



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de Calidad en el Trabajo Remoto Durante la Pandemia en
una Entidad Pública, 2022**

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

AUTOR:

Dionicio Minaya, Carlos Andres (orcid.org/ 0000-0003-4283-8154)

ASESORA:

Dra. Soria Perez, Yolanda Felicitas (orcid.org/ 0000-0002-1171-4768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado en primer lugar a Dios por ser el ente supremo que me brinda salud y vida, a mi familia y padres que son el motivo para seguir estudiando y ser un profesional competente.

Agradecimiento

Quiero expresar en primer lugar mi reconocimiento y agradecimiento a Dios, quien me ha brindado la fuerza necesaria como de una buena salud y vida, a mis padres por haberme consagrado su soporte incondicional y por creer en mi persona en todo momento. A mis profesores de la maestría por brindarme sus conocimientos y orientaciones para concluir con éxito esta etapa de mi vida.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	vi
Indice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y Diseño de investigación	14
3.1.1. Tipo de investigación	14
3.1.2. Diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo.	16
3.3.1. Población	16
3.3.2. Muestra	17
3.3.3. Muestreo	17
3.3.4. Unidad de Análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSION	35
VI. CONCLUSIONES	44

VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	55
Anexo N°1 Matriz de Consistencia	55
Anexo N°2 Matriz de Operacionalización de Variables	56
Anexo N°3 Validación por juicio de expertos	59
Anexo N°4 Cuestionario	78
Anexo N° 5 Prueba constancia de autorización	96
Anexo N° 6 Prueba piloto - confiabilidad de Instrumentos	97
Anexo N°7 Datos procesados por el software SPSS	99

Índice de Tablas

Tabla 1	Rangos de la variable gestión de calidad y sus dimensiones	22
Tabla 2	Rangos de la variable trabajo remoto y sus dimensiones	22
Tabla 3	Ficha técnica del instrumento para medir la gestión de calidad	23
Tabla 4	Ficha técnica del instrumento para medir el trabajo remoto	23
Tabla 5	Frecuencia y porcentajes según sus niveles de la gestión de calidad	26
Tabla 6	Frecuencias y porcentajes según los niveles de las primeras cuatro dimensiones de la gestión de calidad	27
Tabla 7	Frecuencia y porcentajes según sus niveles de trabajo remoto	29
Tabla 8	Frecuencias y porcentajes según los niveles de las dimensiones del trabajo remoto	30
Tabla 9	Ajuste del modelo de la hipótesis general	32
Tabla 10	Bondad de ajuste para la prueba de hipótesis general	32
Tabla 11	Estimaciones de parámetros de la prueba de hipótesis general	33
Tabla 12	Ajuste del modelo de la hipótesis específica 1	34
Tabla 13	Bondad de ajuste para la prueba de hipótesis específica 1	34
Tabla 14	Ajuste del modelo de la hipótesis específica 2	35
Tabla 15	Bondad de ajuste para la prueba de hipótesis específica 2	35
Tabla 16	Estimaciones de parámetros de la prueba de hipótesis específica 2	36
Tabla 17	Ajuste del modelo de la hipótesis específica 3	37
Tabla 18	Bondad de ajuste para la prueba de hipótesis específica 3	37
Tabla 19	Estimaciones de parámetros de la prueba de hipótesis específica 3	38

Indice de figuras

Figura 1	La gestión de calidad en niveles porcentuales	23
Figura 2	Representación porcentual de las dimensiones de la gestión de calidad	24
Figura 3	El trabajo remoto en niveles porcentuales	26
Figura 4	Representación porcentual de las dimensiones del trabajo remoto	27

Resumen

La investigación titulada gestión de calidad en el trabajo remoto durante la pandemia en una entidad pública, 2022. Tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión de calidad influye en el trabajo remoto en los colaboradores de una entidad pública, 2022. Con un marco metodológico de diseño no experimental, transversal correlacional causal, enfoque cuantitativo y tipo básica. La población fue conformada por 110 colaboradores y una muestra de 85 colaboradores de una entidad ministerial. Como técnica una encuesta y como instrumento de recolección de datos se contó con dos cuestionarios de 33 preguntas y 15 preguntas. Los resultados del estudio demostraron mayoritariamente un nivel eficiente del 92.9% para la gestión de calidad y un nivel regular del 72.9% para el trabajo remoto. Se concluye afirmando a la hipótesis propuesta en que la gestión de calidad influye positivamente en el trabajo remoto en colaboradores de una entidad pública, 2022 con una significancia de 0.002 siendo esta menor a 0.05 y un Pseudo R cuadrado en Nagelkerke donde el estudio solo determinó una influencia del 0.520 o del 52% de la variable gestión de calidad en el trabajo remoto siendo este porcentaje como mayor a lo mínimo aceptable de influencia.

Palabras claves: gestión de calidad, toma de decisiones, gestión pública, trabajo remoto.

Abstract

The research entitled quality management in remote work during the pandemic in a public entity, 2022. Its objective was to determine how quality management influences remote work in the collaborators of a public entity, 2022. With a methodological framework of non-experimental design, transversal causal correlational, quantitative approach and basic type. The population was made up of 110 collaborators and a sample of 85 collaborators of a ministerial entity. As a survey technique and as a data collection instrument, two questionnaires of 33 questions and 15 questions were used. The results of the study mostly showed an efficient level of 92.9% for quality management and a regular level of 72.9% for remote work. It is concluded by affirming the proposed hypothesis that quality management positively influences remote work in collaborators of a public entity, 2022 with a significance of 0.002 being less than 0.05 and a Pseudo R squared in Nagelkerke where the study only determined an influence of 0.520 or 52% of the quality management variable in remote work, this percentage being greater than the minimum acceptable influence.

Keywords: quality management, decision making, public management, remote work.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud en el 2020 declaró al Covid como una pandemia, y en consecuencia el impacto de manera directa a todas las actividades humanas a nivel internacional, nacional y local; siendo necesario el de poder adoptar nuevas formas de trabajo, educación y adquisición de bienes y servicios; es decir la modificatoria de la forma de como poder vivir y desarrollarnos. En los últimos años muchas de las organizaciones se han ido adaptando a los nuevos requerimientos y exigencias de sus consumidores, el lograr que un bien o servicio logren cumplir sus expectativas ha sido el objetivo principal de estas empresas a fin de no terminar quebrando, aún más la coyuntura Covid ha obligado a las empresas a actualizar la forma de trabajo de sus colaboradores sin descuidar la calidad de los bienes y servicios que ofertan. Gonzales (2019) menciona que la gestión de calidad son todas las actividades que presentan un objetivo claro y enfocado al logro de la calidad. Por su parte Macrae y Sawatzky (2020) definen al trabajo remoto como las actividades laborales de personas desarrolladas fuera de la oficina o dentro de las instalaciones de la empresa. En Panamá, Garcia (2022) en su informe describió la problemática asociada a una mala gestión de calidad en el hospital de Aguadulce en Panamá, y que ello ocasionaba que muchos de los procedimientos y servicios no se desarrollen de forma oportuna y eficiente a causa de una mala estandarización en los manuales de organización y funciones. Lo cual de cierta manera logró generar una problemática para los ciudadanos y usuarios que diariamente recurrían a atenderse. Manjarrez (2022) mencionó que el tipo de burocracia ha sido uno de los factores determinantes de la gestión pública en México, esto ha ocasionado una secuencia de pérdidas económicas y retrasos a causa de malos elementos o servidores públicos, en contraparte se propone a la gestión por calidad como elemento fundamental en la administración pública, esto conllevó a que sea necesario analizar la calidad de personal y el aporte o desempeño laboral como también del ambiente que ha originado en la actualidad a la gestión pública en México sea la más ineficiente en la solución de necesidades de los ciudadanos.

Otra problemática similar refiere la Organización Mundial de la Salud OMS (2022) donde puntúa en manifiesto la problemática sobre los efectos del trabajo remoto y sus recomendaciones a las empresas en implementar políticas de

protección de la salud de sus colaboradores en beneficio de la calidad de los resultados de sus actividades. Por otro lado, el trabajo remoto presenta una situación problemática debido a que en los últimos meses viene generando dificultades para sus usuarios ya que siete de cada diez personas sufren estrés laboral y agotamiento digital, esto asociado a problemas psicológicos y físicos de forma prevalente (Garay, 2020). Es de suma importancia lograr estudiar esta problemática debido que a nivel de la gestión pública es necesario e imprescindible medir la gestión de calidad referente a todas las actividades laborales, estas ya sean desarrolladas a través del trabajo remoto y su implicancia en la calidad de los bienes y servicios que la organización oferta a sus usuarios en aras de lograr la satisfacción a través de la fidelización.

La entidad pública de estudio en los últimos meses producto de la coyuntura del trabajo remoto ha estado presentando problemas asociados a una mala atención de los usuarios y malos tiempos de atención generando insatisfacción del usuario. Adicionalmente en el año 2019 a través del ejecutivo se aprobó la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, siendo esta herramienta un sólido cimiento en la importancia de la calidad y mejor de los bienes y servicios que brinda las instituciones del estado en satisfacer las necesidades de los ciudadanos (Presidente de Consejo de Ministros, 2019). Siendo esta norma no tan aplicada y utilizada en la gestión pública actual producto de la pandemia como también asociados a la falta en el logro de objetivos en la gestión con calidad, ineficientes resultados de los colaboradores, una mala comunicación vertical y principalmente una no difusa organización, agudizándose esta situación en mayor manera debido a las nuevas formas de trabajo emitida por el gobierno siendo el trabajo remoto la más usada por la inamovilidad laboral producto de la pandemia; esta situación ha originado que en la actualidad se tengan que aplicar estas disposiciones adecuadas en un contexto de no presencialidad laboral y que hasta hoy en día siguen generando situaciones críticas en la gestión estatal.

Ante ello, se plantea el problema general ¿De qué manera la gestión de calidad influye en el trabajo remoto en los colaboradores de una entidad pública, 2022?, desgregando en los problemas específicos: ¿De qué manera la gestión de calidad influye en el teletrabajo autónomo en los colaboradores de una entidad pública, 2022? ¿De qué manera la gestión de calidad influye en el teletrabajo

suplementario en los colaboradores una entidad pública, 2022? ¿De qué manera la gestión de calidad influye en el teletrabajo móvil en los colaboradores de una entidad pública, 2022?

El estudio se justifica de forma teórica al poder determinar que la gestión de calidad es una variable que influye en el trabajo remoto en los colaboradores de una entidad pública del Perú, esta información permitió generalizar sus resultados a nivel de la entidad y de esta manera los funcionarios encargados de la dirección de una entidad del estado peruano. Así mismo la presente investigación se justifica de forma práctica ya que los resultados referentes a la forma de gestión de calidad y su influencia en el trabajo remoto servirán como antecedentes e informes para los ejecutivos y funcionarios de un ministerio del Perú, tomando como fundamento práctico en los procedimientos de cambio y mejora en deficiencias de la gestión pública difundidos por esta investigación. La investigación cumple además con justificación metodológica al poder brindar nuevas formas de aplicación de la encuesta a través de la virtualidad, la propuesta y adecuación de instrumentos debidamente validados por expertos, un diseño de investigación y finalmente resultados de tipo descriptivo e inferencial que servirán de ejemplo para futuras investigaciones asociadas a variables similares de investigación.

Como objetivo general de investigación se plantea Determinar de qué manera la gestión de calidad influye en el trabajo remoto en los colaboradores de una entidad pública, 2022, y entre los objetivos específicos: determinar de qué manera la gestión de calidad influye en el teletrabajo autónomo en los colaboradores de una entidad pública, 2022, determinar de qué manera la gestión de calidad influye en el teletrabajo suplementario en los colaboradores de una entidad pública, 2022, determinar de qué manera la gestión de calidad influye en el teletrabajo móvil en los colaboradores de una entidad pública, 2022.

Finalmente, la hipótesis principal es: la gestión de calidad influye positivamente en el trabajo remoto en colaboradores de una entidad pública, 2022, y como hipótesis específicas: La gestión de calidad influye positivamente en el teletrabajo autónomo en los colaboradores de una entidad pública, 2022, la gestión de calidad influye en el teletrabajo suplementario en los colaboradores de una entidad pública, 2022, la gestión de calidad influye en el teletrabajo móvil en los colaboradores de una entidad pública, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, en la investigación se describieron estudios previos de carácter nacional referentes a nuestras variables de investigación.

Palao (2021) en su revisión donde el objetivo fue determinar la conexión entre la administración institucional y la gestión de la calidad en el Programa del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Sistemáticamente, la revisión introdujo una metodología cuantitativa, con un plan no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo compuesta por 81 socios del Programa Juventud Productiva. La estrategia fue creada involucrando la revisión y la encuesta como instrumento. Los resultados mostraron que el 91,4% tiene la percepción de que la gestión de calidad es de nivel productivo y de alta posición en la entidad pública. Se termina afirmando una conexión de Spearman de 0,823, de tal manera que la teoría que propone la relación de los dos factores es sustancial.

Reynoso (2018) cuyo objetivo fue determinar la conexión entre la gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro de la interacción de modernización de la Agencia de Evaluación y Control Ambiental durante el año 2017. El análisis fue creado bajo un claro plan no experimental y correlacional, dentro de una metodología cuantitativa y utilizando el método hipotético deductivo. La población comprendió a 120 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios con escala Likert. Los resultados obtenidos mostraron que el 66,4% de la población afirmaron que la gestión de la calidad se ha llevado a cabo de forma deficiente y el 67,3% demostró que el gobierno electrónico se ha ejecutado de forma insuficiente. La revisión concluye en que hay una conexión crítica entre los factores que había una relación positiva entre la administración de calidad y el gobierno electrónico en el proceso de modernización de la OEFA (Rho de Spearman 0,72**).

Sánchez et (2021) cuyo estudio fue determinar la conexión entre la gestión de calidad y la responsabilidad social en una agencia de seguros peruana. La metodología utilizada para cumplir el objetivo fue un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transaccional y correlación. La muestra fueron 331 ciudadanos en la ciudad de Lima. Se aplicó como instrumento una encuesta aprobada con una confiabilidad $\alpha > 0,96$ de Cronbach. Los resultados muestran que la organización apoya a las áreas poblacionales con menos recursos a través de cruzadas de

bienestar y alimentación a través de los socios voluntarios de los programas de obligación social corporativa que se suman a la consideración ecológica. En definitiva, existe una enorme conexión entre los factores contemplados; de 0.754 de Pearson además que aún es necesario mayor responsabilidad social en sectores con pobreza a través de una gestión de calidad.

Quiñones (2020) cuyo objetivo fue determinar el efecto de la adaptabilidad laboral del teletrabajo en la eficiencia de los compañeros que realizan labores de investigación especializada en la administración de tradiciones del Perú, durante el año 2019". El procedimiento de exploración fue de tipo no experimental, transversal, correlacional expresivo y de metodología cuantitativa; la población acotada estuvo conformada por 89 trabajadores y el ejemplo fue de tipo probabilístico irregular, llegando a 73. Los instrumentos utilizados fueron una estructura en la que se fijaron los datos acumulados de fuentes opcionales y una encuesta con 32 preguntas evaluadas en una escala de Likert. Se presumió que "la adaptabilidad laboral (existencia) del teletrabajo está relacionada con la eficiencia laboral y que existe una relación positiva y enorme, equivalente a 0,521, entre la adaptabilidad laboral y la eficiencia de los representantes".

Pedraza (2020) cuyo análisis tuvo como objetivo principal establecer la conexión entre el marco de gestión de la calidad ISO 9001 y el procedimiento gerencial. El plan fue no experimental, transversal, correlacional y cuantitativo. La población estuvo compuesta por 80 representantes de una región de Lima. Los resultados mostraron que existe una conexión de Spearman de 0,257 y una significación de 0,014, siendo inferior a 0,05. Se certificó la especulación general que recomienda que existe una enorme y baja conexión entre el marco de administración de la calidad ISO 9001 y el sistema gerencial.

Barreto (2021) en su revisión cuyo objetivo fue determinar la conexión entre el teletrabajo y la eficiencia laboral, para contribuir en el futuro a mejorar el teletrabajo en entidades del estado. Se aplicó el procedimiento de diseño no experimental transversal-correlacional y con enfoque cuantitativo. La muestra comprendió 133 funcionarios locales, involucrando el procedimiento de encuesta como técnica de surtido y un cuestionario como instrumento de información. En la investigación de la prueba fáctica Rho de Spearman se pone de manifiesto que, entre el teletrabajo y la eficiencia laboral existe una alta relación ($Rho=0,792^*$) con

una significancia bilateral comparable a $<0,01$ y los resultados demuestran que el 77% de los funcionarios locales ven como competente el teletrabajo. Como fin se resuelve que el teletrabajo y la eficiencia laboral son esencialmente altos y tienen relación directa destacando con un 80% que los dispositivos innovadores han sido el eje principal para proceder y satisfacer el trabajo, hay mejor armonía entre el individuo y el experto, así como información sobre la cultura autoritaria del elemento que permite a sus trabajadores cumplir con las metas y llenar los roles con competencia y ejecución.

En cuanto a los antecedentes internacionales tales como Portela et al. (2020) que en su revisión cuyo objetivo fue estudiar el efecto del planeamiento de la gestión de calidad en el ciclo de la diabetes y su anticipación de cuadros críticos y el ritmo de la hipoglucemia. El procedimiento utilizado fue un plan de ensayo transversal descriptivo con una metodología cuantitativa. La población de revisión comprendía 29.705 pacientes con diabetes mellitus de tipo 2 cuya opinión de valor el tablero se estimó cuando la ejecución, así como la estimación de los niveles de glucosa. Los resultados mostraron que según la ejecución del valor de los ejecutivos hubo una expansión en la cantidad de pacientes controlados llegando al 63,6% (rango intercuartil: 16,0%). La revisión afirmó que la ejecución de del plan de gestión de calidad ayudó con el trabajo en el nivel de control de HbA1c y aumentar el nivel de pacientes que van a través de los controles ocasionales, sin llegar a cuadros graves de hipoglucemia.

