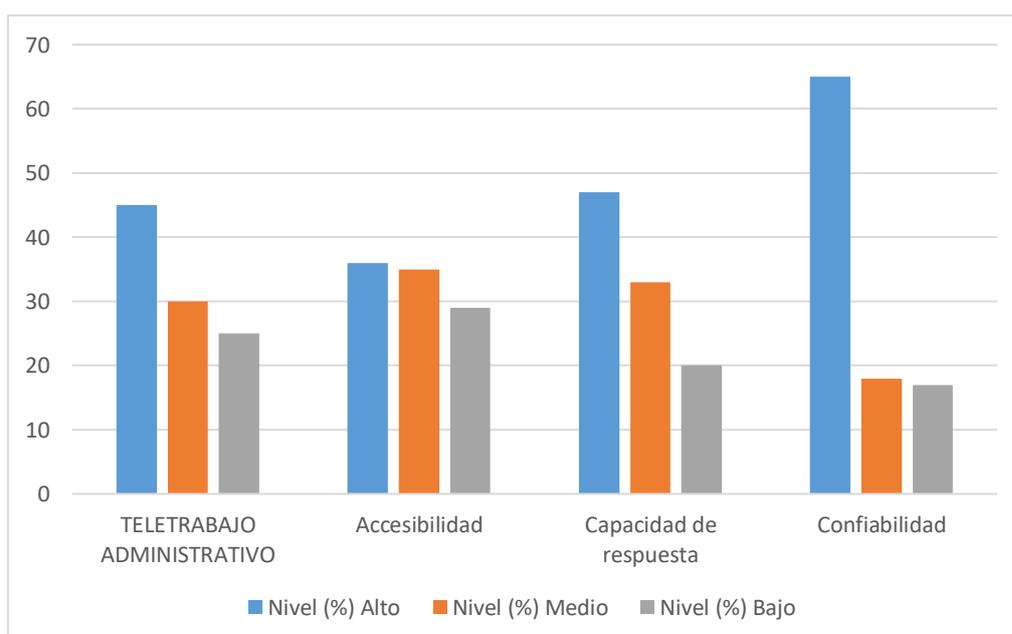
**Tabla 3**

***Teletrabajo administrativo y sus dimensiones en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria-Lima, 2022***

Variable/dimensiones	Nivel (%)		
	Alto	Medio	Bajo
teletrabajo administrativo	45	30	25
Accesibilidad	36	35	29
Capacidad de respuesta	47	33	20
Confiabilidad	65	18	17

**Figura 2**

***Distribución de la variable ‘teletrabajo administrativo’ y sus dimensiones***



Según lo visto, el nivel alto llegó a 47 %; el nivel medio a 33 %; y el nivel bajo, a 20 %, lo cual indica que la entidad tiene un nivel de capacidad de respuesta medianamente alto.

Se observa que el nivel alto llega a 65.00%. El nivel medio es de 18.00% y el nivel bajo llega a 17.00%. La entidad tiene un nivel de confiabilidad medianamente alto.

A su vez, en la Tabla 4 y en la Figura 3 se observa que, con respecto de la satisfacción del usuario, el nivel alto llegó a un 80 %; el nivel medio a 5 %; y el nivel bajo, a 15 %. En cuanto a calidad funcional, el Instituto tenía un nivel alto, por tener los siguientes valores: un nivel alto de 78 %; un nivel medio de 12 % y un nivel bajo de 10 %.

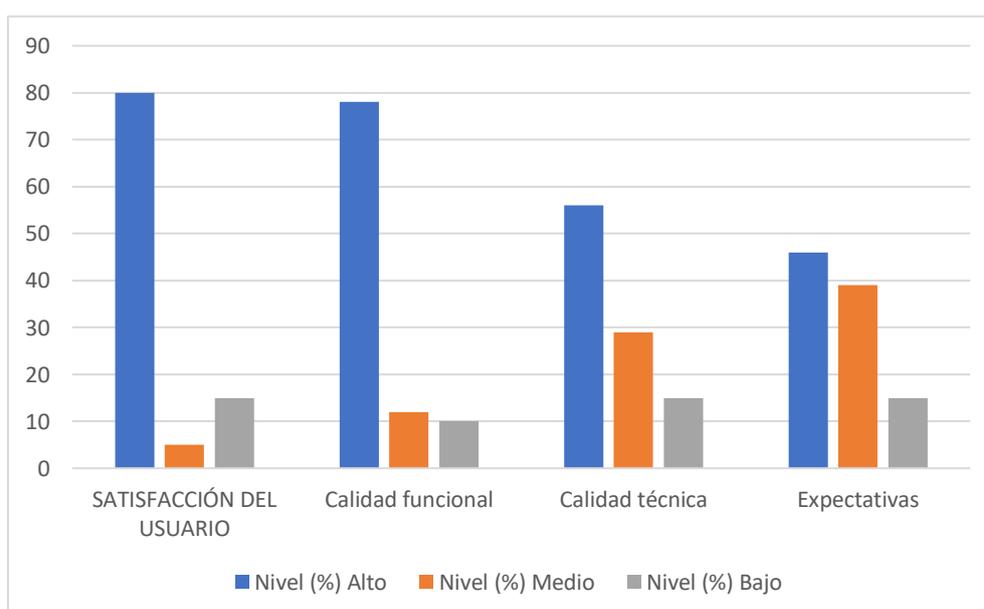
**Tabla 4**

**Satisfacción del usuario y sus dimensiones en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria-Lima, 2022**

Variable/dimensiones	Nivel (%)		
	Alto	Medio	Bajo
Satisfacción del usuario	80	5	15
Calidad funcional	78	12	10
Calidad técnica	56	29	15
Expectativas	46	39	15

**Figura 3**

**Distribución de la variable 'satisfacción del usuario' y sus dimensiones**



También se observa que el nivel alto llega a 56 %; el nivel medio, a 29 %; y el nivel bajo, a 15 %. Esto indica que la entidad tiene un nivel de calidad técnica medianamente alto, con un nivel alto de 46 %. El nivel medio es 39 %; y el nivel bajo, 15 %, lo cual sugiere que el Instituto tiene un nivel de expectativa medianamente alto.