Ugalde (2019) en su estudio cuyo objetivo fue describir al espacio de trabajo remoto. Metodológicamente el artículo fue de diseño no experimental, plan transversal, descriptivo y con enfoque cuantitativo. La población fue de 700 trabajadores que Como técnica se aplicó la encuesta y un instrumento como cuestionario. Respecto a los resultados que se descubrió, se asume en que se crea un acuerdo psicológico positivo entre el trabajador y la asociación y grandes cooperaciones sociales dentro de la asociación, esto trabajará en el capital social, que afectará enfáticamente la ejecución del trabajo remoto y, en esta línea, una mejora en la eficiencia del trabajador. Como fin se expresa que entre el espacio de trabajo y la eficiencia existe una relación de Rho de Spearman de 0.521 y que esta es una ventaja que permite la amabilidad de la presencia individual y laboral.

Velásquez y Niño (2018) en su artículo científico cuyo objetivo fue describir el nivel de correlación estadística de un sistema de gestión de calidad en el área de salud. Metodológicamente el informe presentó un diseño no experimental, correlacional- transversal y con enfoque mixto. La población fueron 10 estudiantes de la maestría en calidad y gestión como también docentes del curso a los cuales se les encuestó a través de un cuestionario como instrumento. Los resultados demostraron un cálculo del chi cuadrado de Pearson de $X^2 = 1122,5$. El estudio concluyó que existe relación entre la norma ISO 9001:2015.

Acuña et al. (2019) cuyo análisis científico tuvo la finalidad de describir cuál es el impacto de la gestión de la calidad en la red de inventarios. De estrategia mixta, plan correlacional no experimental y descriptivo. La población estuvo compuesta por 37 trabajadores asociados a la empresa Agropecuaria Valdivia que fueron consultados a través de una encuesta como instrumento. Los resultados muestran que la utilización de un diagnóstico en los ciclos útiles internos de las organizaciones impacta en los efectos posteriores de las mismas. Además, la utilización de diagnósticos en la adquisición de proveedores y la mezcla de circulación también impacta en los resultados de un 85% de corrección de errores, además de una influencia en la red de tiendas.

Ulate et al. (2020) cuyo artículo de ciencia tuvo el propósito de determinar el nivel de impacto que el trabajo a distancia ha logrado en los colaboradores durante la pandemia. La investigación presentó metodológicamente bajo un diseño no experimental, un enfoque cuantitativo, con un plan correlacional causal transversal no exploratorio. La población estuvo compuesta por 694 individuos que han trabajado a distancia. Se utilizó una encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento. Los resultados mostraron que el 19,7% de los encuestados introdujeron el nerviosismo por la COVID-19 y el 19,6% consideraron la segregación social como una prueba extraordinaria para trabajar a distancia. La revisión finaliza expresando que los representantes que trabajan a distancia están aclimatados con este tipo de metodología, debido a que su ocupación en algún grado o absolutamente gana esta condición de funcionamiento.

Ramos et al. (2020) en su artículo de ciencias cuyo objetivo fue describir los elementos del trabajo a distancia y su relación con los niveles de eficiencia de los compañeros que se encuentran en reclusión social debido a la pandemia del

coronavirus. Se trató de un diseño donde no se experimentaron factores externos, fue en el año 2020 y busco hallar relación entre variables cuantitativas. La muestra del análisis fue comprendida por 459 ciudadanos de Ecuador que trabajaban a distancia. Se utilizó un estudio donde la encuestaron a la muestra a través de un cuestionario estructurado para obtener datos. Los resultados mostraron que hay regiones que se adaptan con la eficiencia, como el trabajo en períodos prolongados, las capacidades individuales, explícitamente la auto inspiración y las habilidades jerárquicas, y el bienestar psicológico. Se concluye en que el trabajo a distancia es positivo en cuanto a la eficiencia, siempre que las organizaciones dispongan de los aparatos de base para la mejora bajo esta metodología y además una evaluación progresiva sobre el bienestar psicológico.

Respecto a las bases teóricas referente a la variable gestión de calidad esta se sustenta en el modelo basado en procesos, Sánchez (2017) afirmó que para que una empresa funcione de manera exitosa tiene por obligación aprender a dirigir diversas actividades asociadas entre sí mismas. Se consideran procesos a toda actividad o un grupo de acciones en la cual se aplican recursos o insumos y se relacionan de forma ordenada entre sí. Este modelo aplicado dentro de una organización presenta ventajas en un mejor control de forma continua y en consecuencia que los resultados sean los esperados y de calidad. Este modelo presentó importancia debido a que ayuda a la comprensión y el cumplimiento de los requerimientos asociados a la empresa, se enfatiza en que cada proceso aporta valor total a la actividad que se desarrolla y busca obtener mejores resultados de manera eficiente y eficaz. Este modelo presentó cuatro subgrupos, la gestión de los recursos que se enfoca en la administración del capital financiero, de la responsabilidad de la gerencia en las decisiones que se dictan hacia la empresa, la medición y análisis de mejora o también mejoramiento continuo y por último el cumplimiento del producto que se entiende como el producto final.

Respecto a las definiciones Sánchez (2017) consideró a la gestión de calidad como un grupo de acciones planificadas por una organización con la finalidad de obtener resultados diferenciadores asociados a índices de calidad. Palma et al. (2018) definieron como un conjunto de procedimientos que busca la mejora y modernización de todas las funciones de la empresa u organización y su efecto en la satisfacción de los clientes a nivel de necesidades y expectativas. Para Fontalvo

y De la Hoz (2018) tomaron a la variable como un elemento de ayuda a efectuar los objetivos de la empresa generalmente en a nivel de la rentabilidad y como secundario en niveles sociales y culturales.

Por su parte Choez y Moreira (2020) comprendieron como un instrumento de implementación empresarial que tiene como objetivo medular en la optimización de todos los procedimientos o actividades que la empresa realiza a través de una calidad de sistema y que ello se vea reflejado en los resultados y bienes o servicios que se ofrecen a los consumidores finales. Manatos et al. (2017) afirmaron que brinda nuevas formas de trabajo y resultados con ventaja competitiva. Griful (2005) en su libro tomó a la variable como un elemento transcendental para el cumplimiento de las metas organizacionales con referencias de calidad sea cual sea el fin o rubro económico, esto con la búsqueda de competitividad y ventajas de liderazgo sobre procesos. Otra definición la propuso Betlloch et al. (2019) en donde la consideró como una herramienta con fin estructurador de procesos de control, y mejoramiento continuo en las actividades afines de las organizaciones que realicen la oferta de bienes como también de servicios. Suwandej, (2015) también como un enfoque de trabajo donde se prioriza la calidad y la diferenciación del bien o servicio ofrecido.

Las dimensiones de la variable gestión de calidad que de acuerdo a las normas ISO 9001-2015 citado por Sanchez (2017) consideró como siete principios que son los siguientes: como primera dimensión al enfoque al cliente que se enfoca en la valoración de los consumidores fidelizados y potenciales, es decir también se consideró en la acción del cumplimiento de las necesidades de los clientes y sus expectativas que se generen (Peresson, 2007). Como segunda dimensión al principio de liderazgo como elemento interno de la organización, también se hace referencia a todos los integrantes de la alta dirección como personal que lidera o tiene al mando un grupo de personas (Obeidat et al., 2016). Como tercera dimensión al compromiso de los colaboradores que se centra en la capacidad de las personas en brindar valor a la organización de acuerdo a sus competencias y habilidades todas direccionadas al logro de objetivos de la empresa, Sanchez (2017) por su parte lo consideró como los beneficios de un colaborador a la organización a través del compromiso, esfuerzo e identificación con los objetivos de ella. La cuarta dimensión enfocada a los procesos donde considera a la eficacia y eficiencia como punto central del logro de objetivos si es que se desarrollan a

través de procedimientos relacionados, definidos y coordinados a través de un sistema conciso en beneficio del logro de resultados; también comprendió en la determinación de forma metódica en las actividades fundamentales que son necesarias para lograr un objetivo planeado, realizar compromisos relacionados a la gestión y los procesos que tengan cada actividad afín a la empresa. La quinta dimensión en la toma de decisiones basadas en evidencias en la cual Peresson (2007) afirmó que las decisiones de la alta dirección y jefes empresariales deben fundamentarse en un estudio profundo de datos e información veraz, para ello la empresa deberá ofrecer un enfoque o procedimientos que permitan tener certeza de que los resultados futuros sean positivos para la organización, por su parte Asensi et al. (2017) consideró en que los procedimientos de toma de decisiones deben argumentarse en la medida de lo necesario en un correcto análisis de datos a través de una correcta información. La sexta dimensión como la mejora continua define como el grado de desempeño a nivel general y particular sobre el éxito de la empresa en relación a un proceso de superación y diferenciación en calidad (Nurzannah et al., 2020). Sanchez (2017) tomó como fundamento a las mejoras como puntos fundamentales para lograr gestionar personas y procesos de calidad. La séptima dimensión al enfoque a la gestión que se fundamentó en la correcta ejecución de los tramites o procesos de buena manera para lograr un objetivo utilizando todos los elementos que integran las partes interesadas o grupos de interés como proveedores, consumidores, colaboradores, acciones y directivos de la empresa. Para Asensi et al. (2017) incidió en el hecho de este principio ayuda a la formación de un valor agregado acerca del grado de comunicación efectiva entre los elementos de la organización externos e internos de tal manera poder conocer las necesidades y expectativas la cual se desea cumplir.

Respecto a la importancia de la gestión de calidad, Peresson (2007) incidió principalmente en que la variable se puntúa no solo en la obtención de calidad de un bien o servicios, sino que agrega que también se fundamenta en la capacidad de medios que toma obtenerla o producirla. De este modo la gestión de calidad apropia asegura la calidad antes, durante y después del bien producido, el proceso de producción de calidad, los insumos de calidad de forma constante (Pambreni et al., 2019). Sánchez (2016) brindó la importancia en que la calidad no es una característica de forma opcional si es que solo se busca subsistir en un mercado

competitivo y globalizado, sino que se ha ido siendo necesario que la calidad esté presente en cada una de las actividades empresariales como marca distintiva. Otra importancia la menciona Martínez (2015) ya que presentó la suficiencia para proveer de manera regular bienes y servicios que satisfagan las necesidades de los consumidores como también el cumplimiento de un marco normativo y reglamentario; es importante ya que ayuda a facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente, permite abordar los riesgos y oportunidades asociados con su contexto y objetivos; y por último permite lograr en que se demuestre el visto bueno de los requerimientos que exige la gestión de la calidad como procesos.

Respecto a la revisión de la literatura del trabajo remoto se encontró el modelo teórico acerca del teletrabajo en Colombia de Gómez et al (2020), en la cual propuso al trabajo remoto como un tipo de estructura organizacional de la forma de trabajo, esto consiste en el desarrollo de tareas y actividades asalariadas o como prestaciones de servicios de tipo técnico y profesional a través del uso de tecnologías de la información, la cual servirá como contacto del colaborador y la organización sin la necesidad y condición de la presencialidad física en el ambiente de trabajo, en muchas condiciones de tiempo, ubicación o dificultad sanitaria.

Sobre las definiciones, Gómez et al. (2020) consideraron al trabajo remoto como toda actividad que se desarrolla fuera de las instalaciones de la empresa, sin importar las características propias que la normatividad legal colombiana involucra en cada modalidad; en el mismo modo agrega la Ley 2121 emitida por el Congreso de Colombia (2021) donde definió al trabajo remoto como una nueva forma de desarrollo del contrato laboral de trabajo en la cual toda actividad de dependencia se debe cumplir de forma remota o virtual a través del uso de herramientas electrónicas y TIC. La Biblioteca del congreso Nacional de Chile (2020) definió al trabajo remoto como toda actividad en la que colaborador desarrolla sus servicios de manera total o parcial fuera del lugar de la empresa, es decir en un lugar diferente como su hogar o ambiente externo. La Presidencia de la República del Perú (2020) con el decreto de urgencia N° 026-2020 define al trabajo remoto como una actividad laboral de desarrollo en el hogar en la cual es trabajador desempeña de forma regular. Contreras et al. (2020) lo consideraron como una oportunidad laboral de mejora y aumento de la productividad sin la necesidad de la presencia del trabajador en la empresa. Otros autores como Belzunegui y Erro (2020) tomaron

en consideración al trabajo remoto como una de las formas de desarrollo laboral en situación críticas de seguridad y salud como también de brindar continuidad al trabajo. Alvarado (2021) también lo consideró como un nuevo tipo de administración del trabajo a través del uso y manejo de herramientas electrónicas en la comunicación y desarrollo de las actividades que se designen a cada trabajador fuera del espacio de la organización; esta variable considerada en la actualidad como una modalidad laboral que se viene aplicando en muchos países y su desarrollo va en aumento entre empleadores y empleados (Waters, 2015), por lo cual los trabajadores realizan sus actividades sin asistir a los recintos laborales, si no que hacen su trabajo desde su domicilio u otro espacio (Bonilla et al, 2014). Torten et al. (2016) por su parte determinarán como el trabajo del futuro a toda actividad que no implique presencialidad y que esto se ha ido evolucionando en los últimos años.

Los beneficios del trabajo remoto de acuerdo a MacRae y Sawatzky (2020) en el panorama empresarial actual, alrededor de miles de personas laboran a través de la modalidad del trabajo remoto, esta modalidad ofrece que muchos de los colaboradores sean eficientes, no presenten estrés y tengan un equilibrio entre su vida personal y la laboral como así de un ahorro económico por parte de sus empleadores. Tokarchuk et al. (2021) mencionaron que, a nivel de los empleados, estos ahorran tiempo y dinero en movilizarse de su hogar a la empresa por lo cual contaminan menos al ambiente. Giovanis (2018) consideró que en un efecto positivo es la reducción de dióxido de carbono a causa de la movilidad y transporte. Farrer (2018) mencionó los beneficios para las empresas y los equipos en la cual se identifica un ahorro en el gasto y mantenimiento en consolas y herramientas como pantallas, escritorios, brinda además un beneficio sobre el acceso a una mejor selección de personal de forma virtual en las entrevistas, De Vries et al, (2019) también destacaron los beneficios globales como el estímulo económico y la sostenibilidad ambiental. De hecho, esta modalidad es en sí una buena forma de trabajo que ayuda en el incremento de la productividad y bienestar de los empleados cuando se organiza y gestiona las actividades a cumplir (Smith et al., 2018). Bhattacharya y Mittal (2020) coincidieron en ese punto al afirmar que el trabajador tiene más tiempo para otras tareas personales. Adicionalmente, Los avances en la tecnología de las comunicaciones han contribuido en gran medida al

logro de estos beneficios. Fairweather (2017) por su parte consideró como beneficioso debido a que a nivel de la dirección gracias al trabajo remoto se pueden monitorear a los trabajadores a través de los métodos tecnológicos.

Las características principales por las que se identifica al trabajo remoto según Gómez et al. (2020) radicarón en que no son aplicables las disposiciones sobre jornada de trabajo, horas extraordinarias y trabajo nocturno, el pago por el trabajo no es debe ser inferior a la remuneración presencial, su forma de trabajo no es duradera en el tiempo, se asignan tareas afines a horarios y beneficios como almuerzo y descanso, presenta el mismo trato frente a otros colaboradores. Buelvas et al. (2017) menciona dos características fundamentales como que el servicio prestado por el trabajador no debe requerir la presencia física en la empresa y que esto se desarrolle a través del uso de la TIC.

Las dimensiones en las que se subdividió la variable según Gómez et al. (2020) son: (a) teletrabajo autónomo, el cual define a todo trabajador que labora de forma independiente a los cuales usan la TIC para laborar, también se define como una única forma de trabajo autónomo, es decir que la persona utiliza las tecnologías de la información y la comunicación para realizar sus tareas en cualquier lugar (Belzunegui, 2005), (b) teletrabajo suplementario, que son personas dependientes a un puesto de trabajo y que deben realizar actividades de acuerdo a la empresa de forma ocasional es decir como mínimo dos días a la semana. Belzunegui (2008) definió en la cual se entiende como a la forma de trabajo en la cual las personas están condicionadas a laborar a causa de un contrato de trabajo y en consecuencia tienen que modificar sus actividades de forma digital, por lo general se toman como días a la semana, y (c) teletrabajo móvil que abarca a todo trabajador que requiere utilizar su dispositivo móvil para cumplir con sus tareas y en consecuencia les permiten ausentarse de su centro de trabajo, por lo general no tienen un lugar establecido para ejecutar sus labores. En contra parte, Guarín et al. (2021), comprendieron a esta modalidad en la cual se puede desarrollar en un lugar no específico solo usando un dispositivo móvil o computadora siempre y cuando tengan conexión a internet.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

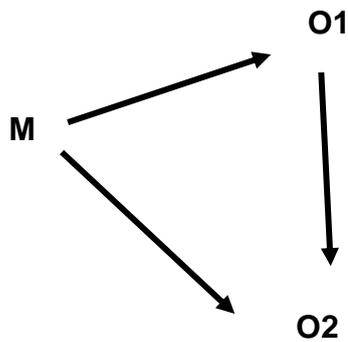
3.1.1. Tipo de investigación

El estudio fue de tipo básica ya que se fundamentó inicialmente desde el conocimiento sin brindar una solución inmediata a la sociedad, Cazau (2006) define a una investigación de tipo básica como a toda investigación en la cual se parte del conocimiento y se mantiene en todo el proceso del estudio a través de este y que no se ejerce influencia directa en la solución de un problema de la sociedad al desarrollarse.

3.1.2. Diseño de investigación

De diseño no experimental debido a que no se manipuló a las variables ni se influyó factores externos que sean de naturaleza prevista en el estudio, Arias (2012) considera que el diseño no experimental es aquel estudio en la cual no se ejerce influencia o manipulación de las variables de investigación, no se alteran al ambiente, sino que su análisis entra en la descripción de la realidad tal cual se muestra como problemática. De corte transeccional debido que los datos fueron recolectados en un periodo o tiempo determinado, una investigación transeccional comprende en la recopilación de datos en un momento único específico, o en un determinado periodo o año (Hernández et al., 2014); y de nivel correlacional causal ya que buscó determinar el grado de causalidad entre la variable gestión de calidad y trabajo remoto, Hernández et al., (2014) considera al nivel correlacional causal como un estudio que tiene como finalidad determinar el grado de asociación de causa efecto entre dos o más variables de investigación.

La investigación presentó un enfoque cuantitativo ya que se utilizó a la estadística para el procesamiento de datos, al respecto Hernández et al. (2014) consideran al enfoque cuantitativo como una forma de investigación en la cual se toma a la recolección y evaluación de datos a través de la medición cuantificable o numérica y se emplea el uso de la estadística para analizar los datos de tipo descriptivo e inferencial.



Donde:

M: muestra de 110 colaboradores de la oficina general de administración del MREE

O1: Gestión de calidad

O2: influencia en el trabajo remoto

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión de calidad

- **Definición Conceptual:** La gestión de calidad es un grupo de acciones planificadas por una organización con la finalidad de obtener resultados diferenciadores asociados a índices de calidad (Sánchez, 2017).
- **Definición operacional:** La variable gestión de calidad se descompone en siete dimensiones que son enfoque al cliente, principio de liderazgo, compromiso de los colaboradores, enfoque a los procesos, toma de decisiones basadas en evidencias, mejora continua y enfoque a la gestión (Sánchez, 2017).
- **Indicadores:** De acuerdo a la definición operacional de la variable gestión de calidad que resultó en sus siete dimensiones, esta a su vez se descompone en los indicadores; para la dimensión enfoque al cliente esta presenta a requerimientos, necesidades, metas y satisfacción. Para la segunda dimensión principio de liderazgo esta representa a los valores y ética, confianza e integridad y recursos. Para la tercera dimensión compromiso de los colaboradores esta representa a reconocimiento por el trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo, capacitación y comunicación. Para la cuarta dimensión enfoque a los procesos esta representa a solución de problemas, análisis de capacidad y evaluación. Para la quinta dimensión toma de decisiones basadas en evidencias esta representa a la información y los objetivos. Para la sexta dimensión mejora continua esta representa a

los objetivos, capacitación y reconocimiento. Y finalmente para la séptima dimensión enfoque a la gestión e integración.

- **Escala de medición:** La variable gestión de calidad presentó una escala ordinal debido a que se optará en codificar los datos obtenidos a través de un orden cuantificable.

Variable 2: Trabajo remoto

- **Definición conceptual:** El trabajo remoto es un tipo de estructura organizacional de la forma de trabajo, que consiste en el desarrollo de tareas y actividades asalariadas o como prestaciones de servicios de tipo técnico y profesional a través del uso de tecnologías de la información (Gómez et al, 2020).
- **Definición operacional:** La variable trabajo remoto se descompone en tres dimensiones que son teletrabajo autónomo, teletrabajo suplementario, teletrabajo móvil (Gómez et al, 2020).
- **Indicadores:** De acuerdo a la definición operacional de la variable teletrabajo que resultó en sus dimensiones, esta a su vez se descompone en los indicadores; para la dimensión teletrabajo autónomo esta presenta a recursos tecnológico, espacio para trabajo remoto y ambiente para teletrabajo. Para la segunda dimensión teletrabajo suplementario esta representa al ambiente en casa para trabajar, comodidad de trabajo remoto, cercanía de la familia, cumplimiento de metas y envío de avances de actividades. Y finalmente para la tercera dimensión teletrabajo móvil al teléfono corporativo, paquete de datos, disponibilidad de paquete de datos, disponibilidad de línea, aplicaciones móviles y renovación de equipo.
- **Escala de medición:** La variable trabajo remoto presentó una escala ordinal debido a que se optará en codificar los datos obtenidos a través de un orden cuantificable.

3.3. Población, muestra y muestreo.

3.3.1. Población

La población es una totalidad de individuos, objetos o eventos que presentan características similares entre ellas de las cuales se estudiarán. Martínez, (2012) define a la población como un conjunto de medidas, elementos y unidades

cuantificables que presentan una condición de la misma naturaleza. Cabezas et al. (2018) consideró como un conjunto de datos en la cual se emplean procesos para desarrollar el estudio detallado de un conglomerado de individuos, cosas o animales.

La población de la investigación fue conformada por 110 colaboradores de la oficina general de administración de una entidad del estado en el año 2022.

- **Criterio de inclusión:** Como criterio de inclusión a todos los trabajadores que actualmente laboran en una entidad del estado peruano en el año 2022 a través de contrato CAS y personal nombrado y de la Ley 276.
- **Criterio de exclusión:** Como criterio de exclusión no se constituyó como población a las autoridades y alta dirección de una entidad del estado peruano.

3.3.2. Muestra

Se define a la muestra como un subconjunto de una población que presentan rasgos iguales para un estudio (Anderson et al., 2018). Por su parte también es considerada como un subconjunto de magnitudes provenientes de una población, es decir de una parte de la población que guardan características iguales (Martínez, 2012).

3.3.3. Muestreo

Para calcular la muestra se aplicó una fórmula de población finita que permitió delimitar una población menor a la general en base a una fórmula matemática que se encuentra en los anexos.

3.3.4. Unidad de Análisis

Como unidad de análisis se determinó a la muestra que fueron trabajadores que laboren de la Oficina General de Administración que sean contratado por planilla o ley laboral como también a trabajadores de locación de servicios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección de datos se aplicará el cuestionario para medir las dos variables de análisis.

La técnica de la encuesta se comprende como la acción que permite generar respuestas y datos de tipo descriptivo asociado a las variables de investigación

(Arias, 2012). El cuestionario es considerado por Hernández et al. (2014) como un conjunto de cuestiones o preguntas relacionadas a una o más variables a calcular.

Los cuestionarios para las dos variables constaron con 33 preguntas referente a la gestión de calidad y 15 preguntas asociadas al trabajo remoto.

Se aplicó la escala Likert para ambos cuestionarios: (1: Nunca), (2: Casi Nunca), (3: A Veces), (4: Casi Siempre), (5: Siempre).

Con respecto a los rangos de medición para determinar los niveles de cada variable estos fueron seleccionados por las teorías argumentadas en el marco teórico, siendo de la siguiente manera.

Para la variable gestión de calidad y sus dimensiones.

Tabla 1

Rangos de la variable gestión de calidad y sus dimensiones

Niveles y rangos	Eficiente	Regular	Deficiente
Variable Gestión de calidad	(122- 165)	(78-121)	(33-77)
Enfoque al cliente	(19-25)	(12-18)	(5-11)
Principio de liderazgo	(19-25)	(12-18)	(5-11)
Compromiso de los colaboradores	(19-25)	(12-18)	(5-11)
Enfoque a los procesos	(16-20)	(10-15)	(4-9)
Toma de decisiones basadas en evidencias	(19-25)	(12-18)	(5-11)

Mejora continua	(19-25)	(12-18)	(5-11)
Enfoque a la gestión	(16-20)	(10-15)	(4-9)

Nota: Elaboración propia

Para la variable trabajo remoto y sus dimensiones.

Tabla 2

Rangos de la variable trabajo remoto y sus dimensiones

Niveles y rangos	Trabajo remoto	Teletrabajo autónomo	Teletrabajo suplementario	Teletrabajo móvil
Bueno	(57-75)	(13-15)	(24-30)	(24-30)
Regular	(36- 56)	(8-12)	(15-23)	(15-23)
Malo	(15-35)	(3-7)	(6-14)	(6-14)

Nota: Elaboración propia

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento para medir la gestión de calidad

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre la Gestión de la calidad en la Universidad Nacional de Frontera - Sullana
Autor (s):	Agurto Zegarra
Adaptado por:	Dionisio Andrés
Lugar:	Lima Metropolitana
Fecha:	Mayo- Junio
Objetivo:	Conocer el grado de la gestión de calidad
Tiempo:	15 min.
Evidencia de validez:	Revisión de expertos
Evidencia de confiabilidad:	coeficiente de Alfa de Crombach de gestión de la calidad.

Nota: Elaboración propia

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento para medir el trabajo remoto

Nombre del instrumento:	Cuestionario trabajo remoto
Autor (s):	Gómez, M; Cuevas, M; Valderrama, M
Adaptado por:	Collazos y Guerrero (2021)
Lugar:	Lima Metropolitana
Fecha:	Mayo- Junio
Objetivo:	Conocer el grado del trabajo remoto
Tiempo:	15 min.
Evidencia de validez:	Revisión de expertos
Evidencia de confiabilidad:	Coefficiente de Alfa de Crombach del cuestionario trabajo remoto.

Nota: Elaboración propia

Referente a la validez de los instrumentos, se optó por elegir dos cuestionarios para medir a la variable gestión de calidad y al trabajo remoto; para la investigación en primer lugar los cuestionarios fueron validados por tres expertos especialistas en metodología de investigación, gestores públicos y profesionales del área la cual concluyó en la aprobación sin objeción de los instrumentos. Con respecto a la confiabilidad de los instrumentos esta se comprende como una escala de medición que se utiliza para calcular el grado de coherencia y suficiencia de cada ítem que contiene cada uno de los cuestionarios. Para la investigación se aplicó al Alfa de Crombach como medida de cálculo para determinar el grado de fiabilidad de los instrumentos, la cual resultó para la variable gestión de calidad 0.963 y para la variable trabajo remoto laboral 0.815 siendo estos resultados en la tabulación de intervalos como bueno y excelente y en consecuencia valido para su aplicación de recolección de datos en la muestra.

Los resultados de la validez a través del juicio de expertos y la confiabilidad a través del alfa de Crombach se encuentran adjuntos en los anexos N°3 y N°5 de respectivamente.

3.5. Procedimiento

Para la investigación se seleccionaron dos cuestionarios, una para la variable gestión de calidad y otra para el trabajo remoto, luego se recurrió a la validación de expertos y la confiabilidad del instrumento. Una vez concluido el análisis de expertos, la prueba piloto para la confiabilidad de instrumentos y con la aprobación del cuestionario se inició la adaptación de los cuestionarios. Los cuestionarios fueron digitalizados a través de la plataforma electrónica de Google formularios, con la finalización del cuestionario digital se inició con la consulta del permiso de autorización para aplicar los instrumentos al jefe de la oficina general de administración a través de una solicitud como también al consentimiento informado de participación en la contestación del cuestionario a los colaboradores de la oficina general de administración en una entidad del estado peruano. Con la confirmación de la autorización y la aprobación del consentimiento informado se inició con el envío del enlace del instrumento a través de correo electrónico y WhatsApp a la muestra de investigación a participar de la encuesta donde se programó una fecha y horario para la participación de la resolución de las preguntas de los dos cuestionarios que fue de forma digital

3.6. Método de análisis de datos

Una vez recolectada la información de datos obtenido a través de la encuesta y el instrumento de cuestionario se procedió a codificar y digitalizar en un primer momento por el programa de Excel para luego distribuirlo al programa SPSS estadístico donde se inició con la tabulación, procesamiento, analizar e interpretación de los resultados obtenidos a través de la estadística descriptiva y estadística inferencial. Para el análisis descriptivo se presentó a la distribución de frecuencias, media, porcentajes. En el ámbito de la estadística inferencial se manejó el análisis de regresión logística que permitió examinar el dominio de la variable gestión de calidad hacia la variable trabajo remoto, y correlación causal para valorar la potencia de la concordancia a través del coeficiente de correlación y de determinación, que permitió establecer la participación de variación de la variable trabajo remoto que es expuesto por la variable independiente. La regresión logística es un análisis de la estadística inferencial que tiene como finalidad de

predecir un resultado en base a otra variable independiente; es decir sirve para determinar el grado de causalidad que tuvo la variable independiente sobre una variable dependiente.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se adecua al respeto y la buena conducta responsable del investigador tanto ética como profesional. El estudio presentó la reserva de los participantes de forma anónima y el uso de los datos netamente para aplicación en ámbitos académicos y científicos. Se citó y referencio de acuerdo a las normas APA 7ma edición con la finalidad de respetar la autoría de ideas y pensamientos de autores que sirvieron de sustento teórico para la culminación de la tesis. También para la elaboración del trabajo de investigación se cumplió con el marco normativo emitido por la universidad a través de las resoluciones CU. N°200-2018/UCV, la directiva 01-2022/EPG-UCV, la directiva 02-2022/EPG-UCV de Lima Norte y la resolución del vicerrectorado de investigación 110-2022/UCV relacionado a la “guía de elaboración de productos de investigación de fin de programa.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo de la gestión de calidad

Tabla 5

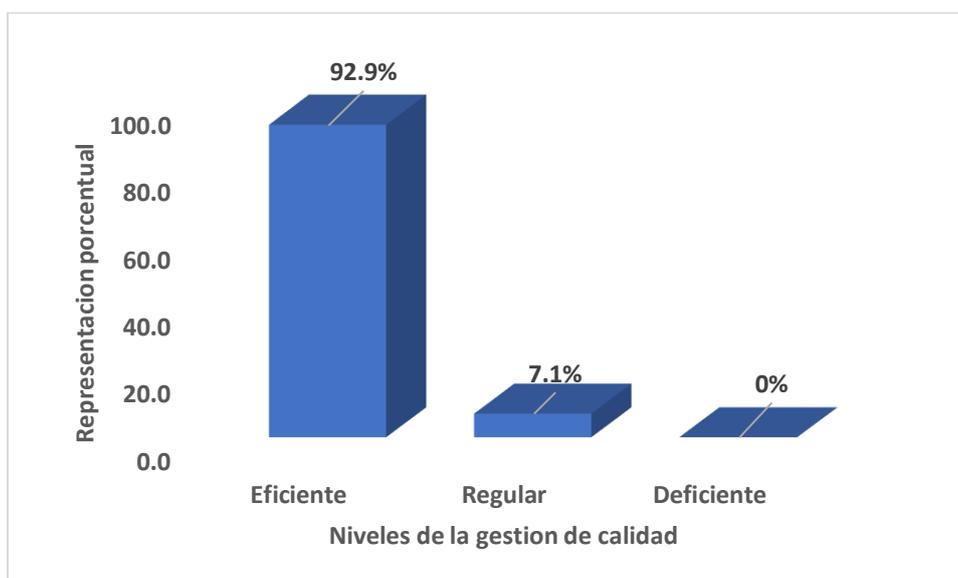
Frecuencia y porcentajes según sus niveles de la gestión de calidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	79	92.94%
Regular	6	7.06%
Deficiente	0	0
Total	85	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 1

La gestión de calidad en niveles porcentuales



Nota: Elaboración propia

La gestión de calidad representada en la tabla 5 y figura 1 muestra que el 92.9% equivalente a 79 personas encuestadas consideran a la variable como eficiente, el 7.1% equivalente a 6 personas encuestadas consideran a la variable como regular.

Análisis descriptivo de las dimensiones de la gestión de calidad.

Tabla 6

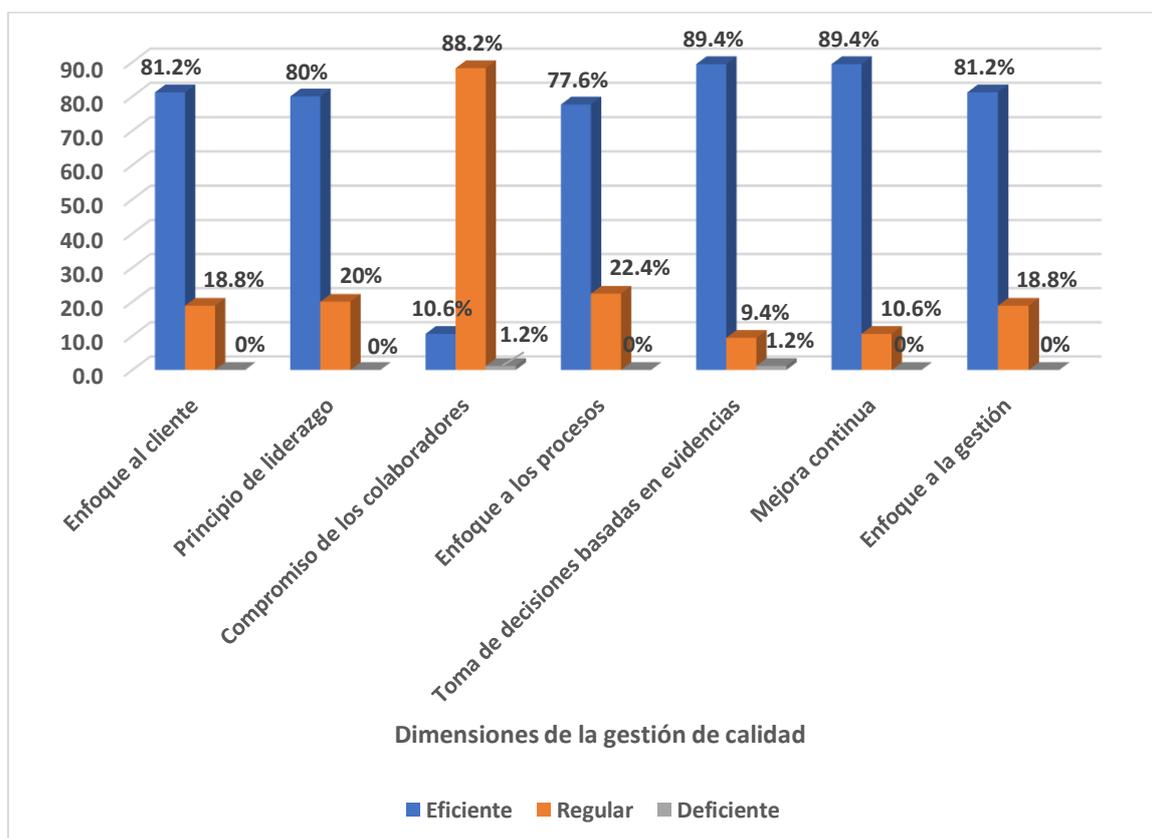
Frecuencias y porcentajes según los niveles de las primeras cuatro dimensiones de la gestión de calidad

Niveles	Enfoque al cliente		Principio de liderazgo		Compromiso de los colaboradores		Enfoque a los procesos		Toma de decisiones basadas en evidencias		Mejora continua		Enfoque a la gestión	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Eficiente	69	81.2%	68	80%	9	10.6%	66	77.6%	76	89.4%	76	89.4%	69	81.2%
Regular	16	18.8%	17	20%	75	88.2%	19	22.4%	8	9.4%	9	10.6%	16	18.8%
Deficiente	0	0%	0	0%	1	1.2%	0	0%	1	1.2%	0	0%	0	0%
Total	85	100%	85	100%	85	100%	85	100%	85	100%	85	100%	85	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 2

Representación porcentual de las dimensiones de la gestión de calidad



Nota: Elaboración propia

De acuerdo a las dimensiones de la gestión de calidad representada en la tabla 6 y figura 2. Sobre la dimensión enfoque al cliente un 81.2% de los encuestados consideraron a la dimensión como eficiente siendo esto representado

por 69 personas encuestadas y un 18.8% que equivale a 16 personas encuestados consideraron que es eficiente. Respecto a la dimensión principio de liderazgo el 80% de los encuestados consideraron a esta dimensión como eficiente siendo esto representado por 68 personas encuestadas y un 20% que equivale a 17 encuestados considera que es regular. En referencia a la dimensión compromiso de los colaboradores un 88.2% de los encuestados consideraron a la dimensión como regular siendo esto representado por 75 personas encuestadas, el 10.6% que equivale a 9 encuestados consideraron que es eficiente y el 1.2% que equivale a 1 encuestado como deficiente. En la dimensión enfoque a procesos un 77.6% de los encuestados consideraron a esta dimensión como eficiente siendo esto representado por 66 personas encuestados y un 22.4% que equivale a 19 encuestados consideraron que es regular. Relacionada a la dimensión toma de decisiones basadas en evidencias un 89.4% de los encuestados consideraron a esta dimensión como eficiente siendo representada por 76 personas encuestadas, un 9.4% representado por 8 personas encuestados consideraron como regular y un 1.2% representado en 1 encuestado considera que es deficiente. Referente a la dimensión mejora continua un 89.4% de los encuestados consideraron a esta dimensión como eficiente siendo representado por 76 personas encuestadas y un 10.6% representado por 9 personas consideran que es regular. Con respecto a la dimensión enfoque de gestión un 81.2% de los encuestados consideran a esta dimensión como eficiente siendo representado por 69 personas encuestadas y un 18.8% representado por 16 personas consideran que es regular.