## 4.2. Análisis inferencial

### 4.2.1. Hipótesis general

**H<sub>1</sub>:** El teletrabajo administrativo sí se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022.

**H<sub>0</sub>:** El teletrabajo administrativo no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022.

- **Análisis:**

Como se muestra en la Tabla 5, mediante el coeficiente de Spearman dio ( $r = 0,764$ ; sig.=0,000) entre las variables 'teletrabajo administrativo' y 'satisfacción del usuario', lo cual expresa una correlación positiva elevada.

**Tabla 5**

***Correlación entre teletrabajo administrativo y satisfacción del usuario***

		<b>Satisfacción del usuario</b>	
Rho de Spearman	Teletrabajo administrativo	Coeficiente de correlación	0,764**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

- **Decisión:**

Se impugna la hipótesis nula (H<sub>0</sub>); y se afirma la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>).

### 4.2.2. Hipótesis específica 1

**H<sub>1</sub>:** La accesibilidad del teletrabajo administrativo sí se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022.

**H<sub>0</sub>:** La accesibilidad del teletrabajo administrativo no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022.

- **Análisis:**

Como se muestra en la Tabla 6, a través del coeficiente de Spearman se logró ( $r = 0,848$ ;  $\text{sig.} = 0,019$ ) entre la dimensión 'accesibilidad del teletrabajo administrativo' y la variable 'satisfacción del usuario', lo que expresa una correlación positiva elevada.

**Tabla 6**

***Correlación entre la dimensión accesibilidad del teletrabajo administrativo y satisfacción del usuario externo***

		Accesibilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Accesibilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,019
		N	,848
Satisfacción del usuario	Accesibilidad	Coeficiente de correlación	,019
		Sig. (bilateral)	,848
		N	100

- **Decisión:**

Se impugna la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se afirma la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

**4.2.3. Hipótesis específica 2**

**H<sub>1</sub>:** La capacidad de respuesta del teletrabajo administrativo sí se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022.

**H<sub>0</sub>:** La capacidad de respuesta del teletrabajo administrativo no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022.

- **Análisis:**

Como se muestra en la Tabla 7, a través del coeficiente de Spearman se logró ( $r = 0,635$ ;  $\text{sig.} = 0,000$ ) entre la dimensión 'capacidad de respuesta del

teletrabajo administrativo' y la variable 'satisfacción del usuario', lo cual expresa una correlación moderada.

**Tabla 7**

***Correlación entre capacidad de respuesta del teletrabajo administrativo y satisfacción del usuario***

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	deCoeficiente de correlación 1,000 Sig. (bilateral) . N 100	0,635** 0,000 100
	Satisfacción del usuario	deCoeficiente de correlación 0,635** Sig. (bilateral) 0,000 N 100	1,000 . 100

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

- **Decisión:**

Se impugna la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se afirma la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

**4.2.4. Hipótesis específica 3**

$H_1$ : La confiabilidad del teletrabajo administrativo sí se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022.

$H_0$ : La confiabilidad del teletrabajo administrativo no se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022.

- **Análisis:**

Como se muestra en la Tabla 8, a través del coeficiente de Spearman se obtuvo ( $r = 0,659$ ;  $sig.=0,000$ ) entre la dimensión 'confiabilidad del teletrabajo administrativo' y 'satisfacción del usuario', lo cual indica una correlación positiva moderada.

- **Decisión:**

Se impugna la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se afirma la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

**Tabla 8****Correlación entre la confiabilidad del teletrabajo administrativo y satisfacción del usuario**

			<b>Confiabilidad</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,659**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,659**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

**4.3. Análisis de confiabilidad**

Se realizó la prueba de coeficiente Alfa Cronbach con el programa IBM SPSS 27. Los resultados se muestran en la Tabla 9.

**Tabla 9. Estadísticas de Confiabilidad del Instrumento**

	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
	0,874	100

El coeficiente de Alfa de Cronbach arrojó un valor de 0,874, lo cual determinó un nivel de confiabilidad muy alta para el cuestionario.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados muestran que el teletrabajo administrativo se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción del usuario. Asimismo, la accesibilidad, la capacidad de respuesta y la confiabilidad del teletrabajo administrativo se relaciona directa y significativamente con la percepción del usuario en lo referido a la calidad funcional, a la calidad técnica y en las expectativas esperadas.

Es importante mencionar a Aguilar (2021), quien afirmó que cuando el teletrabajo es obligado afecta negativamente el desempeño laboral; y mencionó a la edad y a la ubicación del colaborador como factores negativos principales. Asimismo, Moreno (2018) concluyó que el trabajador, al sentirse con un nivel de independencia y flexibilidad, desarrolla un mayor compromiso para con su trabajo. De otro lado, Peralta (2021) manifestó que los aspectos que influyeron en el teletrabajo fueron primordialmente, el que algunos colaboradores no dominaban los sistemas informáticos, no se adaptaban fácilmente, el nivel de satisfacción, etc., convirtiéndose en un determinante al calcular la productividad, así como el logro de objetivos.