Análisis descriptivo del trabajo remoto.

Tabla 7

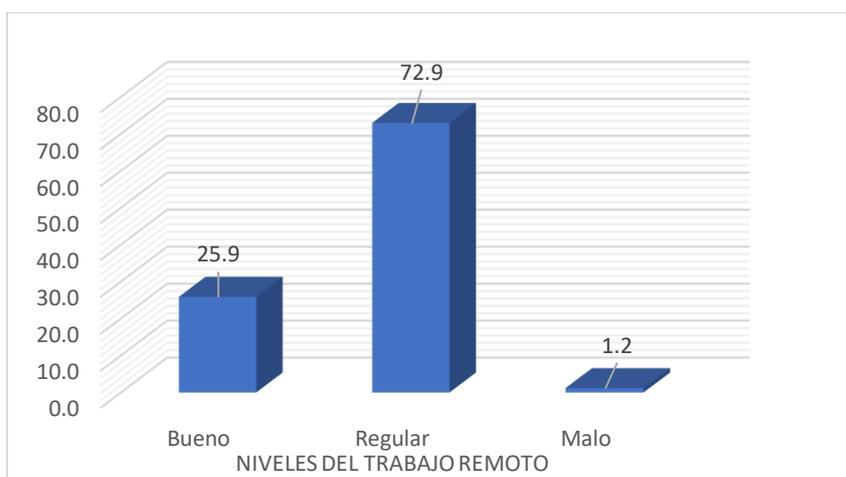
Frecuencia y porcentajes según sus niveles de trabajo remoto

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	22	25.9%
Regular	62	72.9%
Malo	1	1.2%
Total	85	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 3

El trabajo remoto en niveles porcentuales



Nota: Elaboración propia

El trabajo remoto representado en la tabla 7 y figura 4 muestra que el 72.9% equivalente a 62 personas encuestadas consideran a la variable como regular, el 25.9% equivalente a 22 personas encuestadas consideran a la variable como buena y el 1.2% que equivale a 1 persona encuestada considera como mala.

Análisis descriptivo de las dimensiones del trabajo remoto

Tabla 8

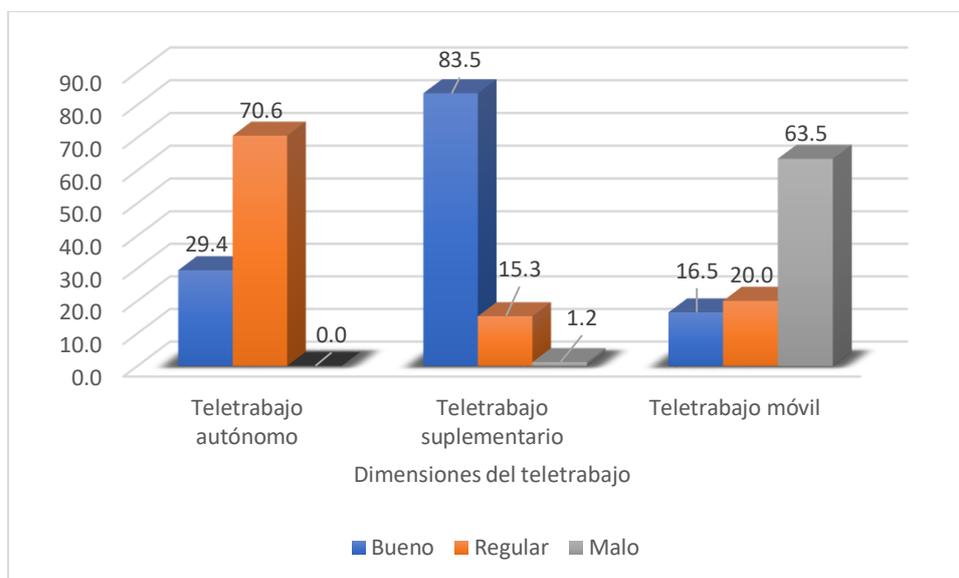
Frecuencias y porcentajes según los niveles de las dimensiones del trabajo remoto

Niveles	Teletrabajo autónomo		Teletrabajo suplementario		Teletrabajo móvil	
	f	%	f	%	f	%
Eficiente	25	29.4%	71	83.5%	14	16.5%
Regular	60	70.6%	13	15.3%	17	20.0%
Deficiente	0	0%	1	1.2%	54	63.5%
Total	85	100%	85	100%	85	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 4

Representación porcentual de las dimensiones del trabajo remoto



Nota: Elaboración propia

Las siguientes dimensiones del trabajo remoto representada en la tabla 8 y figura 5. Sobre la dimensión teletrabajo autónomo un 70.6% de los encuestados consideran a esta dimensión como regular siendo representado por 60 personas y un 29.4% representado por 25 personas encuestadas consideraron a esta dimensión como buena. Con respecto a la dimensión teletrabajo suplementario un 83.5% representado por 71 personas encuestados consideran a esta dimensión como buena, un 15.3% representado por 13 personas consideraron a esta dimensión como regular y un 1.2% representado por una persona considero a la dimensión como mala. Con respecto a la dimensión teletrabajo móvil un 63.5% representado por 54 personas consideraron a esta dimensión como mala, un 20% representado por 17 personas encuestadas consideraron a esta dimensión como regular y un 16.5% representada por 14 personas encuestadas consideraron como buena.

Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H₀: La gestión de calidad no influye positivamente en el trabajo remoto en colaboradores en una entidad del estado, año 2022.

H_a: La gestión de calidad influye positivamente en el trabajo remoto en colaboradores en una entidad del estado, año 2022.

$\alpha = 0.05$

$p < \alpha$ = Rechazar la H₀

$p > \alpha$ = Aceptar la H₀

Tabla 9

Ajuste del modelo de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	29,968			
Final	26,368	3,600	2	,002

Nota: Elaboración propia

La significancia (p valor) de 0.002 es menor que el valor α , por lo que se infiere que la gestión de calidad es una variable predictiva para el trabajo remoto en una entidad del estado, año 2022.

Tabla 10

Bondad de ajuste para la prueba de hipótesis general

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado		
				Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Pearson	9,169	2	,010	0.41	0.52	0.26
Desviación	10,723	2	,005			

Nota: Elaboración propia

En la tabla 10, se aprecia que el p valor es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y determina que la gestión de calidad si influye en el

trabajo remoto en una entidad del estado. Además, el estadístico de Pseudo R cuadrado en Nagelkerke del 0.52 indica que influye un 52% en la variable dependiente.

Tabla 11

Estimaciones de parámetros de la prueba de hipótesis general

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Trabajo remoto = 1]	-2,562	,424	36,43	1	,000	-3,393	-1,730
				6				
	[Trabajo remoto = 2]	-1,066	,297	12,88	1	,000	-1,649	-,484
				2				
Ubicación	[Gestión de calidad =1]	-,236	,863	,075	1	,784	-1,928	1,455
	[Gestión de calidad =2]	-1,074	,529	4,129	1	,042	-2,110	-,038
	[Gestión de calidad =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Nota: Elaboración propia

El reporte de estimación de parámetros demuestra que cuando el trabajo remoto tiene un nivel malo la gestión de calidad es predictiva y cuando el trabajo remoto tiene un nivel regular la gestión de calidad es predictiva.

Prueba de hipótesis específicas.

Prueba de hipótesis específicas I

H₀: La gestión de calidad no influye positivamente en el teletrabajo autónomo en los colaboradores de una entidad pública, 2022.

H_a: La gestión de calidad influye positivamente en el teletrabajo autónomo en los colaboradores de una entidad pública, 2022.

$\alpha = 0.05$

$p < \alpha$ = Rechazar la H₀

$p > \alpha$ = Aceptar la H₀

Tabla 12*Ajuste del modelo de la hipótesis específica I*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	-2	12,970		
Final	9,123	3,847	2	,000

Nota: Elaboración propia

La significancia (p valor) de 0.000 es menor que el valor α , por lo que se infiere que la gestión de calidad es una variable predictiva para el teletrabajo autónomo en una entidad del estado, año 2022.

Tabla 13 Bondad de ajuste para la prueba de hipótesis específica I

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado		
				Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Pearson	0,000	2	,004	0.44	0.63	0.37
Desviación	0,000	2	,006			

Nota: Elaboración propia

En la tabla 13, se aprecia que el p valor es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y determina que la gestión de calidad si influye en el teletrabajo autónomo de una entidad pública, 2022. Además, el estadístico de Pseudo R cuadrado en Nagelkerke del 0.63 indica que influye un 63% en la variable dependiente.

Prueba de hipótesis específicas II

H_0 : La gestión de calidad no influye en el teletrabajo suplementario en los colaboradores de una entidad pública, 2022.

H_a : La gestión de calidad influye en el teletrabajo suplementario en los colaboradores de una entidad pública, 2022.

$\alpha = 0.05$

$p < \alpha =$ Rechazar la H_0

$p > \alpha =$ Aceptar la H_0

Tabla 14

Ajuste del modelo de la hipótesis específica II

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	24,491			
Final	11,627	12,864	2	,002

Nota: Elaboración propia

La significancia (p valor) de 0.002 es menor que el valor α , por lo que se infiere que la gestión de calidad es una variable predictiva para el teletrabajo suplementario en una entidad del estado, año 2022.

Tabla 15

Bondad de ajuste para la prueba de hipótesis específica II

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado		
				Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Pearson	0,561	2	,002	0.48	0.55	0.51
Desviación	0,877	2	,001			

Nota: Elaboración propia

En la tabla 15, se aprecia que el p valor es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y determina que la gestión de calidad si influye en el teletrabajo suplementario de una entidad pública, 2022. Además, el estadístico de Pseudo R cuadrado en Nagelkerke del 0.55 indica que influye un 55% en la variable dependiente.

Tabla 16*Estimaciones de parámetros de la prueba de hipótesis específica II*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2D2 = 1.00]	-5,646	1,117	25,570	1	,000	-7,834	-3,458
	[V2D2 = 2.00]	-2,625	,519	25,611	1	,000	-3,641	-1,608
Ubicación	[v1=1]	-1,682	,986	2,910	1	,088	-3,615	,251
	[v1=2]	-2,338	,694	11,347	1	,001	-3,698	-,978
	[v1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Nota: Elaboración propia

El reporte de estimación de parámetros demuestra que cuando el teletrabajo suplementario tiene un nivel malo la gestión de calidad es predictiva y cuando el teletrabajo suplementario tiene un nivel regular la gestión de calidad es predictiva.

Prueba de hipótesis específicas III

H₀: La gestión de calidad no influye en el teletrabajo móvil en los colaboradores de una entidad pública, 2022.

H_a: La gestión de calidad influye en el teletrabajo móvil en los colaboradores de una entidad pública, 2022.

$\alpha = 0.05$

$p < \alpha$ = Rechazar la H₀

$p > \alpha$ = Aceptar la H₀

Tabla 17*Ajuste del modelo de la hipótesis específica III*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	36,581			
Final	33,217	3,364	2	,000

Nota: Elaboración propia

La significancia (p valor) de 0.000 es menor que el valor α , por lo que se infiere que la gestión de calidad es una variable predictiva para el teletrabajo móvil en una entidad del estado, año 2022.

Tabla 18*Bondad de ajuste para la prueba de hipótesis específica III*

	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado		
				Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Pearson	16,823	2	,000	0.51	0.628	0.556
Desviación	16,468	2	,000			

Nota: Elaboración propia

En la tabla 18, se aprecia que el p valor es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y determina que la gestión de calidad sí influye en el teletrabajo móvil de una entidad pública, 2022. Además, el estadístico de Pseudo R cuadrado en Nagelkerke del 0.628 indica que influye un 62.8% en la variable dependiente.

Tabla 19*Estimaciones de parámetros de la prueba de hipótesis específica III*

		Estimació n	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[V2D3 = 1.00]	,854	,285	8,977	1	,003	,295	1,413
	[V2D3 = 2.00]	1,963	,356	30,390	1	,000	1,265	2,661
Ubicació n	[v1=1]	,718	,776	,855	1	,355	-,804	2,239
	[v1=2]	,858	,519	2,734	1	,098	-,159	1,874
	[v1=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Nota: Elaboración propia

El reporte de estimación de parámetros demuestra que cuando el teletrabajo móvil tiene un nivel regular la gestión de calidad es predictiva.

V. DISCUSION

En referencia a la discusión de resultados, el presente capítulo se desarrolló en la idea de comparar los resultados obtenidos de la investigación a través de la estadística descriptiva e inferencial, para ello se contrastaron con antecedentes o estudios previos similares que sustentaron la base teórica de las variables previstas en el marco teórico como también a conceptos y concepciones afines a la investigación como de las formulación de la problemática que cada artículo entró en discusión.

Con respecto a los resultados de la investigación obtenidos en el capítulo IV del estudio, donde se obtuvo a través de la estadística descriptiva para la variable gestión de calidad de mayor frecuencia para el nivel eficiente del 92.4% y para la variable trabajo remoto con una frecuencia mayor en nivel bueno del 72.9%. A tipo de la estadística inferencial que se obtuvo a través de la prueba de regresión logística la confirmación de la hipótesis general donde se afirmó que la gestión de calidad influye en el trabajo en colaboradores de una entidad pública, 2022 con un nivel de significancia de 0.02 siendo menor a 0.05 y con un Pseudo R cuadrado en Nagelkerke donde el estudio determinó una influencia del 0.520 o del 52% de la variable gestión de calidad en el trabajo remoto siendo este porcentaje como mayor a lo mínimo aceptable de influencia. Este resultado apoyo en gran medida a los conceptos brindados por los autores bases para ambas variables debido sobre la gestión de calidad y su teoría de Sánchez (2017) al igual que del trabajo remoto propuesto por el autor Gómez et al. (2020), uno al demostrarse para ambas variables niveles muy aceptables y óptimos obtenidos en la entidad de estudio y que demostró a través de la inferencia estadística que existe una vinculación directa como la importancia de la existencia dual para le mejora de la gestión pública. De tal manera, mostrando los resultados se inició con la discusión de resultados respecto a la hipótesis general de investigación con estudios previos y sus características teóricas y metodológicas.

Para ello la discusión inicio en los datos obtenidos y la validez que conjugó la hipótesis general y que entró en debate con Palao (2021) en donde presenta similares hallazgos de forma descriptiva al igual que inferencial. De forma descriptiva el estudio previo denota variables vinculantes a la gestión de calidad y

la gestión pública donde un 91.4% de los encuestados afirmaron que la gestión pública presenta un nivel alto y bueno en el estudio previo sobre un 92.9% de encuestados en el estudio que afirmaron que la gestión de calidad es de por sí eficiente en una entidad pública. Sin bien además el hecho de poder presentar resultados descriptivos y porcentuales tiene comparaciones similares esto de cierta manera no se cumple en los resultados inferenciales al presentarse como herramientas de análisis distintas al estudio; una Rho de Spearman que resultó con un 0.823 de correlación entre gestión pública y gestión de calidad y en comparación siendo esto muy alta en parámetros de asociación significativa sobre un 0.52 de Pseudo R cuadrado en Nagelkerke o un 52% de influencia entre la gestión de calidad en el trabajo remoto. Si bien se consideró que lo generado por el investigador Palao es positivo este presenta a una variable ajena del estudio, pero con características generales y necesarias en la administración de una entidad estatal, agregando además en que guardan características metodológicas similares a excepción del nivel correlacional simple por un nivel correlacional causal y que sin embargo presentan similares cantidades de muestra, mismo muestreo probabilístico, similar entidad del rubro y hasta el desarrollo se da en una coyuntura de pandemia en el Perú. De tal manera conviene en lograr hacer válido este aporte como antecedente en comparativa positiva con el estudio brindando conceptos y definiciones como la teoría asociado a Sánchez (2017) con que se define como un conjunto de procesos enfocados a la obtención de diferenciación y valor agregado de un bien o servicio previsto y que tanto con sus resultados descriptivos del 82.4% de eficiencia denotaron una gran sintonía con la práctica; que generaron mayor entendimiento respecto a la variable gestión de calidad.

Otra discusión subyace ya en la investigación de Reynoso (2018) en donde presentó como resultados a la afirmación de su hipótesis planteada que surgió en la relación de la gestión de calidad en el gobierno electrónico con un grado cuantitativo y estadístico de rho spearman 0.72 siendo este un resultado válido y con alta significancia. Por su parte este resultado también se tomó como válido ya que si bien no coincidieron con la aplicación de una misma herramienta de análisis inferencial que fue de Rho de Spearman a regresión logística este resultado se asemeja en la validez mínima de aceptación con la hipótesis propuesta en ambas investigaciones a pesar de que el antecedente no contenga de forma completa a

ambas variables, es decir solo a la gestión de calidad. Entonces fue necesario considerar a esta variable y sus resultados de tipo descriptivo a través de la distribución de frecuencias y porcentajes resultando en el antecedente que el 66.4% de los encuestados calificaron a la gestión de calidad como deficiente en comparación al estudio sobre un 92.9 % con nivel eficiente siendo resultados totalmente diferentes a pesar de que su desarrollo fue en una entidad del estado pero en años anteriores, presentó un similar marco metodológico, enfoque, diseño, tipo y contaron con la aplicación de técnicas e instrumentos de iguales características para medir a la gestión de calidad. La discusión final sobre este antecedente recae en la probabilidad de desarrollo en periodos totalmente distintos generados por la pandemia que de cierta manera han modificado las formas de desarrollo de la función trabajo en entidades estatales que influenció en el incremento de la consideración de eficiente a esta variable sobre uno deficiente en el año 2018.