Por su parte, Ortega (2017) concluyó que el teletrabajo beneficiaba a las organizaciones, pero sus miembros debían comprometerse a generar una comunicación positiva de manera ágil y efectiva. Mientras que Quintero (2016) afirmó que el teletrabajo debía estar enfocado a resultados; y Peñafiel (2019) concluyó que, uno de los determinantes del teletrabajo era la igualdad de carga de trabajo y espacio en el hogar, y una mayor facilidad de uso y aprecio por su trabajo. En tanto que Silva et al. (2018) mencionaron que el mayor beneficio del teletrabajo es la conciliación familiar, pero hay que organizarse de tal manera que no exista distracciones en horas laborales.

Cano et al. (2017) afirmaron que para lograr que el teletrabajo resulte exitoso era imperante capacitar al personal acerca del manejo de la tecnología; y Paucar (2019) concluyó que hay una relación alta entre la calidad de servicio y satisfacción, que coincide con lo hallado en la presente investigación. También Cáceres (2018)

manifestó que el uso del teletrabajo era importante en el logro de satisfacción del usuario externo, pues tienen un alto nivel de correlación.

Finalmente, Reyes (2020) afirmó que existe una relación positiva alta entre el teletrabajo y la satisfacción laboral, y por consiguiente con el usuario externo, como también lo refiere este estudio; y Ñahue (2022) sostuvo que la implementación del teletrabajo lograba aumentar la productividad y la satisfacción.

En el desarrollo del proyecto se puede indicar que todo ha sido expuesto con una lluvia de ideas que desarrollo en la especialidad de electrotecnia industrial a través de los usuarios externos que son los alumnos que son parte del proyecto en la investigación del área, para el turno diurno y nocturno.

Se traslado también para la especialidad de computación e informática que tiene una población de alumnos que es casi el doble de la carrera de electrotecnia y con turno diurno y nocturno que además recomendó para el proyecto de investigación el uso de las herramientas de las tecnologías de la información con fin de mejorar la relacion del usuario externo y el instituto publico JOSE PARDO.

Entonces se puede indicar ya con las referencias mencionadas que el teletrabajo es importante para que el usuario externo alcance la mejora en la atencion, además permita que la institución mejora la calidad en atencion que servirá como una guía de proyecto para otras instituciones públicas que brinden la atencion en las diversas carreras que tienes los institutos públicos a nivel nacional.

También en la información brindada por los autores ya mencionado con la referencia de investigaciones en los ultimos 7 años de diferentes artículos científicos se permite alcanzar la aprobación alcanzada en la encuesta con una relevante aprobación que permite también ser como referencia para la revisión en los institutos públicos en lima metropolitana y a nivel nacional.

Por otra parte, se indica que para los autores ya mencionados en el proyecto que parte del aporte para el teletrabajo es muy común la mejora de la productividad que también se corrobora en la investigación desarrollada en el área de la especialidad del área trabajada.

Se puede mencionar que, para los autores como Aguilar, que en la investigación desarrollada además se muestra la labor del desempeño para los trabajadores administrativos y que el instituto José pardo, el teletrabajo es un gran aporte porque los que realizan la labor de gestión administrativa son adultos con cierta restricción por salud, pero como muestra la investigación el beneficio es la atención rápida para los usuarios externos ya que el nivel de flexibilidad es fundamental para la oportuna atención.

El punto importante referente a la discusión que fue un factor que se tiene que aclarar es la necesidad del conocimiento de las herramientas informáticas para el buen desempeño del teletrabajo administrativo pues implica el uso de los diferentes recursos como formularios, correos, matriculas, etc.

Que está completamente relacionada con la pronta respuesta en la atención de los usuarios que son los alumnos matriculados y egresados de las diferentes carreras que atiende el instituto público José pardo para el turno diurno y nocturno. Por ello es necesario al aplicar el teletrabajo este inicie con una capacitación óptima en el desarrollo de tecnologías de la información para que los trabajadores administrativos puedan tener un desempeño óptimo para la atención del usuario externo.

La satisfacción del usuario queda como respuesta a lo planteado en los conocimientos del personal administrativo que mostrará una respuesta eficiente, para el aporte del usuario se utilice en la brevedad posible, además de la atención que será medida a largo plazo con la mayor aceptación del teletrabajo administrativo y su relación con los estudiantes y egresados de la casa de estudio.

De forma externa se puede afirmar que el teletrabajo permite al personal administrativo una mejor atención familiar ya que el trabajador se encuentra desde su domicilio donde él tiene las condiciones generadas por el mismo, cumpliendo con la comodidad para un mejor servicio que muestra en los usuarios externos y con ello el desempeño en la atención.

Al entregar la encuesta a los alumnos participantes del instituto publico José pardo se puede indicar que la colaboración sobre la encuesta la cual se toma muchos aspectos porque, no solo se trata de muchas especialidades como computación e informática, construcción civil, metalurgia, mecaniza de producción, mecánica automotriz y electrotecnia industrial que conforman más de 1400 alumnos de ya los diferentes horarios de estudio además de los egresados que son un número reducido referente a cada año de actividades académicas.

Para la investigación se encontró una parte negativa que viene a ser la referencia al cumplimiento de las horas de trabajo, pues el teletrabajo es desarrollado por el personal administrativo durante su jornada laborar no se puede asegurar que el personal cumpla con su tiempo usual de trabajo y quizás no labore su jornada completa de toda la semana, además de cumplir a tiempo con el envió de la documentación para que el usuario externo pueda tener respuesta a su documento presentado.

En parte de la discusión, durante el desarrollo de la investigación para mejorar la negativa posición que se pueda tener quienes desarrollan el teletrabajo administrativo pueden estar sujeto a desarrollar un reporte de trabajo enviado al jefe inmediato para mantener el ritmo de trabajo para no afecte a los usuarios externos de las diferentes áreas de estudio.

La parte positiva de la satisfacción del usuario, es de mayor grado porque en este último año donde se laboró de forma remota por necesidad, respecto al estado de emergencia, el teletrabajo administrativo ha tenido gran aceptación por el alcance de la entrega de documentos recopilados por el investigador en el área de informática se ha tenido gran aceptación de los usuarios porque esta especialidad esta actualizado en el uso de las tecnologías de la información.

En la especialidad de mecánica de producción quien tiene una proporción menor de usuarios a diferencia de computación e informática se a tenido que indicar que están en proceso del proceso de la entrega y recepción de documentos en forma virtual y que para ellos es necesario una capacitación al respecto.

También es necesario mencionar que durante la investigación se tomo en cuenta la participación de los usuarios del turno diurno porque son los que se encuentran en mayor proporción respecto a los del turno noche además de tener un mayor porcentaje de colaboración para esta investigación ya que se tiene una gran proporción de preguntas desarrolladas en los items de encuesta que se encontró desarrollada por el investigador.

En la primera dimensión que trata sobre el tiempo esperado fue el deseado se ha corroborado en referencia a los autores ya citados que es un gran aporte que tiene un margen positivo que contribuye y afirma el gran aporte que tiene el proyecto desarrollado sobre el teletrabajo administrativo y la satisfacción del usuario para el instituto publico José pardo.

También indicar que para el área académica de construcción civil es necesario que los usuarios también se puedan trasladar el conocimiento del uso de la plataforma de atención que fue el que obtuvo un puntaje regular en referencia a la dimensión teletrabajo administrativo además que fue de gran ventaja indicar la aprobación de la atención del teletrabajo administrativo en comparación al trabajo presencial desarrollado en el 2019.

Para la investigación la consulta respecto a la variable satisfacción del usuario llego a un punto intermedio la consulta respecto a la entrega del servicio del teletrabajo administrativo es óptimo, se pueda y mencionar ya en el apartado de recomendaciones las contribuciones para mejorar este punto de nuestra variable ya mencionada.

Como se dio a conocer en nuestro país el teletrabajo ya se encuentra aprobado con una ley N° 31572 que cuenta con 28 artículos y 9 disposiciones complementarias finales que permite que este proyecto de investigación tenga una ley que lo respalda y tomando la quinta disposición que indica que se implemente el teletrabajo en las entidades públicas además en la séptima permite que se pueda desarrollar las competencias digitales que se mencionan la investigación, además de canales digitales para la implementación y orientación de los usuarios externos en los que se ha mencionado durante la investigación

Ya en los artículos mencionados de la ley del teletrabajo como la supervisión y la inspección y las infracciones que el artículo indica podemos mencionar además ya con los autores citados, que todos estos resultados confirman la hipótesis general: que el teletrabajo administrativo se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción del usuario externo en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se puede indicar que el teletrabajo administrativo se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción del usuario, pues la accesibilidad, la capacidad de respuesta y la confiabilidad influyen directamente en la calidad funcional, técnica y las expectativas del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo.

**Segunda:** También se ha resuelto que la accesibilidad del teletrabajo administrativo se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción del usuario, pues el tiempo de espera, la interacción y la facilidad con la que el usuario externo se conecta mediante el teletrabajo determina el nivel de desempeño, si se da un servicio oportuno y esto también depende de los tangibles lo que incluye el equipamiento y tecnología utilizados en el teletrabajo en el Instituto Público Tecnológico José Pardo.

**Tercera:** Es importante destacar que la capacidad de respuesta del teletrabajo administrativo se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción del usuario, pues el ahorro de tiempo, la rapidez en el acceso a la información y la eficiencia que pueda brindar u ofrecer el teletrabajo influye en el tipo, entrega y evaluación del servicio por parte del usuario externo en el Instituto Público Tecnológico José Pardo.

**Cuarta:** Se puede indicar también que la confiabilidad del teletrabajo administrativo se relaciona directa y significativamente con el nivel de satisfacción del usuario, ya que la precisión, la exactitud y la seguridad que ofrece el teletrabajo influyen directamente en la satisfacción, insatisfacción y/o indiferencia del usuario externo en el Instituto Público Tecnológico José Pardo.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** El Instituto Público José Pardo debe darle la importancia requerida al teletrabajo administrativo para optimizar la calidad funcional, calidad técnica y mejorar las expectativas de satisfacción del usuario, de tal manera que pueda mejorarse la atención a los estudiantes.

**Segunda:** La entidad debe mejorar el nivel de desempeño, dar un servicio oportuno y siempre estar innovando para que pueda incrementarse a un nivel mayor, de acuerdo con las nuevas tecnologías, además de ser un modelo para los institutos públicos de la capital

**Tercera:** El Instituto Público José Pardo debe mejorar la calidad utilizando herramientas de gestión y monitoreo; y que esto mejore la entrega y la evaluación del servicio de los colaboradores hacia el usuario de tal manera que pueda incrementarse a un nivel mayor.

**Cuarta:** También se recomienda al Instituto tratar de mejorar la seguridad, en la interacción entre personal y usuario para lograr una mayor satisfacción y obtener una experiencia agradable.