En discusión con los resultados de Sánchez et (2021) cuyos aportes demostraron el nivel de relación entre la gestión de calidad y la responsabilidad con un índice de vinculo de 0.754 de Pearson la cual comprendió la afirmación de la hipótesis de investigación, estos resultados en comparación con los del estudio también representaron rasgos significativos debido a que en el estudio también se logró afirmar la hipótesis general esto denotó que al igual que el antecedente anterior solo contiene a la gestión de calidad como variable de estudio. Para ello el análisis se determinó en gran medida en el análisis del nivel de la gestión de calidad que resultó en el estudio previo en un 50% de nivel alto la cual se consideró como significativo sobre un 92.9% que el estudio demostró a la gestión de calidad como eficiente. Este resultado en análisis objetivo señala una mayor ponderación positiva de la variable y esto solo resultó cuando el estudio se desarrolla en entidades públicas en comparativa al antecedente que su ámbito de aplicación fue en una empresa privada de tal manera al ser considerada como entidades con diferentes formas de administración al igual con un marco normativo difuso. En lo que respecta al marco metodológico el antecedente presentó características similares al estudio como el mismo diseño, mismo tipo de investigación, mismo enfoque y la utilidad de la técnica de encuesta como también del instrumento de recolección de datos, que si bien adoptaron dimensiones e indicadores distintos, para ambos casos se optó

al cuestionario con preguntas de escala Likert. Las únicas diferencias metodológicas radicaron en una muestra mayor al estudio como de un nivel de correlación simple sobre el correlacional casual que en consecuencia requirió un distinto procesamiento estadístico.

Quiñones (2020) cuyos resultados inferenciales afirmaron la hipótesis de relación de la adaptabilidad la adaptación laboral del teletrabajo en la eficiencia la cual resultó con un 0.521 de correlación la cual presentó resultados cuantitativos similares al estudio de un Pseudo R cuadrado en Nagelkerke del 52% de influencia, sin embargo estos denotaron la presencia sola del teletrabajo como variable similar a la investigación para lo cual se realizaron las comparaciones sobre los resultados descriptivos donde en el antecedente un 56.8% de los encuestados consideraron como necesario al trabajo remoto como desarrollo laboral sobre un 72.9% de encuestados del estudio que mencionaron al trabajo remoto como regular en el desarrollo de sus actividades. Sin bien estos resultados difieren de forma menor también es preciso mencionar en que existen características similares de investigación como una entidad pública, similar criterio de inclusión en la selección de la muestra, una muestra con cantidades similares, la selección del cuestionario como instrumento que en el antecedente abarcó a dos dimensiones para la productividad laboral de acuerdo a la teoría de Medianero (2016) sobre la teoría del estudio propuesta por Gómez et al. (2020) que finalmente sirvió de apoyo en las concepciones sobre sus indicadores, la encuesta como técnica finalmente la situación coyuntural de la pandemia la cual hizo vinculante la necesidad de la realización de los estudios.

Pedraza (2020) cuyos resultados de demostraron la afirmación de la hipótesis siendo esta la relación del sistema de gestión de calidad y el procedimiento administrativo con un grado de 0.257 de Rho de Spearman, siendo estos resultados inferenciales bajos en comparativa con el grado de influencia del estudio de 52.1% siendo mayor al 50% comprende en una influencia sostenible y significativa y que sin embargo para sus resultados fueron aplicados diferentes herramientas estadísticas de Rho de Spearman del antecedente y regresión logística con la finalidad de determinar el grado de influencia. Si bien este resultado presentó características similares esta no pudo señalar un igual análisis debido a que entra en comparativa parcial de estudio debido a que contiene a una de las

variables de estudio siendo esta el sistema de gestión de calidad la cual analizando los resultados descriptivos del antecedente denotó en un 82.6% de encuestados que consideraron a esta variable como deficiente sobre un 92.9% de encuestados del estudio que señalaron que la gestión de calidad tiene un nivel de eficiente. Si bien ahora la variable gestión de calidad presenta características semejantes con el sistema de gestión de calidad o también llamada ISO 9001 esta presenta elementos complementarios al igual que en sus dimensiones que el estudio aplicó en la determinación de sus hipótesis específicas, concepciones teóricas con un sentido concreto basado también en principios como un enfoque al cliente, principio de liderazgo, compromiso de los colaboradores, enfoque a los procesos, toma de decisiones basadas en evidencias, mejora continua y un enfoque a la gestión. Finalmente, la discusión subyace en la comparativa de ser un estudio desarrollado en coyunturas de pandemia, la organización de estudio en ambos casos fueron entidades públicas, un similar marco metodológico, enfoque cuantitativo, similar cantidad de la muestra de estudio como también en que en ambas situaciones de estudio se aplicaron técnicas e instrumentos a colaboradores afines a la entidad donde finalmente concluyeron en conceptos y características concerniente al termino gestión de calidad y sus dimensiones que las compone tal cual propuso el autor (Sánchez, 2017).

Otra discusión que entra en comparación es acerca del estudio previsto por Barreto (2021) donde concluye en la afirmación de la hipótesis propuesta de investigación con un grado de 0.792 de Rho de Spearman del teletrabajo y la eficiencia siendo definida en baremos de Hernandez et al. (2014) como alta y positiva; y que se asemejan a los obtenidos en el estudio con un 52.1% de influencia. Si bien estos resultados demuestran una significancia valida para las ambas hipotesis estas al igual que en estudios previos no guardan una similitud total al indicar al teletrabajo como variable análoga de estudio y que guardan definiciones y concepciones semanticas similares de las cuales para ambos casos resuelven a través del analisis descriptivo del teletrabajo en donde un 77% de encuestados consideraden a esta variable con un nivel eficiente sobre 72.9% de encuestados del estudio con un nivel regular siendo resultados categoricamente contrarios a pesar de que el estudio tuvo como objeto de analsis a una entidad pública, ser desarrollada en un contexto de pandemia ademas que guardan

características de metodología, muestreo y muestra similares entre ambos sobre todo del marco teórico de Gómez et al (2020) sobre el trabajo remoto como forma de desarrollo laboral enfocado en la no presencialidad de la persona pero desempeñando las mismas tareas y actividades con un nivel bueno del 78.8% la cual va de la mano con las concepciones ya previstas del marco teórico que finalmente sirvieron de sustento para la formulación de los instrumentos de recolección de datos que finalmente concluyeron en la contratación de las hipótesis de estudio.

Portela et al. (2020) cuyo resultado relacionado a la planificación de la gestión de calidad en la reducción de cuadros críticos de hipoglucemia denotó la importancia de la organización de la administración de salud con enfoque de calidad, en comparativa con el estudio esta presentó relevancia medular debido a que es dependiente de la forma de desarrollo con la salud del paciente y en caso particular con la eficiencia del desempeño del colaborador. Si bien el antecedente radica en el área de las ciencias médicas esto también implica la intervención de una gestión de calidad en dicho rubro ya que deviene de una buena administración con buenos resultados en materia de control hipoglucémico de pacientes. En lo que respecta a los resultados el antecedente demostró una influencia positiva del 63.6% en la reducción de casos críticos de hipoglucemia de tal manera en comparativa y de similares resultados con el estudio donde reflejó un 52.1% de influencia, que si bien solo considera a la gestión de calidad como la variable independiente para ambos estudios se colige el gran impacto que tiene esta variable si es que su ejecución se realiza de manera correcta y ordenada.

Ugalde (2019) en sus resultados reflejó en la confirmación de la vinculación del trabajo remoto y la eficiencia en el desempeño laboral con Rho de Spearman de 0.521 siendo este grado igual en relación con el estudio de un 0.521 de influencia para ello toma en consideración de forma unitaria al trabajo remoto como variable y denota que, si bien presenta resultados alternos, estos obtenidos a través de herramientas estadísticas distintas a la investigación además de exhibir a una muestra mucho mayor de 700 encuestados sobre 85 encuestados del estudio, una metodología similar en diseño, tipo, enfoque e instrumento de iguales denominaciones. En aspectos de definiciones y marco conceptual, el autor consideró al trabajo remoto como una forma de desarrollo laboral sin implicancia e

la presencialidad siendo semánticamente igual a lo desarrollado en el estudio al igual de las características de forma y elementos de la variable expuesta.

Otra investigación en discusión presentó Velásquez y Niño (2018) en donde demuestran la relación del sistema de gestión de calidad en el área de las ciencias de la salud la cual denotó un índice de chi cuadrado de 34.2% de relación y en comparativa del estudio con un 52.1% de influencia de la gestión de calidad en el trabajo remoto. Si bien el antecedente abarcó solo a una de las variables de estudio, esta fortalece la idea en que el sistema de gestión de calidad es una de los factores independientes de influencia positiva para la mejora de muchas otras actividades relacionadas al sector público, donde la teoría la sustenta a través de siete principios la cual el marco teórico del estudio logró sustentar al igual que su comprensión como sistema que concatena a sus dimensiones propuesto por el investigador Sánchez.

Acuña et al. (2019) en su investigación cuyos resultados se sustentaron principalmente en el desarrollo de la gestión de calidad en la reducción de errores en la red de inventarios; reflejando en un 85% de influencia directa en la disminución de errores en el área de inventarios. Este resultado manifestó un gran sustento en de los beneficios que contiene la aplicación de una gestión de calidad y sus resultados de forma significativa y de ponderación alta. Si bien la teoría comentó en que la gestión de calidad es un conjunto de operaciones que buscan incentivar los resultados de bienes y servicios con rasgos de calidad diferenciadora esto también subyace en la idea de que esta forma de administración conlleve a una influencia directa en aspectos positivos para organizaciones y que en caso particular del dato considerado como estudio previo es particular organización en el tipo privado.

Para la hipótesis específica 1, en la cual se demostró a través de las pruebas inferenciales de regresión logística la afirmación de la hipótesis alterna en que la gestión de calidad influye positivamente en el teletrabajo autónomo en los colaboradores de una entidad pública, 2022 con una significancia de 0.000 siendo esta menor a 0.05 y en consecuencia rechazando la hipótesis nula de investigación y un Pseudo R cuadrado en Nagelkerke donde el estudio solo determinó una influencia del 0.63 o del 63% de la variable gestión de calidad en el teletrabajo autónomo siendo este porcentaje como mayor a lo mínimo aceptable de influencia,

que comparado a la teoría dispuesta por Sánchez (2017) para la gestión de calidad y a Gómez et al. (2020) para el teletrabajo autónomo que definió como a todo trabajador que labora de forma independiente y hace uso de las TIC para desarrollar sus actividades económicas, la cual consideró como un grado de influencia directa de mayor al 50% de la gestión de calidad en la mejora de la práctica del teletrabajo autónomo ya radicaría en la mejora de la calidad de atención, el liderazgo, mejora continua y una mejora toma de decisiones. De esta manera se afirmarían que el teletrabajo autónomo representó la influencia del 63% de la gestión de calidad y su efecto será siempre positivo solo para esta forma laboral.

Para la hipótesis específica 2, se demostró a través de las pruebas inferenciales de regresión logística la afirmación de la hipótesis alterna en que la gestión de calidad influye en el teletrabajo suplementario en los colaboradores de una entidad pública, 2022 con una significancia de 0.002 siendo esta menor a 0.05 y en consecuencia rechazando la hipótesis nula de investigación y un Pseudo R cuadrado en Nagelkerke donde el estudio solo determinó una influencia del 0.55 o del 55% de la variable gestión de calidad en el teletrabajo suplementario siendo este porcentaje como mayor a lo mínimo aceptable de influencia, que comparado a la teoría dispuesta por Sánchez (2017) para la gestión de calidad y a Belzunegui (2008) para el teletrabajo suplementario que definió como a todo trabajador que debe realizar actividades de forma híbrida o semipresencial, esto de acuerdo a la empresa y su norma de desarrollo de actividades, la cual consideró como un grado de influencia directa de mayor al 50% de la gestión de calidad en la mejora de la práctica del teletrabajo suplementario ya radicaría en la mejora de la calidad de atención, el liderazgo, mejora continua y una mejora toma de decisiones tanto en días de trabajo presencial como en días de trabajo remoto o home office. De esta manera se afirmarían que el teletrabajo suplementario representó la influencia del 55% de la gestión de calidad y su efecto será siempre positivo solo para esta modalidad laboral que es una de las tendencias más demandadas en la actualidad.

Para la hipótesis específica 3, la cual demostró a través de las pruebas inferenciales de regresión logística la afirmación de la hipótesis alterna en que la gestión de calidad influye en el teletrabajo móvil en los colaboradores de una entidad pública, 2022 con una significancia de 0.000 siendo esta menor a 0.05 y en

consecuencia rechazando la hipótesis nula de investigación y un Pseudo R cuadrado en Nagelkerke donde el estudio determinó una influencia del 0.628 o del 62.8% de la variable gestión de calidad en el teletrabajo móvil siendo este porcentaje como mayor a lo mínimo aceptable de influencia, que comparado a la teoría dispuesta por Sánchez (2017) para la gestión de calidad y a Guarín et al. (2021) para el teletrabajo móvil que definió como a todo trabajador que debe realizar actividades en un lugar no específico solo usando un dispositivo móvil o computadora siempre y cuando tengan conexión a internet, la cual consideró como un grado de influencia directa de mayor al 60% de la gestión de calidad en la mejora de la práctica del teletrabajo suplementario ya radicaría en la mejora de la calidad de atención, el liderazgo, mejora continua y una mejora toma de decisiones tanto en el desarrollo del trabajo solo utilizando un aparato celular o móvil con conexión a internet. De esta manera se afirmarían que el teletrabajo suplementario representó la influencia del 62.8% de la gestión de calidad y su efecto será siempre positivo solo para esta forma de trabajo y que, si bien no aplica para todos los trabajos, es una modalidad muy demandada por las personas debido a la facilidad de obtención de un aparato móvil sobre otras herramientas electrónicas como computadora, laptop o Tablet.

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones se redactaron de acuerdo a los resultados inferenciales que fueron formulados de acuerdo a los objetivos planteados, estas fueron las siguientes:

1. Con respecto con el objetivo general que fue corroborado a través de la prueba inferencial de regresión logística la afirmación de la hipótesis alterna en que la gestión de calidad influye positivamente en el trabajo remoto en colaboradores de una entidad pública, 2022 con una significancia de 0.002 siendo esta menor a 0.05 y en consecuencia rechazando la hipótesis nula de investigación y un Pseudo R cuadrado en Nagelkerke donde el estudio solo determinó una influencia del 0.520 o del 52% de la variable gestión de calidad en el trabajo remoto siendo este porcentaje como mayor a lo mínimo aceptable de influencia.
2. Con respecto con el objetivo específico 1, que fue corroborado a través de la prueba inferencial de regresión logística la afirmación de la hipótesis alterna en que la gestión de calidad influye positivamente en el teletrabajo autónomo en los colaboradores de una entidad pública, 2022 con una significancia de 0.000 siendo esta menor a 0.05 y en consecuencia rechazando la hipótesis nula de investigación y un Pseudo R cuadrado en Nagelkerke donde el estudio solo determinó una influencia del 0.63 o del 63% de la variable gestión de calidad en el teletrabajo autónomo siendo este porcentaje como mayor a lo mínimo aceptable de influencia.
3. Con respecto el objetivo específico 2, que fue corroborado a través de la prueba inferencial de regresión logística la afirmación de la hipótesis alterna en que la gestión de calidad influye en el teletrabajo suplementario en los colaboradores de una entidad pública, 2022 con una significancia de 0.002 siendo esta menor a 0.05 y en consecuencia rechazando la hipótesis nula de investigación y un Pseudo R cuadrado en Nagelkerke donde el estudio solo determinó una influencia del 0.55 o del 55% de la variable gestión de calidad en el teletrabajo suplementario siendo este porcentaje como mayor a lo mínimo aceptable de influencia.
4. Con respecto el objetivo específico 3, que fue corroborado a través de la prueba inferencial de regresión logística la afirmación de la hipótesis alterna en que la gestión de calidad influye en el teletrabajo móvil en los colaboradores de una

entidad pública, 2022 con una significancia de 0.000 siendo esta menor a 0.05 y en consecuencia rechazando la hipótesis nula de investigación y un Pseudo R cuadrado en Nagelkerke donde el estudio determinó una influencia del 0.628 o del 62.8% de la variable gestión de calidad en el teletrabajo móvil siendo este porcentaje como mayor a lo mínimo aceptable de influencia.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados y conclusiones de la presente investigación se emitieron las siguientes recomendaciones de acuerdo a cada objetivo:

1. Con respecto a los resultados en el cumplimiento del objetivo general se recomienda a las autoridades de la entidad pública en proponer mecanismos de formación de actividades de trabajo remoto con principios de la gestión de calidad de tal manera que asegure una mejora en el servicio estatal, así como el de garantizar que se logren cumplir los objetivos planteados por la entidad tal cual se cumplían cuando la actividad laboral se desarrollaba de forma presencial. Para los investigadores continuar con estudios similares que fortalezcan esta nueva forma de trabajo y su marco legal.
2. Con respecto a los resultados en el cumplimiento del objetivo específico 1 se recomienda a las autoridades de la entidad en gestionar la aprobación del teletrabajo autónomo como nueva forma laboral ya que quedó demostrado un grado de influencia de la gestión de calidad en el teletrabajo autónomo y que esto ayudaría en el cumplimiento de las actividades designadas por la entidad y generaría un beneficio para el empleado como el empleador.
3. Con respecto a los resultados en el cumplimiento del objetivo específico 2 se recomienda a las autoridades de la entidad en proponer al teletrabajo suplementario como una modalidad de desarrollo laboral a través del cambio parcial de forma de trabajo y de esta forma sus resultados del trabajo generen provecho al logro de objetivos de la entidad.
4. Con respecto a los resultados en el cumplimiento del objetivo específico 3 se recomienda a las autoridades de la entidad en proponer el uso y manejo del aparato electrónico denominado celular por parte del empleado como medio de trabajo y del cambio gradual como de forma suplida en la no necesidad de la presencia de este en la entidad y que esto ha generado resultados positivos en la mejora del desempeño de las actividades de la entidad.