## REFERENCIAS

- Abril, L. P., Abril, M. C., & Abril, S. C. (2020). Safety and health at work management model for autonomous telework in Colombia. *Revista Signos - Investigación en Sistema de Gestión*, 12(2), 95-110. Recuperado de: <https://doi.org/10.15332/24631140.5939>
- Acuña, A. (2017). El teletrabajo en Costa Rica. Primer informe. Estado del teletrabajo en América Latina y el Caribe. San José de Costa Rica: ITALAC
- Addadi, G. A. (2017). *Equipos virtuales de trabajo*. Buenos Aires: Universidad del CEMA. Recuperado de <https://www.econbiz.de/Record/equipos-virtuales-de-trabajo-addadi-gast%C3%B3n/10011757459>
- Aguilar, C. (2021). El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral (Tesis de maestría). Universidad ESAN. Lima, Perú. Recuperado de [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2394/2021\\_MATC\\_19-1\\_03\\_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2394/2021_MATC_19-1_03_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Álvarez, P. (2018). *Teletrabajo en la experiencia extranjera. Los casos de Argentina, Brasil, Bélgica, España, Estados Unidos, Francia, Italia y Portugal*. Santiago de Chile: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Recuperado de [https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/25913/2/PA\\_Teletrabajo\\_2018.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/25913/2/PA_Teletrabajo_2018.pdf)
- Anghel, B., Cozzolino, M., & Lacuesta, A. (2020). *El teletrabajo en España*. Madrid: Dirección General de Economía y Estadística del Banco de España. Recuperado de <https://repositorio.bde.es/handle/123456789/12361>
- Arbaiza, L. (2019). *Administración pública y privada*. Lima: Pearson Educación del Perú. Recuperado de <https://link.gale.com/apps/doc/A525611161/IFME?u=univcv&sid=IFME&x>
- Becerra, M. C., & Olivera, M. E. (2018). La regulación del teletrabajo y los desafíos de su control público estatal. Simposio Argentino de Informática y Derecho (SID) - JAIIO 46 realizado en Córdoba, en 2017. Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/65167>

- Bello, I., Canova, K. (2020). Mujeres trabajadoras y COVID-19: Una mirada sobre cuatro problemas que ponen en riesgo su salud. *Revista Estudios Culturales*, 13(26), 157-170. Recuperado de [http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/estudios\\_culturales/num26/art10.pdf](http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/estudios_culturales/num26/art10.pdf)
- Belzunegui, A., Erro, A., & Pastor, I. (2014). The telework as an organizational innovation in the entities of the third sector. *Journal of Electronic Commerce in Organizations*, 12(1). Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4018/jeco.2014010101>
- Cáceres L. (2018). Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Peru. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29764>
- Camacho, J. I. (2015). La informalidad del teletrabajo en México. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho del Empleo*, 3(3), 251-271. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5351982>
- Cano, R. F., Castro, R. J., & Peñafiel, E. V. (2017). Ventajas y desventajas en el trabajo aplicados en la ciudad de Lima-Perú, 2016 (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana de las Américas. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/156/ROCASA%202017%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Cañadas, F. J. (2017). Teletrabajo: Revisión teórica y análisis jurídico (Tesis de doctorado). Universidad de Granada. Granada, España. Recuperado de <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/48771/2675244X.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Castellanos, C. R., Chica, J. A., & Marroquin, C. E. (2018). La implementación del teletrabajo en la empresa Software Quality Assurance, SQA. Corporación Universitaria Minuto de Dios (Tesis de grado). Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/8126>

- Castro, R. (2016, 14 de marzo). Teletrabajo: Una nueva tendencia de desarrollo laboral en el Perú. *Revista de la Cámara de Comercio de Lima*, 717, 14-16. Recuperado de: [https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r717\\_2/inf\\_esp\\_e\\_dig\\_717.pdf](https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r717_2/inf_esp_e_dig_717.pdf)
- Cervilla, M. J., & Jover, C. (2015). Teletrabajo y delimitación de contingencias profesionales. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho al Empleo*, 33. Recuperado de [http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde\\_adapt/article/view/334](http://ejcls.adapt.it/index.php/rlde_adapt/article/view/334)
- Céspedes, G. M., & Martínez, J. M. (2016). Un análisis de la seguridad y salud en el trabajo en el sistema empresarial cubano. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 22, 3-68. Recuperado de: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-46702016000100001](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-46702016000100001)
- Cornejo, C. (2015). Algunas consideraciones sobre la contratación laboral. *Derecho & Sociedades*, 37, 138-150.
- Cronin, J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. (2000). Assessing the effects of quality, Value and consumer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 7, 193-218. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/222540733\\_Assessing\\_the\\_effects\\_of\\_quality\\_value\\_and\\_customer\\_satisfaction\\_on\\_consumer\\_behavioral\\_intentions\\_in\\_service\\_environments](https://www.researchgate.net/publication/222540733_Assessing_the_effects_of_quality_value_and_customer_satisfaction_on_consumer_behavioral_intentions_in_service_environments)
- Culqui, A., & González, A. (2016). El Teletrabajo: Una innovadora forma de organización del trabajo, una herramienta de inclusión laboral y su regulación jurídica en el Perú. *Derecho & Sociedad*, (46), 95-109. Recuperado de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/18823>
- Curiel, V. A., & Sánchez, J. P. (2018). Test and Initial Training Period - New Modalities of labor Recruitment in México. *Direito da Cidade*, 10(1), 572. Recuperado de doi: <http://dx.doi.org/10.12957/rdc.2018.31320d=501e1a6a>.

- Díaz, V. L. (2016). Teletrabajo y medio ambiente: Un binomio sustentable. Recuperado de: [http://www.cielolaboral.com/wpcontent/uploads/2016/03/diaz\\_noticias\\_cielo\\_n3\\_2016-1.pdf](http://www.cielolaboral.com/wpcontent/uploads/2016/03/diaz_noticias_cielo_n3_2016-1.pdf)
- Enciso, C. D. (2017). Flexibilización laboral: Incentivos económicos del teletrabajo como modalidad de contrato laboral en el ámbito empresarial (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia. Recuperado e: <http://hdl.handle.net/10554/34225>
- Gálvez, A. (2020). Mujeres y teletrabajo: Más allá de la conciliación de la vida laboral y persona. *Oikonomics de la Universitat Oberta de Catalunya*. 13, 1-9. Recuperado de [https://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/\\_recursos/documents/13/agalvez\\_Oikonomics13\\_esp.pdf](https://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/_recursos/documents/13/agalvez_Oikonomics13_esp.pdf)
- García, A. L. (2020). Género y salud en el teletrabajo. Panel I. El impacto de las crisis y los contextos de emergencias en el trabajo y el empleo. Una perspectiva de género (Tesis de doctorado). Granada, España. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10481/48771>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México D.F.: McGraw-Hill. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Ley N° 30036. Nueva ley que regula el teletrabajo. Congreso de la República del Perú, 2013.
- Lovelock, J., & Wirtz, C. (2009). Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia. México D.F.: Pearson Educación.
- Moreno, E. (2018). El teletrabajo. Impacto en la calidad de vida de los colaboradores del área de soporte técnico de la compañía COLVATEL S.A. (Trabajo de investigación). Universidad Jorge Tadeo Lozano. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/8345/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ñahue O. (2022). *Adecuación del teletrabajo para mejorar la productividad y la satisfacción laboral en una empresa de marketing y publicidad digital durante la cuarentena COVID-19*. Recuperado de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18157/%C3%91ahue\\_vo.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18157/%C3%91ahue_vo.pdf?sequence=1)
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Guía práctica*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)
- Ortega, L. F. (2017). *Teletrabajo: Una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados (Tesis de grado)*. Universidad Santo Tomás. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2880/2017ortegaluisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Osio, L. (2015). Salud y seguridad en el trabajo remoto. Caso Argentina. *Visión Gerencial*, 2, 410-426. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545899009.pdf>
- Paredes, O. (2018). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes en una entidad bancaria (Tesis de grado)*. Universidad Privada del Norte (UPN). Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21592/Paredes%20Arango%2c%20Omar.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Paucar, Y. R. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4286/TM%20CE-Ge%204942%20P1%20-%20Paucar%20Manrique%20Yanet%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Peñañiel, E. V. (2019). El teletrabajo en el sector público como alternativa de desplazamiento (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36428/Pe%  
%b1a%b1a%b1a\\_MEV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36428/Pe%c3%b1a%b1a%b1a_MEV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Peralta J. (2021). Cargos que se adaptaron de mejor manera a la modalidad de teletrabajo durante la emergencia sanitaria de 2020 por COVID-19 en la Dirección Regional 6 del Ministerio del Trabajo (Tesis de maestría). Universidad del Azuay. Cuenca, Ecuador. Recuperado de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10548/1/16137.pdf>
- Quintero, D. (2016). El teletrabajo: Efectos en la calidad de vida de los trabajadores de las organizaciones en el departamento de Quindío. Universidad EAFIT. Armenia, Colombia. Recuperado de [https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11754/Diana  
Yulieth\\_QuinteroCuartas\\_2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11754/Diana_Yulieth_QuinteroCuartas_2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Reyes, B. M. (2020). El teletrabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una institución educativa de la ciudad de Trujillo, 2020 (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte (UPN). Trujillo, Perú. Recuperado de [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25369/Reyes%20Cor  
dova%20Blanca%20Mar%  
c3%ada.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25369/Reyes%20Cordova%20Blanca%20Mar%c3%ada.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Rico, J. L. (2021). Salud mental y teletrabajo en tiempos de pandemia. *Miscelánea Comillas*, 79(155), 567-575. Recuperado de [https://revistas.comillas.edu/index.php/miscelaneacomillas/article/view/1762  
5](https://revistas.comillas.edu/index.php/miscelaneacomillas/article/view/17625)
- Silva, W. N., Carrasco, J. R., & Vega, J. G. (2018). El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. Casos: BCP Y BBVA (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). Lima, Perú. Recuperado de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12319/>

SILVA\_TARRILLO\_CARRASCO\_MALPARTIDA\_VEGA\_RUBIO.pdf?sequence=6&isAllowed=y

- Solís, J. I. C. (2020). La pandemia digital para el trabajo por el SARS-COV2 (COVID 19). *Unisul de Fato e de Direito: Revista Jurídica da Universidade do Sul de Santa Catarina*, 10(21), 123-138.
- Solís, J. I. C. (2021). El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del COVID-19. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 32, 125-155.
- Thompson, I. (1997). *La satisfacción del cliente*. Recuperado de <https://www.procace.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>
- Venegas, C. E., & Leyva, A. C. (2020). La fatiga y la carga mental en los teletrabajadores: A propósito del distanciamiento social. *Revista Española de Salud Pública*, 94, 1-17.
- Zeithaml, V., Bitner, J., & Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios* (5ª ed.). New Jersey, NJ: McGraw Hill.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>Teletrabajo Administrativo y Satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022.</b>				
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones e indicadores</b>
¿Cuál es la relación entre el Teletrabajo administrativo y la satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022?	Determinar la relación entre el teletrabajo administrativo y la satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022.	El teletrabajo administrativo se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, ¿periodo 2022?	Variable 1: Teletrabajo administrativo	D1: Accesibilidad Tiempo de espera Interacción Facilidad  D2: Capacidad de respuesta Ahorro de tiempo Rapidez en el acceso a la información Eficiencia  D3: Confiabilidad Exactitud Seguridad
¿Cuál es la relación entre la accesibilidad del teletrabajo administrativo y la satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022?	Precisar la relación entre la accesibilidad del teletrabajo administrativo y la satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022.	La accesibilidad del teletrabajo administrativo se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022.		D3: Confiabilidad Exactitud Seguridad
¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta del teletrabajo administrativo y la satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022?	Conocer la relación entre la capacidad de respuesta del teletrabajo administrativo y la satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022.	La capacidad de respuesta del teletrabajo administrativo se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022.	Variable 2: Satisfacción del usuario	D1: Calidad funcional Nivel de desempeño Servicio oportuno Tangibles  D2: Calidad técnica Tipo de servicio Entrega del servicio Evaluación del servicio
¿Cuál es la relación entre la confiabilidad del teletrabajo administrativo y la satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022?	Describir la relación entre la confiabilidad del teletrabajo administrativo y la satisfacción del usuario en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022.	La confiabilidad del teletrabajo administrativo se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario externo en el Instituto Público Tecnológico José Pardo, distrito de La Victoria, periodo 2022.		D3: Expectativas Satisfacción Insatisfacción Indiferente