REFERENCIAS

- Acosta, M. (2021). El costo del trabajo remoto en la salud mental: 7 de cada 10 peruanos sufren de estrés laboral. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/tecnologia/ciencias/el-costodel-trabajo-remoto-en-la-salud-mental-7-de-cada-10-peruanos-sufre-de-estres-burnout-nndc-noticia/>
- Acuña, J., Navarro, J., & Gutiérrez, E. (2019). Gestión de calidad en la cadena de suministro de la línea de producción en empresa Arrocería Agropecuaria Valdivia en el I semestre del año 2019. [Tesis Doctoral, UNAN]. Repositorio Institucional UNAN-Managua. <https://repositorio.unan.edu.ni/images/sitelogo.png>
- Alvarado, C. (2021). Trabajo remoto y productividad del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local Morropón 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67799/Alvarado_MCD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Anderson, D., Sweeney, J., Williams, A., Camm, D., & Cochran, J. (2018). *Una introducción a la ciencia de la gestión: enfoque cuantitativo*. Aprendizaje Cengage. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=0A9EDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=anderson+sweeney+williams&ots=bgCO8htS9J&sig=iXel_SnymbFhmmWQ2A9KNutGH7E#v=onepage&q=anderson%20sweeney%20williams&f=false
- Arias, G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme.
- Asensi, S., Soler, G., & Bernabeu, P. (2017). Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 1, 10-18. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6300060>
- Barreto, G. (2021). El Teletrabajo y la productividad laboral en una entidad pública en época de crisis sanitaria al 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73852>

- Belzunegui, A., & Erro, A. (2020). Teleworking in the Context of the Covid-19 Crisis. *Sustainability*, 12(9), 3662-3682. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/9/3662>
- Belzunegui, G. (2005). El teletrabajo en España: implicaciones sobre las condiciones de trabajo. *Revista universitaria de ciencias del trabajo*(6), 287-296.
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/11298/RevistaUniversitariadeCienciasdelTrabajo-2005-%206-Elteletrabajoenespa%C3%B1a.pdf?sequence=1>
- Betlloch, I., Ramón, R., Abellán, C., & Pascual, C. (2019). Implantación y desarrollo de un sistema integrado de gestión de calidad según la norma ISO 9001: 2015 en un Servicio de Dermatología. *Actas Dermo-Sifiliograficas*, 110(2), 92-101.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S000173101830406X>
- Bhattacharya, P., & Mittal, P. (2020). The impact of individual needs on employee performance while teleworking. *Australasian Accounting. Business and Finance Journal*, 14(5), 65-85. <https://ro.uow.edu.au/aabfj/vol14/iss5/5/>
- Biblioteca del congreso nacional de Chile. (2020). *Trabajo a distancia y teletrabajo*. <https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/trabajo-a-distancia-y-teletrabajo>
- Blanco, J. (2015). *El ABC del teletrabajo en Colombia*. https://teletrabajo.gov.co/622/articles-8228_archivo_pdf_libro_blanco.pdf
- Bonilla, L., Plaza, C., Cerquera, D., Soacha, G., & Riaño, I. (2014). Teletrabajo y su Relación con la Seguridad y Salud en el Trabajo. *Ciencia & trabajo*, 16(49), 38-42. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000100007&script=sci_arttext&tlng=n
- Buelvas, A., Pemberty, M., Medina, S., & Villa, P. (2017). *El teletrabajo una alternativa para las personas con discapacidad*. <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/3007/Teletrabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabezas, E., Naranjo, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Rundinuskín.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/37844523/cazau_-_metodologia-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1651875256&Signature=gvMMXJ1xA84Xz4naduHaT-s3TUSuJEB6zXce1EXREkQuVreK7ZqdprKCTSokOpV4PiztVRJIAajcmLuzA7NwrVheHVeZvNE1hBDpMMH1eUGxA4wvCAVF3JuO5rHgaPHn1UDBA0lb
- Choez, Z., & Moreira, V. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 264-281.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539687>
- Congreso de Colombia. (2021). *Ley 2121 Trabajo Remoto*. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30042108#:~:text=La%20presente%20ley%20tiene%20por,permitan%20ejercer%20la%20labor%20contratada>
- Contreras, F., Baykal, E., & Abid, G. (2020). E-leadership and teleworking in times of COVID-19 and beyond: What we know and where do we go. *Frontiers in Psychology*(11), 590271.
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.590271/full>
- De Vries, H., Tummers, L., & Bekkers, V. (2019). The benefits of teleworking in the public sector: Reality or rhetoric? *Review of Public Personnel Administration*, 39(4), 570-593.
<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0734371X18760124>
- Fairweather, N. (2017). Surveillance in employment: The case of teleworking. *In Computer Ethics*, 381-391.
<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315259697-37/surveillance-employment-case-teleworking-ben-fairweather>
- Farrer, L. (2018). *What are the benefits of remote working for businesses?*
<https://blog.abodoo.com/smart-working/benefits-remote-working-businesses/>
- García, D. (2022). Hospital de Aguadulce inicia el Sistema de Gestión, Calidad y Seguridad para la Acreditación. *Casa de Seguro Social*.

- <https://prensa.css.gob.pa/2022/03/25/hospital-de-aguadulce-inicia-el-sistema-de-gestion-calidad-y-seguridad-para-la-acreditacion/>
- Giovanis, E. (2018). The relationship between teleworking, traffic and air pollution. *Atmospheric pollution research*, 9(1), 1-14. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1309104217302003>
- Gómez, M., Cuevas, M., & Valderrama, M. (2020). *Guía de buenas prácticas de trabajo remoto para el sector asegurador*. Fasecolda. https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2020/07/20200710-Guia-Trabajo-Remoto_final.pdf
- Gonzales, L. (2019). "Identidad organizacional y gestión de la calidad en socios de COOPALGSA. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28643/Gonzales_AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Griful, E. (2005). *Gestión de la calidad*. Univ. Politèc. de Catalunya. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jpiQg0LLtJ4C&oi=fnd&pg=PA4&dq=gestion+de+calidad&ots=cGdE0qfVAd&sig=HYgf5so5tMjTbEtsDi742iFGUks#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad&f=false>
- Guarin, I., Gómez, I., Uribe, L., & Vergel, C. (2021). Gestión de riesgos laborales en el Teletrabajo Móvil. *Orinoquía*, 25(1), 95-101. <http://www.scielo.org.co/pdf/rori/v25n1/0121-3709-rori-25-01-95.pdf>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- Huamaní, C. (2021). La investigación en la educación universitaria en pandemia. *Hamut'ay*, 8(3), 5-8. <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/HAMUT/article/view/2344>
- Johnson, R., & Kuby, P. (2012). *Estadística elemental*. Cengage. <http://creson.edu.mx/Bibliografia/Licenciatura%20en%20Pedagogia/Repositorio%20Estadistica%20descriptiva/Estadistica%20elemental.pdf>
- MacRae, I., & Sawatzky, R. (2020). *Trabajo remoto: Personalidad y rendimiento*. *Resultados de la investigación*. <https://mxintegralmc.com/proyectos/Thomas/webinar/Ian+MacRae+Remote+Working+Whitepaper.en.es.pdf>

- Manatos, M., Sarrico, C., & Rosa, M. (2017). The integration of quality management in higher education institutions: a systematic literature review. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(1), 159-175. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14783363.2015.1050180>
- Manjarrez, J. (2022). Burocracia y buen gobierno. *El Financiero*, pág. 1. <https://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/2022/04/11/jorge-manjarrez-burocracia-y-buen-gobierno/>
- Martínez , G. (2015). *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001: 2015*. Aenor. http://sirse.info/wp-content/uploads/2015/11/PUB_DOC_Tabla_AEN_11328_1.pdf
- Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo*. Ecoe ediciones.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*(34), 181-209. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=Elementos%20tangibles%3A%20Es%20la%20apariciencia,%2C%20equipos%2C%20materiales%2C%20personal.
- Noreña, D. (2022). La Apuesta por una Educación Superior de Calidad. *Gestión*. <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2022/03/la-apuesta-por-una-educacion-superior-de-calidad.html/>
- Nurzannah, N., Ginting, N., & Setiawan, H. (2020). Implementation Of Integrated Quality Management In The Islamic Education System. *In Proceeding International Seminar Of Islamic Studies*, 1(1), 1-9. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/insis/article/view/4065>
- Obeidat, B., Hashem, L., Alansari, I., Tarhini, A., & Al-Salti, Z. (2016). The effect of knowledge management uses on total quality management practices: A theoretical perspective. *Journal of Management and strategy*, 7(4), 18-29. <https://ideas.repec.org/a/jfr/jms111/v7y2016i4p18-29.html>
- OMS. (2022). *Crucial changes needed to protect workers' health while teleworking*. <https://www.who.int/es/news/item/02-02-2022-crucial-changes-needed-to-protect-workers-health-while-teleworking>
- Palao, G. (2021). Gestión y calidad institucional del Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020. *[Tesis de maestría,*

- Universidad César Vallejo*. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59513>
- Palma, H., Parejo, B., & Sierra, M. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio libre*, 16(28), 169-185.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- Pambreni, Y., Khatibi, A., Azam, S., & Tham, J. (2019). The influence of total quality management toward organization performance. *Management Science Letters*, 9(9), 1397-1406. <http://m.growingscience.com/beta/msl/3218-the-influence-of-total-quality-management-toward-organization-performance.html>
- Pedraza, E. (2020). Sistema de gestión de calidad ISO 9001 y el procedimiento administrativo en una municipalidad distrital de Lima. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo .
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50101>
- Peresson, L. (2007). *Sistemas de gestión de la calidad con enfoque al cliente*. Universidad de Valladolid.
<https://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-08/Unidad3/Mat-comple/3.C.1.pdf>
- Portela, M., Cinza, S., Rey, D., & González, J. (2020). Análisis del impacto de la implantación del plan de gestión de calidad del proceso asistencial de diabetes en un Área Sanitaria de Galicia. *Journal of Healthcare Quality Research*, 35(5), 305-311.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2603647920300737>
- Presidencia de la República del Perú. (2020). *Decreto de Urgencia N° 026-2020*.
<https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/460471-026-2020>
- Presidencia del Perú. (2020). *D.U. N° 026-2020*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566447/DU026-20201864948-1.pdf>
- Presidente de Consejo de Ministros. (2019). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Norma Técnica. Lima.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>

- Quiñones, C. (2020). Flexibilidad laboral del teletrabajo y su influencia en la productividad de los colaboradores que realizan análisis técnico en el servicio aduanero en el Perú. [Tesis de Maestría, Universidad Científica del Sur]. Repositorio Universidad Científica del Sur. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1757/TM-Qui%c3%b1ones%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, V., Ramos, C., & Tejera, E. (2020). Teletrabajo en tiempos de COVID-19. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 54(3), e1450-e1450. <https://www.journal.sipsych.org/index.php/IJP/article/view/1450/1034>
- Reynoso, O. (2018). La gestión de calidad y el gobierno electrónico dentro del proceso de modernización del organismo de evaluación y fiscalización ambiental durante el año 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Valejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Valejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17687>
- Sánchez, A., Neira, D., & Cabello, J. (2016). Marcos aplicados a la gestión de calidad - Una revisión sistemática de la literatura. *Revista Espacios*, 37(9), 17-35. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1039/Marcos%20aplicados%20a%20la%20gesti%c3%b3n%20de%20calidad%20-%20Una%20revisi%c3%b3n%20sistem%c3%a1tica%20de%20la%20literatura.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Sánchez, A., Seminario, A., & Oruna, M. (2021). Responsabilidad social y la gestión de calidad: Empresa Peruana de Seguros. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 117-130. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182021000100117
- Sánchez, S. (2017). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2015)*. Elearning. https://books.google.com.pe/books?id=YzZWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gesti%C3%B3n+de+Calidad&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Smith, S., Patmos, A., & Pitts, M. (2018). Communication and teleworking: A study of communication channel satisfaction, personality, and job satisfaction for

- teleworking employees. *International Journal of Business Communication*, 55(1), 44-68.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/2329488415589101>
- Suwandej, N. (2015). Factors influencing total quality management. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 197, 2215-2222.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815043621>
- Tokarchuk, O., Gabriele, R., & Neglia, G. (2021). Teleworking during the COVID-19 crisis in Italy: Evidence and tentative interpretations. *Sustainability*, 13(4), 2147. <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/4/2147>
- Torten, R., Reaiche, C., & Caraballo, E. (2016). Teleworking in the new millennium. *The Journal of Developing Areas*, 50(5), 317-326.
<https://muse.jhu.edu/article/619665/summary>
- Ugalde, S. (2019). Home Office y la productividad del empleado. [Tesis de Maestría, Universidad de Salamanca]. Repositorio de la Universidad de Salamanca. [file:///C:/Users/gbarreto/Downloads/La_Relacion_Entre_el_Work_at_Home_y_la_P%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/gbarreto/Downloads/La_Relacion_Entre_el_Work_at_Home_y_la_P%20(1).pdf)
- Ulate, M., Vázquez, V., & Murillo, A. (2020). Teletrabajo: fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por COVID-19. *Revista de Comunicación y Salud: RCyS*, 10(2), 109-125.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7697392>
- Velásquez, B., & Niño, C. (2018). Metodología de correlación estadística de un sistema integrado de gestión de la calidad en el sector salud. *Signos: Investigación en sistemas de gestión*, 10(2), 119-139.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6726339>
- Waters, K. (2015). Teleworking in higher education: What managers should know before developing teleworking policies. *College and University*, 90(3), 28.
<https://www.proquest.com/openview/6771874f003f44a34c22488efb51b4f7/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1059>

ANEXOS

Anexo N°1 Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones
<p>Problema general: ¿De qué manera la gestión de calidad influye en el trabajo remoto en los colaboradores de una entidad pública, 2022?</p> <p>Problemas específicos: ¿De qué manera la gestión de calidad influye en el teletrabajo autónomo en los colaboradores de una entidad pública, 2022? ¿De qué manera la gestión de calidad influye en el teletrabajo suplementario en los colaboradores de una entidad pública, 2022? ¿De qué manera la gestión de calidad influye en el teletrabajo móvil en los colaboradores en una entidad pública, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar de qué manera la gestión de calidad influye en el trabajo remoto en los colaboradores de una entidad pública, 2022.</p> <p>Problemas específicos: Determinar de qué manera la gestión de calidad influye en el teletrabajo autónomo en los colaboradores de una entidad pública, 2022. Determinar de qué manera la gestión de calidad influye en el teletrabajo suplementario en los colaboradores de una entidad pública, 2022. Determinar de qué manera la gestión de calidad influye en el teletrabajo móvil en los colaboradores de una entidad pública, 2022.</p>	<p>Hipótesis general La gestión de calidad influye positivamente en el trabajo remoto en colaboradores de una entidad pública, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: La gestión de calidad influye positivamente en el teletrabajo autónomo en los colaboradores de una entidad pública, 2022. La gestión de calidad influye en el teletrabajo suplementario en los colaboradores de una entidad pública, 2022. La gestión de calidad influye en el teletrabajo móvil en los colaboradores de una entidad pública, 2022.</p>	<p>V1: Gestión de calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enfoque al cliente - Principio de liderazgo - Compromiso de los colaboradores - Enfoque a los procesos - Toma de decisiones basadas en evidencias
Diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e Instrumentos	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora continua - Enfoque a la gestión
<p>Tipo básica, no experimental de corte transversal y diseño correlacional causal.</p> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 -- r --> V2 </pre> <p>Donde: M = Muestra V1= gestión de calidad V2= influencia del trabajo remoto r = Relación causal</p>	<p>Población La población para el desarrollo de la presente investigación estará conformada por 110 colaboradores de la Oficina General de Administración de una entidad pública, 2022</p> <p>Muestra La muestra para efectos del estudio fue de 85 personas que laboran en la Oficina General de Administración de una entidad pública, 2022.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos: Dos cuestionarios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de calidad - Trabajo remoto <p>Prueba de validación: Juicio de expertos. Prueba de fiabilidad: Alfa de Crombach para cada variable.</p>	<p>V2: Trabajo remoto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teletrabajo Autónomo - Teletrabajo suplementario - Teletrabajo móvil

Anexo N°2 Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición
Gestión de calidad	La gestión de calidad es un grupo de acciones planificadas por una organización con la finalidad de obtener resultados diferenciadores asociados a índices de calidad (Sánchez, 2017).	La variable gestión de calidad se descompone en siete dimensiones que son enfoque al cliente, principio de liderazgo, compromiso de los colaboradores, enfoque a los procesos, toma de decisiones basadas en evidencias, mejora continua y enfoque a la gestión (Sánchez, 2017).	Enfoque al cliente	- Requerimientos - Necesidades - Metas - Satisfacción	1-5	Ordinal Escala de Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi Siempre 5: Siempre
			Principio de liderazgo	- Valores y ética - Confianza e integridad - Recursos	6-10	
			Compromiso de los colaboradores	- Reconocimiento por el trabajo. - Responsabilidad - Trabajo en equipo - Capacitación - Comunicación	11-15	
			Enfoque a los procesos	- Solución de problemas.	16-19	

	- Análisis y capacidad.	
	- Evaluación.	
Toma de decisiones basadas en evidencias	- Información - Objetivos	20-24
Mejora continua	- Objetivos. - Capacitación. - Reconocimiento.	25-29
Enfoque a la gestión	- Gestionar. - Integración	30-33