## ANEXO 2. ENCUESTA

### Variable: Teletrabajo administrativo

N°	Variable/Dimensiones	Opciones				
		Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>Variable: Teletrabajo administrativo</b>						
<b>Dimensión: Accesibilidad</b>						
Tiempo de espera						
1.	El tiempo de espera en la atención es el deseado.					
2.	Algunas veces la atención ha demorado más de lo previsto.					
Interacción:						
3.	La interacción con el personal administrativo es el ideal.					
4.	La plataforma de atención al usuario externo tiene fallas de manera periódica.					
Facilidad:						
5.	Existe facilidad para contactarse con personal administrativo.					
6.	La plataforma para la atención al usuario externo es amigable.					
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>						
Ahorro de tiempo:						
7.	La capacidad de respuesta del trabajo remoto le permite ahorrar tiempo.					
8.	El tiempo de respuesta es el esperado por el usuario.					
Rapidez en el acceso a la información:						
9.	Le parece que el acceso a la información es rápido en el trabajo remoto del personal administrativo.					
10.	El uso de medios tecnológicos es más rápido que el convencional (presencial).					
Eficiencia:						

11.	Es eficiente la atención mediante el trabajo remoto del personal administrativo.					
12.	El uso de los medios electrónicos para la atención es fiable.					
<b>Dimensión: Confiabilidad</b>						
Exactitud:						
13.	El teletrabajo del personal administrativo le ofrece exactitud en la respuesta a sus dudas, consultas y/o trámites.					
14.	El teletrabajo del personal administrativo es eficiente en la resolución de sus dudas, consultas y/o trámites.					
15.	Los trámites efectuados a través de medios electrónicos se validan en el sistema.					
16.	El uso de medios electrónicos es para usted más fiable que la atención presencial.					
Seguridad:						
17.	El teletrabajo del personal administrativo le da la seguridad y confiabilidad en la resolución de sus dudas, consultas y/o trámites.					
18.	El uso de medios electrónicos es más seguro que la atención presencial.					
19.	El uso de medios electrónicos siempre es estable					
20.	El uso de medios electrónicos es de su agrado y/o conveniencia.					

**Variable: Satisfacción**

N°	Variable/Dimensiones	Opciones				
		Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>Variable: Teletrabajo administrativo</b>						
<b>Dimensión: Accesibilidad</b>						
<b>Tiempo de espera:</b>						
1.	El tiempo de espera en la atención es el deseado.					
2.	Algunas veces la atención ha demorado más de lo previsto.					
Interacción:						
3.	La interacción con el personal administrativo es el ideal.					
4.	La plataforma de atención al usuario externo tiene fallas de manera periódica.					
Facilidad:						
5.	Existe facilidad para contactarse con personal administrativo.					
6.	La plataforma para la atención al usuario externo es amigable.					
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta:</b>						
Ahorro de tiempo:						
7.	La capacidad de respuesta del trabajo remoto le permite ahorrar tiempo.					
8.	El tiempo de respuesta es el esperado por el usuario.					
	Rapidez en el acceso a la información.					
9.	Le parece que el acceso a la información es rápido en el trabajo remoto del personal administrativo.					
10.	El uso de medios tecnológicos es más rápido que el convencional (presencial).					
Eficiencia:						

11.	Es eficiente la atención mediante el trabajo remoto del personal administrativo.					
12.	El uso de los medios electrónicos para la atención es fiable.					
<b>Dimensión: Confiabilidad</b>						
Exactitud:						
13.	El teletrabajo del personal administrativo le ofrece exactitud en la respuesta a sus dudas, consultas y/o trámites.					
14.	El teletrabajo del personal administrativo es eficiente en la resolución de sus dudas, consultas y/o trámites.					
15.	Los trámites efectuados a través de medios electrónicos se validan en el sistema.					
16.	El uso de medios electrónicos es para usted más fiable que la atención presencial.					
Seguridad:						
17.	El teletrabajo del personal administrativo le da la seguridad y confiabilidad en la resolución de sus dudas, consultas y/o trámites.					
18.	El uso de medios electrónicos es más seguro que la atención presencial.					
19.	El uso de medios electrónicos siempre es estable					
20.	El uso de medios electrónicos es de su agrado y/o conveniencia.					

### ANEXO 3. BASE DE DATOS

N°	TELETRABAJO ADMINISTRATIVO																			
	Tiempo de espera					Capacidad de respuesta					Confiabilidad									
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	3	1	3	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
2	2	1	3	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
3	3	1	3	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
4	3	1	2	2	2	1	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
5	3	1	2	2	2	1	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
6	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
7	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
8	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	1	3	2
9	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	1	3	3
10	3	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3
11	3	1	3	3	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	1
12	3	1	3	3	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	3	1	3	1
13	3	1	3	3	1	3	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	3	1	3	1
14	3	1	2	3	1	3	2	1	1	3	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1
15	3	1	3	3	1	1	3	1	2	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	3
16	2	1	3	3	2	1	3	1	2	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1
17	2	1	3	3	1	1	1	1	2	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1
18	3	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1
19	3	1	3	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
20	2	1	3	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
21	3	1	3	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
22	3	1	2	2	2	1	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
23	3	1	2	2	2	1	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
24	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
25	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
26	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	1	3	2
27	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	1	3	3
28	3	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3
29	3	1	3	3	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	1
30	3	1	3	3	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	3	1	3	1
31	3	1	3	3	1	3	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	3	1	3	1
32	3	1	2	3	1	3	2	1	1	3	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1
33	3	1	3	3	1	1	3	1	2	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	3
34	2	1	3	3	2	1	3	1	2	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1
35	2	1	3	3	1	1	1	1	2	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1
36	3	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1
37	3	1	3	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
38	2	1	3	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
39	3	1	3	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
40	3	1	2	2	2	1	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
41	3	1	2	2	2	1	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
42	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
43	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
44	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	1	3	2

45	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	1	3	3
46	3	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3
47	3	1	3	3	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	1
48	3	1	3	3	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	3	1	3	1
49	3	1	3	3	1	3	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	3	1	3	1
50	3	1	2	3	1	3	2	1	1	3	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1
51	3	1	3	3	1	1	3	1	2	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	3
52	2	1	3	3	2	1	3	1	2	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1
53	2	1	3	3	1	1	1	1	2	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1
54	3	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1
55	3	1	3	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
56	2	1	3	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
57	3	1	3	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
58	3	1	2	2	2	1	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
59	3	1	2	2	2	1	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
60	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
61	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
62	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	1	3	2
63	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	1	3	3
64	3	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3
65	3	1	3	3	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	1
66	3	1	3	3	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	3	1	3	1
67	3	1	3	3	1	3	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	3	1	3	1
68	3	1	2	3	1	3	2	1	1	3	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1
69	3	1	3	3	1	1	3	1	2	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	3
70	2	1	3	3	2	1	3	1	2	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1
71	2	1	3	3	1	1	1	1	2	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1
72	3	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1
73	3	1	3	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
74	2	1	3	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
75	3	1	3	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
76	3	1	2	2	2	1	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
77	3	1	2	2	2	1	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
78	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
79	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
80	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	1	3	2
81	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	1	3	3
82	3	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3
83	3	1	3	3	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	1
84	3	1	3	3	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	3	1	3	1
85	3	1	3	3	1	3	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	3	1	3	1
86	3	1	2	3	1	3	2	1	1	3	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1
87	3	1	3	3	1	1	3	1	2	3	1	3	1	3	1	1	1	2	1	3
88	2	1	3	3	2	1	3	1	2	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	1
89	2	1	3	3	1	1	1	1	2	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1
90	3	2	2	3	3	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1
91	3	1	3	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
92	2	1	3	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
93	3	1	3	2	2	1	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
94	3	1	2	2	2	1	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
95	3	1	2	2	2	1	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
96	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
97	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
98	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	1	3	2
99	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	1	3	3
100	3	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3

## ANEXO 4. PERMISO DE LA INSTITUCIÓN



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 20 de Mayo del 2022

Carta de Presentación N° 041 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Señor(a)

Lic. Instituto Superior Publico JOSE PARDO

COORDINADOR ACADEMICO Y DOCENTE A TIEMPO COMPLETO

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **COPACONDORI QUISPE EDWIN JHONATAN N° DNI 7002641100** y código de matrícula **N° 7002641100**, estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

**"EL TELETRABAJO ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL INSTITUTO PUBLICO TECNOLÓGICO JOSÉ PARDO, DISTRITO LA VICTORIA, PERIODO 2022"**

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Atentamente.

---

Dra. Helga Ruth Majo Marrufo  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate

La Victoria, 10 de Junio de 2022

**OFICIO N° UA-2022-JOSE PARDO**

Doctora:

**HELGA RUTH MAJO MARRUFO**

**Jefa de la Escuela de Posgrado – Campus Lima ATE**

**Universidad Cesar Vallejo**

[secretaria\\_general@ucv.edu.pe](mailto:secretaria_general@ucv.edu.pe)

Presente. -

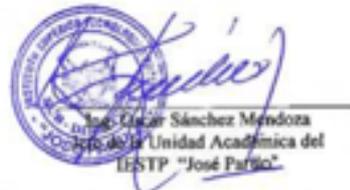
**Asunto:** Autorización para el desarrollo de trabajo de investigación

**Referencia:** Carta de Presentación N° 041 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, a fin autorizar al Docente Lic. Edwin Jhonatan Copacondori Quispe, realizar el trabajo de investigación para la elaboración de su tesis, dentro de la especialidad de Electrotecnia Industrial.

Sin otro particular, quedo de usted, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



Oscar Eduardo Sánchez Mendoza  
Jefe de la Unidad Académica del  
LESTP "José Pardo"

**Ing. Oscar Eduardo Sánchez Mendoza**  
Jefe de Unidad Académica



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, LIP LICHAM CRUZ ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Teletrabajo administrativo y satisfacción del usuario en el Instituto Publico Tecnológico José Pardo, distrito La Victoria-Lima.2022", cuyo autor es COPACONDORI QUISPE EDWIN JHONATAN, 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 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.

LIMA, 07 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LIP LICHAM CRUZ ANTONIO <b>DNI:</b> 07517707 <b>ORCID</b> 0000-0002-9670-8980	Firmado digitalmente por: CLICHAM el 14-08-2022 15:24:17

Código documento Trilce: TRI - 0400253