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala de medición
Trabajo remoto	El trabajo remoto es un tipo de estructura organizacional de la forma de trabajo, que consiste en el desarrollo de tareas y actividades asalariadas o como prestaciones de servicios de tipo técnico y profesional a través del uso de tecnologías de la información (Gómez et al, 2020)	La variable trabajo remoto se descompone en tres dimensiones que son teletrabajo autónomo, teletrabajo suplementario, teletrabajo móvil (Gómez et al, 2020).	Teletrabajo	- Recursos tecnológicos	1-3	Ordinal Escala de Likert
			Autónomo	- Espacio para trabajo remoto - Ambiente para trabajo remoto		
Trabajo remoto	El trabajo remoto es un tipo de estructura organizacional de la forma de trabajo, que consiste en el desarrollo de tareas y actividades asalariadas o como prestaciones de servicios de tipo técnico y profesional a través del uso de tecnologías de la información (Gómez et al, 2020)	La variable trabajo remoto se descompone en tres dimensiones que son teletrabajo autónomo, teletrabajo suplementario, teletrabajo móvil (Gómez et al, 2020).	Teletrabajo	- Ambiente en casa para trabajar	4-9	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi Siempre
			Suplementario	- Comodidad de trabajo remoto - Cercanía de la familia - Cumplimiento de metas - Envío de avances de actividades		
Trabajo remoto	El trabajo remoto es un tipo de estructura organizacional de la forma de trabajo, que consiste en el desarrollo de tareas y actividades asalariadas o como prestaciones de servicios de tipo técnico y profesional a través del uso de tecnologías de la información (Gómez et al, 2020)	La variable trabajo remoto se descompone en tres dimensiones que son teletrabajo autónomo, teletrabajo suplementario, teletrabajo móvil (Gómez et al, 2020).	Teletrabajo	- Teléfono corporativo	10-15	5: Siempre
			móvil	- Paquete de datos - Disponibilidad de paquete de datos - Disponibilidad de línea - Aplicaciones móviles - Renovación de equipo		

Anexo N°3 Validación por juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GESTION DE CALIDAD.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Enfoque al cliente	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que la entidad comprende las necesidades de los usuarios.	x		x		x		
2	Consideras que se logra satisfacer los requisitos de los usuarios en los plazos establecidos	x		x		x		
3	Considera que la entidad comunican las necesidades y expectativas de los usuarios a toda la organización	x		x		x		
4	Los objetivos y metas de la entidad están ligados a las necesidades de los usuarios.	x		x		x		
5	Considera que la entidad logra cumplir con las expectativas de los usuarios de la entidad.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Las autoridades logran que los trabajadores se involucren con los objetivos de la entidad.	x		x		x		
7	Existe una clara visión del futuro organizacional de la entidad del estado	x		x		x		
8	Las autoridades de la entidad proponen metas claras para el desarrollo de los objetivos	x		x		x		
9	Existe un ambiente de confianza y respeto mutuo entre las autoridades y los trabajadores de la entidad.	x		x		x		
10	Las autoridades demuestran valores compartidos en todos los niveles de la entidad.	x		x		x		

	DIMENSIÓN 3: Compromiso de los colaboradores	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Usted logra identificar las limitaciones en su área de trabajo dentro de la entidad..	x		x		x		
12	Entiende la importancia y el rol que desempeña en la entidad.	x		x		x		
13	Comparte libremente sus conocimientos y experiencias con sus compañeros de trabajo.	x		x		x		
14	Usted busca oportunidades para mejorar sus competencias y conocimientos.	x		x		x		
15	Participa en las actividades institucionales y comisiones de trabajo.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Enfoque a los procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Tiene criterio para definir las actividades necesarias para lograr el resultado deseado	x		x		x		
17	Existen responsabilidades y obligaciones claras para la gestión de actividades específicas en la entidad	x		x		x		
18	Logra analizar y medir la capacidad de las actividades específicas que se realizan dentro de la entidad.	x		x		x		
19	Se evalúa los riesgos y consecuencias de las actividades realizadas	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Toma de decisiones basadas en evidencias	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Los datos y la información existentes en la entidad son exactos, precisos y confiables.	x		x		x		
21	La información en la entidad es de fácil acceso para quien la necesita.	x		x		x		
22	La entidad analiza los datos y la información empleando métodos válidos.	x		x		x		

23	Actúa y realiza acciones tomando en cuenta el análisis objetivo según su experiencia.	x		x		x		
24	Toma decisiones en equilibrio con la experiencia y la intuición	x		x		x		
	DIMENSIÓN 6: Mejora continua	Si	No	Si	No	Si	No	
25	Se aplica un enfoque coherente a toda la entidad para la mejora continua de la misma.	x		x		x		
26	Facilita al personal de la entidad capacitación en los métodos de mejora continua	x		x		x		
27	Se promueve la autoevaluación con objetivos definidos para que orienten a la mejora continua	x		x		x		
28	Se realiza seguimiento a los objetivos establecidos por la entidad para la mejora continua.	x		x		x		
29	Se reconocen y admiten las mejoras realizadas por el personal.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 7: Enfoque a la gestión	Si	No	Si	No	Si	No	
30	Se reconocen y admiten las mejoras realizadas por el personal.	x		x		x		
31	Logra alcanzar los objetivos de manera eficiente y eficaz.	x		x		x		
32	Se establecen las limitaciones de los recursos antes de iniciar una actividad	x		x		x		
33	Se establecen las limitaciones de los recursos antes de iniciar una actividad	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia en los ítems.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Soria Pérez, Yolanda Felícitas

DNI: 10590428

Especialidad del validador: Dra. Administración de la Educación

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

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

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

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

2 de junio del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: TRABAJO REMOTO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Teletrabajo autónomo	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera que la entidad brinda recursos tecnológicos para que los trabajadores que no pueden acceder y realizar su trabajo remoto.	x		x		x		
2	Considera que cuenta con un espacio disponible y adecuado para realizar trabajo remoto.	x		x		x		
3	Considera que la casa presenta un buen ambiente para poder desarrollar su trabajo remoto.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Teletrabajo suplementario	Si	No	Si	No	Si	No	
4	En casa cuenta con un ambiente para poder realizar su trabajo remoto.	x		x		x		
5	Se siente más cómodo trabajando desde casa que estar en la entidad.	x		x		x		
6	Trabajar desde casa le permite estar más cerca de su familia.	x		x		x		
7	Se respeta el horario laboral que le dispone la institución.	x		x		x		
8	Cuando desarrolla sus actividades desde casa cumple con las metas que le pone la entidad.	x		x		x		
9	Realiza en envió de sus avances a la entidad que se enteren de que actividades realiza a diario.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Teletrabajo móvil	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La entidad le brinda un teléfono móvil corporativo para realiza su trabajo remoto.	x		x		x		
11	La entidad le brinda un paquete de datos para que puede realizar su trabajo remoto.	x		x		x		

12	El paquete de datos con el que cuenta le alcanza para desarrollar su trabajo durante el mes.	x		x		x		
13	Tiene que realizar recargas de megas o de línea de llamadas para poder cubrir su trabajo mensual.	x		x		x		
14	El dispositivo móvil con el que cuenta le permite contar con todas las aplicaciones para desarrollar su trabajo.	x		x		x		
15	Considera que es necesario cambiar de equipo para mejorar su trabajo remoto.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No existen observaciones

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

Apellidos y nombres del juez validador. . Dra. Soria Pérez, Yolanda Felícitas **DNI: 10590428**

Especialidad del validador: Dra. Administración de la Educación

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

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

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

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

2 de junio del 2022



Firma del Experto Informante.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SORIA PEREZ, YOLANDA FELICITAS DNI 10590428	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 10/01/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
SORIA PEREZ, YOLANDA FELICITAS DNI 10590428	LICENCIADO EN EDUCACION TELECOMUNICACIONES E INFORMATICA Fecha de diploma: 04/09/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
SORIA PEREZ, YOLANDA FELICITAS DNI 10590428	MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 26/10/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
SORIA PEREZ, YOLANDA FELICITAS DNI 10590428	DOCTORA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 27/06/14 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

CARTA DE PRESENTACIÓN N°2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GESTION DE CALIDAD.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Enfoque al cliente							
1	Considera que la entidad comprende las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
2	Consideras que se logra satisfacer los requisitos de los usuarios en los plazos establecidos	X		X		X		
3	Considera que la entidad comunican las necesidades y expectativas de los usuarios a toda la organización	X		X		X		
4	Los objetivos y metas de la entidad están ligados a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
5	Considera que la entidad logra cumplir con las expectativas de los usuarios de la entidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Las autoridades logran que los trabajadores se involucren con los objetivos de la entidad.	X		X		X		
7	Existe una clara visión del futuro organizacional de la entidad del estado	X		X		X		
8	Las autoridades de la entidad proponen metas claras para el desarrollo de los objetivos	X		X		X		
9	Existe un ambiente de confianza y respeto mutuo entre las autoridades y los trabajadores de la entidad.	X		X		X		
10	Las autoridades demuestran valores compartidos en todos los niveles de la entidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Compromiso de los colaboradores	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Usted logra identificar las limitaciones en su área de trabajo dentro de la entidad..	X						
12	Entiende la importancia y el rol que desempeña en la entidad.	X						

13	Comparte libremente sus conocimientos y experiencias con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
14	Usted busca oportunidades para mejorar sus competencias y conocimientos.	X		X		X		
15	Participa en las actividades institucionales y comisiones de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Enfoque a los procesos			X		X		
16	Tiene criterio para definir las actividades necesarias para lograr el resultado deseado	X		X		X		
17	Existen responsabilidades y obligaciones claras para la gestión de actividades específicas en la entidad	X		X		X		
18	Logra analizar y medir la capacidad de las actividades específicas que se realizan dentro de la entidad.	X		X		X		
19	Se evalúa los riesgos y consecuencias de las actividades realizadas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Toma de decisiones basadas en evidencias							
20	Los datos y la información existentes en la entidad son exactos, precisos y confiables.	X		X		X		
21	La información en la entidad es de fácil acceso para quien la necesita.	X		X		X		
22	La entidad analiza los datos y la información empleando métodos válidos.	X		X		X		
23	Actúa y realiza acciones tomando en cuenta el análisis objetivo según su experiencia.	X		X		X		
24	Toma decisiones en equilibrio con la experiencia y la intuición	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Mejora continua			X		X		
25	Se aplica un enfoque coherente a toda la entidad para la mejora continua de la misma.	X		X		X		
26	Facilita al personal de la entidad capacitación en los métodos de mejora continua	X		X		X		

27	Se promueve la autoevaluación con objetivos definidos para que orienten a la mejora continua	X		X		X		
28	Se realiza seguimiento a los objetivos establecidos por la entidad para la mejora continua.	X		X		X		
29	Se reconocen y admiten las mejoras realizadas por el personal.	X		X		X		
DIMENSIÓN 7: Enfoque a la gestión								
30	Se reconocen y admiten las mejoras realizadas por el personal.	X		X		X		
31	Logra alcanzar los objetivos de manera eficiente y eficaz.	X		X		X		
32	Se establecen las limitaciones de los recursos antes de iniciar una actividad	X		X		X		
33	Se establecen las limitaciones de los recursos antes de iniciar una actividad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No hay observaciones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: León Causo Edy Cecinio DNI: 07765199

Especialidad del validador: Analista contable y Administrativo de finanzas.

03 de junio del 2022

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

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

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

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



C.P.G. EDY LEÓN CAUSO

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: TRABAJO REMOTO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Teletrabajo autónomo							
1	Considera que la entidad brinda recursos tecnológicos para que los trabajadores que no pueden acceder y realizar su trabajo remoto.	x		x		x		
2	Considera que cuenta con un espacio disponible y adecuado para realizar trabajo remoto.	x		x		x		
3	Considera que la casa presenta un buen ambiente para poder desarrollar su trabajo remoto.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Teletrabajo suplementario	Si	No	Si	No	Si	No	
4	En casa cuenta con un ambiente para poder realizar su trabajo remoto.	x		x		x		
5	Se siente más cómodo trabajando desde casa que estar en la entidad.	x		x		x		
6	Trabajar desde casa le permite estar más cerca de su familia.	x		x		x		
7	Se respeta el horario laboral que le dispone la institución.	x		x		x		
8	Cuando desarrolla sus actividades desde casa cumple con las metas que le pone la entidad.	x		x		x		
9	Realiza en envió de sus avances a la entidad que se enteren de que actividades realiza a diario.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Teletrabajo móvil	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La entidad le brinda un teléfono móvil corporativo para realiza su trabajo remoto.	x		x		x		
11	La entidad le brinda un paquete de datos para que puede realizar su trabajo remoto.	x		x		x		
12	El paquete de datos con el que cuenta le alcanza para desarrollar su trabajo durante el mes.	x		x		x		

13	Tiene que realizar recargas de megas o de línea de llamadas para poder cubrir su trabajo mensual.	x		x		x		
14	El dispositivo móvil con el que cuenta le permite contar con todas las aplicaciones para desarrollar su trabajo.	x		x		x		
15	Considera que es necesario cambiar de equipo para mejorar su trabajo remoto.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): No hay observaciones

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: León Causo Edy Cecinio DNI: 07765199

Especialidad del validador: Analista contable y Administrativo de finanzas.

03 de junio del 2022

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

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

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

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



C.P.G. EDY LEÓN CAUSO

Firma del Experto Informante.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LEON CAUSO, EDY CECNIO DNI 07765199	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 23/10/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
LEON CAUSO, EDY CECNIO DNI 07765199	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 18/05/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
LEON CAUSO, EDY CECNIO DNI 07765199	MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS (MBA) Fecha de diploma: 13/02/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>

CARTA DE PRESENTACIÓN N°3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GESTION DE CALIDAD.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Enfoque al cliente							
1	Considera que la entidad comprende las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
2	Consideras que se logra satisfacer los requisitos de los usuarios en los plazos establecidos	X		X		X		
3	Considera que la entidad comunican las necesidades y expectativas de los usuarios a toda la organización	X		X		X		
4	Los objetivos y metas de la entidad están ligados a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
5	Considera que la entidad logra cumplir con las expectativas de los usuarios de la entidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Liderazgo							
6	Las autoridades logran que los trabajadores se involucren con los objetivos de la entidad.	X		X		X		
7	Existe una clara visión del futuro organizacional de la entidad del estado	X		X		X		
8	Las autoridades de la entidad proponen metas claras para el desarrollo de los objetivos	X		X		X		
9	Existe un ambiente de confianza y respeto mutuo entre las autoridades y los trabajadores de la entidad.	X		X		X		
10	Las autoridades demuestran valores compartidos en todos los niveles de la entidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Compromiso de los colaboradores							
11	Usted logra identificar las limitaciones en su área de trabajo dentro de la entidad..	X						
12	Entiende la importancia y el rol que desempeña en la entidad.	X						

13	Comparte libremente sus conocimientos y experiencias con sus compañeros de trabajo.	X		X		X		
14	Usted busca oportunidades para mejorar sus competencias y conocimientos.	X		X		X		
15	Participa en las actividades institucionales y comisiones de trabajo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Enfoque a los procesos			X		X		
16	Tiene criterio para definir las actividades necesarias para lograr el resultado deseado	X		X		X		
17	Existen responsabilidades y obligaciones claras para la gestión de actividades específicas en la entidad	X		X		X		
18	Logra analizar y medir la capacidad de las actividades específicas que se realizan dentro de la entidad.	X		X		X		
19	Se evalúa los riesgos y consecuencias de las actividades realizadas	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Toma de decisiones basadas en evidencias							
20	Los datos y la información existentes en la entidad son exactos, precisos y confiables.	X		X		X		
21	La información en la entidad es de fácil acceso para quien la necesita.	X		X		X		
22	La entidad analiza los datos y la información empleando métodos válidos.	X		X		X		
23	Actúa y realiza acciones tomando en cuenta el análisis objetivo según su experiencia.	X		X		X		
24	Toma decisiones en equilibrio con la experiencia y la intuición	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Mejora continua			X		X		
25	Se aplica un enfoque coherente a toda la entidad para la mejora continua de la misma.	X		X		X		
26	Facilita al personal de la entidad capacitación en los métodos de mejora continua	X		X		X		

27	Se promueve la autoevaluación con objetivos definidos para que orienten a la mejora continua	X		X		X		
28	Se realiza seguimiento a los objetivos establecidos por la entidad para la mejora continua.	X		X		X		
29	Se reconocen y admiten las mejoras realizadas por el personal.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 7: Enfoque a la gestión							
30	Se reconocen y admiten las mejoras realizadas por el personal.	X		X		X		
31	Logra alcanzar los objetivos de manera eficiente y eficaz.	X		X		X		
32	Se establecen las limitaciones de los recursos antes de iniciar una actividad	X		X		X		
33	Se establecen las limitaciones de los recursos antes de iniciar una actividad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **Miriam del Rosario Cajahuanca Loli** **DNI: 07064059**

Especialidad del validador: **Gestión Pública y Docente Universitaria**

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

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

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

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

24 de mayo del 2022.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: TRABAJO REMOTO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Teletrabajo autónomo							
1	Considera que la entidad brinda recursos tecnológicos para que los trabajadores que no pueden acceder y realizar su trabajo remoto.	x		x		x		
2	Considera que cuenta con un espacio disponible y adecuado para realizar trabajo remoto.	x		x		x		
3	Considera que la casa presenta un buen ambiente para poder desarrollar su trabajo remoto.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Teletrabajo suplementario	Si	No	Si	No	Si	No	
4	En casa cuenta con un ambiente para poder realizar su trabajo remoto.	x		x		x		
5	Se siente más cómodo trabajando desde casa que estar en la entidad.	x		x		x		
6	Trabajar desde casa le permite estar más cerca de su familia.	x		x		x		
7	Se respeta el horario laboral que le dispone la institución.	x		x		x		
8	Cuando desarrolla sus actividades desde casa cumple con las metas que le pone la entidad.	x		x		x		
9	Realiza en envío de sus avances a la entidad que se enteren de que actividades realiza a diario.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Teletrabajo móvil	Si	No	Si	No	Si	No	
10	La entidad le brinda un teléfono móvil corporativo para realiza su trabajo remoto.	x		x		x		
11	La entidad le brinda un paquete de datos para que puede realizar su trabajo remoto.	x		x		x		

12	El paquete de datos con el que cuenta le alcanza para desarrollar su trabajo durante el mes.	x		x		x		
13	Tiene que realizar recargas de megas o de línea de llamadas para poder cubrir su trabajo mensual.	x		x		x		
14	El dispositivo móvil con el que cuenta le permite contar con todas las aplicaciones para desarrollar su trabajo.	x		x		x		
15	Considera que es necesario cambiar de equipo para mejorar su trabajo remoto.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **Miriam del Rosario Cajahuanca Loli** **DNI: 07064059**

Especialidad del validador: **Gestión Pública y Docente Universitaria**

24 de mayo del 2022.

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

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

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

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





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CAJAHUANCA LOLI, MIRIAM DEL ROSARIO DNI 07064059	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 03/03/95 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/12/1982 Fecha egreso: 31/01/1995	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i>
CAJAHUANCA LOLI, MIRIAM DEL ROSARIO DNI 07064059	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 23/02/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i>
CAJAHUANCA LOLI, MIRIAM DEL ROSARIO DNI 07064059	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIA POLITICA Fecha de diploma: 11/01/18 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/01/2013 Fecha egreso: 06/08/2017	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
CAJAHUANCA LOLI, MIRIAM DEL ROSARIO DNI 07064059	ABOGADA Fecha de diploma: 11/06/19 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
CAJAHUANCA LOLI, MIRIAM DEL ROSARIO DNI 07064059	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 04/03/22 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/10/2018 Fecha egreso: 02/12/2019	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>

Anexo N°4 Cuestionario

CUESTIONARIO DE GESTION DE CALIDAD Y TRABAJO REMOTO

LA SIGUIENTE ENCUESTA ES MERAMENTE ACADEMICO Y CON LA FINALIDAD DE SABER COMO ES LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD Y TRABAJO REMOTO EN EL MREE PERÚ.

LA ENCUESTA ES TOTALMENTE ANONIMA Y SE PIDE QUE SE LEA CADA PREGUNTA CON TOTAL SEGURIDAD

LA PUNTUACION DE CADA PREGUNTA SERÁ DE ACUERDO A LA ESCALA LIKET SIENDO:

(1: Nunca) (2: Casi Nunca) (3: A Veces) (4: Casi Siempre) (5: Siempre)

GESTION DE CALIDAD

LA PUNTUACION DE CADA PREGUNTA SERÁ DE ACUERDO A LA ESCALA LIKET SIENDO:

(1: Nunca) (2: Casi Nunca) (3: A Veces) (4: Casi Siempre) (5: Siempre)

1. Considera que la entidad comprende las necesidades de los usuarios. *

- 1
- 2

2. Consideras que se logra satisfacer los requisitos de los usuarios en los plazos establecidos *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

3. Considera que la entidad comunican las necesidades y expectativas de los usuarios a toda la organización *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

4. Los objetivos y metas de la entidad están ligados a las necesidades de los usuarios. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

5. Considera que la entidad logra cumplir con las expectativas de los usuarios de la entidad. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

6. Las autoridades logran que los trabajadores se involucren con los objetivos de la entidad. *

...

6. Las autoridades logran que los trabajadores se involucren con los objetivos de la entidad. *

1

2

3

4

5

7. Existe una clara visión del futuro organizacional de la entidad del estado *

1

2

3

4

5

8. Las autoridades de la entidad proponen metas claras para el desarrollo de los objetivos *

1

2

3

4

9. Existe un ambiente de confianza y respeto mutuo entre las autoridades y los trabajadores de la entidad. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

...

10. Las autoridades demuestran valores compartidos en todos los niveles de la entidad. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11. Usted logra identificar las limitaciones en su área de trabajo dentro de la entidad.. *

- 1
- 2
- 3
- 4

12. Entiende la importancia y el rol que desempeña en la entidad. *

- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
-

13. Comparte libremente sus conocimientos y experiencias con sus compañeros de trabajo. *

- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
-

14. Usted busca oportunidades para mejorar sus competencias y conocimientos. *

- 1
- 2
- 3
- 4

15. Participa en las actividades institucionales y comisiones de trabajo. *

1

2

3

4

5

16. Tiene criterio para definir las actividades necesarias para lograr el resultado deseado *

1

2

3

4

5

17. Existen responsabilidades y obligaciones claras para la gestión de actividades específicas *
en la entidad

1

2

3

4

18. Logra analizar y medir la capacidad de las actividades específicas que se realizan dentro de la entidad. *

- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
-

19. Se evalúa los riesgos y consecuencias de las actividades realizadas *

- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
-

20. Los datos y la información existentes en la entidad son exactos, precisos y confiables. *

- 1
- 2
- 3
- 4

21. La información en la entidad es de fácil acceso para quien la necesita. *

- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
-

22. La entidad analiza los datos y la información empleando métodos válidos. *

- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
-

23. Actúa y realiza acciones tomando en cuenta el análisis objetivo según su experiencia. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

24. Toma decisiones en equilibrio con la experiencia y la intuición *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

25. Se aplica un enfoque coherente a toda la entidad para la mejora continua de la misma. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

26. Facilita al personal de la entidad capacitación en los métodos de mejora continua *

-

27. Se promueve la autoevaluación con objetivos definidos para que orienten a la mejora continua *

- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
-

28. Se realiza seguimiento a los objetivos establecidos por la entidad para la mejora continua. *

- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
-

29. Se reconocen y admiten las mejoras realizadas por el personal. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

30. Existe un sistema de gestión de calidad estructurado para alcanzar los objetivos trazados por la entidad *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

===

31. Logra alcanzar los objetivos de manera eficiente y eficaz. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

32. Se establecen las limitaciones de los recursos antes de iniciar una actividad *

- 1
- 2
- 3
- 4
-

33. Se verifica el logro de objetivos del desarrollo de las actividades establecidas. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

TRABAJO REMOTO

LA PUNTUACION DE CADA PREGUNTA SERÁ DE ACUERDO A LA ESCALA LIKET SIENDO:

(1: Nunca)

(2: Casi Nunca)

(3: A Veces)

(4: Casi Siempre)

(5: Siempre)

===

1. Considera que la entidad brinda recursos tecnológicos a los trabajadores que no pueden acceder y realizar el trabajo remoto. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

2. Considera que cuenta con un espacio disponible y adecuado para realizar trabajo remoto.

- 1
- 2

3. Considera que la casa presenta un buen ambiente para poder desarrollar su trabajo remoto.

- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
-

4. En casa cuenta con un ambiente para poder realizar su trabajo remoto.

- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
-

5. Se siente más cómodo trabajando desde casa que estar en la entidad.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

6. Trabajar desde casa le permite estar más cerca de su familia.

- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
-

7. Se respeta el horario laboral que le dispone la institución.

- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
-

8. Cuando desarrolla sus actividades desde casa cumple con las metas que le pone la entidad.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

9. Realiza el reporte de sus avances a la entidad para que la comprensión de las actividades realiza a diario.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

10. La entidad le brinda un teléfono móvil corporativo para realiza su trabajo remoto.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11. La entidad le brinda un paquete de datos para que puede realizar su trabajo remoto.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

12. El paquete de datos con el que cuenta le alcanza para desarrollar su trabajo durante el mes.

1

2

3

4

5

13. Tiene que realizar recargas de megas o de línea de llamadas para poder cubrir su trabajo mensual.

1

2

3

4

5

14. El dispositivo móvil con el que cuenta le permite contar con todas las aplicaciones para desarrollar su trabajo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

...

15. Considera que es necesario cambiar de equipo de celular para mejorar el desempeño del trabajo remoto.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Anexo N° 5 Prueba constancia de autorización

CARGO

Lima, 12 de junio del 2022

CONSTANCIA

Por medio de la presente se deja constancia y se autoriza a la Sr. Carlos Andres Dionicio Minaya, a realizar el recojo de información al personal que labora en esta Oficina de su proyecto de investigación denominado "Gestión de calidad en el trabajo remoto durante la pandemia en una entidad pública, 2022", según indica por fines académicos.

Se expide la presente constancia a solicitud y fines del interesado.

Atentamente.



CPC. GABY VILLANUEVA CARRANZA

Confiabilidad de Instrumentos: Alfa de Crombach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	15

Prueba piloto (Trabajo remoto)

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	VAR0000 33	VAR0003 4	VAR0003 5	VAR0003 6	VAR0003 7	VAR0003 8	VAR0003 9	VAR0004 0	VAR0004 1	VAR0004 2	VAR0004 3	VAR0004 4	VAR0004 5	VAR0004 6	VAR0004 7
1	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	4	4	5	1
4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	4	4	4	1
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	1	4	1
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	4	1
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1
9	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	1	4	1
10	4	5	5	5	5	5	3	5	5	1	1	4	1	4	1
11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	1
13	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	1	1	1
14	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	4	1
15	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	5	1	4
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															
23															
24															
25															
26															
27															
28															

1

Vista de datos Vista de variables

Anexo N°7 Datos procesados por el software SPSS

GESTION DE CALIDAD Y TRABAJO REMOTO.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 9 de 9 variables

	VAR00001	v1	VAR00002	v2	V2D1	VAR00004	V2D2	VAR00005	V2D3	var									
1	80	2	57	3	2	21	2	22	2										
2	117	2	75	3	2	12	1	15	2										
3	121	2	60	3	2	22	2	22	2										
4	132	3	63	2	3	27	3	30	3										
5	140	3	72	3	3	29	3	24	3										
6	125	3	60	3	3	30	3	20	2										
7	140	3	48	2	3	29	3	18	2										
8	114	2	59	3	2	18	2	17	2										
9	131	3	56	2	2	26	3	26	3										
10	141	3	69	3	2	25	3	24	3										
11	150	3	62	3	3	29	3	16	2										
12	150	2	75	3	3	29	3	15	2										
13	138	1	75	3	3	29	3	12	1										
14	154	2	69	3	3	30	3	9	1										
15	164	2	28	1	3	30	3	18	2										
16	134	3	75	3	3	30	3	6	1										
17	147	3	75	3	3	30	3	10	1										
18	146	3	69	3	3	28	3	12	1										
19	132	3	45	2	3	30	3	6	1										
20	133	3	69	3	3	30	3	10	1										
21	132	3	54	2	3	29	3	6	1										
22	132	3	72	3	3	30	3	9	1										
23	157	3	57	3	2	29	3	13	1										
24	138	3	66	3	2	30	3	12	1										
25	165	3	75	3	3	30	3	13	1										
26	165	3	75	3	3	30	3	14	1										
27	143	3	45	2	3	30	3	12	1										
28	146	2	69	3	2	29	3	6	1										

Vista de datos Vista de variables



Visible: 9 de 9 variables

	VAR0000 1	v1	VAR 0000 2	v2	V2D1	VAR0 0004	V2 D2	VAR000 05	V2D3	var									
28	146	3	69	3	3	29	3	6	1										
29	147	3	51	2	2	30	3	13	1										
30	149	3	57	3	2	30	3	10	1										
31	165	3	72	3	2	30	3	10	1										
32	119	2	28	1	2	19	2	18	2										
33	137	3	60	3	2	30	3	9	1										
34	155	3	75	3	2	24	3	9	1										
35	132	3	26	2	2	29	3	10	1										
36	165	3	50	2	2	30	3	10	1										
37	135	3	47	2	2	24	3	23	2										
38	132	3	60	3	2	30	3	9	1										
39	137	3	43	2	2	22	2	24	3										
40	157	3	75	3	2	30	3	10	1										
41	149	3	72	3	2	30	3	9	1										
42	122	3	60	3	2	25	3	24	3										
43	156	3	66	3	2	30	3	6	1										
44	165	3	63	3	2	30	3	10	1										
45	144	3	63	3	2	30	3	14	1										
46	161	3	57	3	2	30	3	13	1										
47	152	3	75	3	2	30	3	14	1										
48	132	3	66	3	2	30	3	8	1										
49	133	3	45	2	2	24	3	10	1										
50	130	3	72	3	2	29	3	10	1										
51	132	3	57	3	2	25	3	10	1										
52	146	3	75	3	2	24	3	6	1										
53	135	3	25	1	3	27	3	10	1										
54	135	3	63	3	2	24	3	14	1										
55	134	2	72	2	2	27	2	27	2										



Visible: 9 de 9 variables

	VAR0000 1	v1	VAR 0000 2	v2	V2D1	VAR0 0004	V2 D2	VAR000 05	V2D3	var									
55	124	3	72	3	3	27	3	27	3										
56	135	3	60	3	2	30	3	10	1										
57	138	3	75	3	2	29	3	25	3										
58	139	3	52	2	2	24	3	12	1										
59	126	3	75	3	2	24	3	25	3										
60	134	3	69	3	3	30	3	9	1										
61	151	3	75	3	2	24	3	10	1										
62	132	3	43	2	2	25	3	13	1										
63	135	3	75	3	3	29	3	5	.										
64	111	2	69	3	2	20	2	19	2										
65	125	3	45	2	2	19	2	18	2										
66	137	3	75	3	2	27	3	25	3										
67	126	3	75	3	2	19	2	14	1										
68	136	3	69	3	3	26	3	26	3										
69	138	3	66	3	2	23	2	10	1										
70	139	2	69	3	2	24	3	10	1										
71	142	2	50	2	2	28	3	9	1										
72	137	2	72	3	2	23	2	23	2										
73	133	2	57	3	2	30	3	10	1										
74	139	2	66	3	2	25	3	22	2										
75	129	1	75	3	2	27	3	6	1										
76	129	1	75	3	2	26	3	22	2										
77	134	1	66	3	2	24	3	9	1										
78	127	1	69	3	2	17	2	26	3										
79	133	2	34	1	2	27	3	19	2										
80	134	1	24	1	2	22	2	26	3										
81	135	2	38	2	2	29	3	10	1										
82	144	2	24	1	2	20	2	24	2										



Visible: 9 de 9 variables

	VAR0000 1	v1	VAR 0000 2	v2	V2D1	VAR0 0004	V2 D2	VAR000 05	V2D3	var									
64	111	2	69	3	2	20	2	19	2										
65	125	3	45	2	2	19	2	18	2										
66	137	3	75	3	2	27	3	25	3										
67	126	3	75	3	2	19	2	14	1										
68	136	3	69	3	3	26	3	26	3										
69	138	3	66	3	2	23	2	10	1										
70	139	2	69	3	2	24	3	10	1										
71	142	2	50	2	2	28	3	9	1										
72	137	2	72	3	2	23	2	23	2										
73	133	2	57	3	2	30	3	10	1										
74	139	2	66	3	2	25	3	22	2										
75	129	1	75	3	2	27	3	6	1										
76	129	1	75	3	2	26	3	22	2										
77	134	1	66	3	2	24	3	9	1										
78	127	1	69	3	2	17	2	26	3										
79	133	2	34	1	2	27	3	19	2										
80	134	1	24	1	2	22	2	26	3										
81	135	2	38	2	2	29	3	10	1										
82	144	2	31	1	2	20	2	24	3										
83	144	1	44	2	2	27	3	12	1										
84	145	2	34	1	2	28	3	14	1										
85	145	2	26	1	2	30	3	10	1										
86																			
87																			
88																			
89																			
90																			
91																			

Anexo N°8. Base de datos Excel

GESTION DE CALIDAD Y TRABAJO REMOTO (Respuestas) (1) - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Cortar Copiar Pegar Copiar formato Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

B3 2

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Marca temporal	1. Considera que la en	2. Consideras que se	3. Considera que la en	4. Los objetivos y met	5. Considera que la en	6. Las autoridades log	7. Existe una clara vis	8. Las autoridades de	9. Existe un ambiente	10. Las autoridades de	11. Usted logra ic
2	6/12/2022 22:00:48	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	
3	6/12/2022 22:21:35	2	5	4	3	1	5	5	5	4	3	
4	6/12/2022 22:33:04	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
5	6/12/2022 22:36:24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	6/12/2022 22:44:51	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	
7	6/12/2022 23:03:48	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	
8	6/13/2022 1:20:20	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
9	6/14/2022 21:01:06	1	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
10	6/21/2022 13:49:51	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	
11	6/21/2022 13:51:00	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
12	6/21/2022 16:09:56	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	
13	6/21/2022 16:46:34	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	
14	6/21/2022 16:49:24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	6/21/2022 17:03:18	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
16	6/21/2022 17:09:31	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
17	6/21/2022 17:39:51	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	6/21/2022 17:49:15	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
19	6/21/2022 17:53:36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	6/21/2022 20:09:59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	6/21/2022 20:14:38	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	6/21/2022 20:18:51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	6/21/2022 20:21:45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	6/21/2022 20:28:01	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
25	6/21/2022 20:34:18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	6/21/2022 20:36:51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	6/23/2022 22:02:15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	6/23/2022 22:15:52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Respuestas de formulario 1

100%

GESTION DE CALIDAD Y TRABAJO REMOTO (Respuestas) (1) - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Cortar Copiar Copiar formato Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

B3 2

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Marca temporal	1. Considera que la	2. Consideras que se	3. Considera que la en	4. Los objetivos y met	5. Considera que la en	6. Las autoridades log	7. Existe una clara vis	8. Las autoridades de	9. Existe un ambiente	10. Las autoridades de	11. Usted logra k
65	6/24/2022 15:47:35	5	4	3	2	3	3	1	3	4	3	4
66	6/24/2022 15:48:55	3	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4
67	6/24/2022 15:50:16	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
68	6/24/2022 15:51:33	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
69	6/24/2022 15:53:03	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3
70	6/24/2022 16:05:53	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3
71	6/24/2022 16:21:18	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
72	6/24/2022 21:51:31	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4
73	6/24/2022 21:51:50	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
74	6/24/2022 21:52:33	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
75	6/24/2022 21:53:05	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5
76	6/24/2022 21:53:35	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4
77	6/24/2022 21:54:24	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4
78	6/24/2022 21:54:50	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
79	6/24/2022 21:56:05	4	4	2	3	5	2	4	5	4	4	4
80	6/24/2022 21:56:17	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
81	6/24/2022 21:57:32	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3
82	6/24/2022 21:58:01	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3
83	6/24/2022 21:58:50	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
84	6/24/2022 21:59:31	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5
85	6/24/2022 22:01:13	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
86	6/24/2022 22:02:26	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4
87	6/24/2022 22:03:18	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5
88	6/24/2022 22:06:00	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
89												
90												
91												

Respuestas de formulario 1

Listo 100%

Anexo N°9. Calculo de muestra de investigación

Donde:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

N: 110 número total de personas pertenecientes a la población de estudio.

p: 0.5 de probabilidad de que tengan características determinadas

q: 0.5 de probabilidad de que no tenga características determinadas

Z: 1.96 Valor de la normal al 95% de confianza

e: nivel de error (5%)

Sustituyendo los datos en la ecuación:

n: 85 personas que laboran pertenecientes a la oficina general de administración en una entidad del estado peruano; esta cantidad fue la muestra a la cual aplicamos el instrumento del cuestionario a través de la técnica encuesta.

Se aplicó un muestro probabilístico aleatorio simple para determinar la muestra aplicable del instrumento y la técnica de la encuesta.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SORIA PEREZ YOLANDA FELICITAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de calidad en el trabajo remoto durante la pandemia en una entidad pública, 2022", cuyo autor es DIONICIO MINAYA CARLOS ANDRES, 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, 08 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SORIA PEREZ YOLANDA FELICITAS DNI: 10590428 ORCID 0000-0002-1171-4768	Firmado digitalmente por: YSORIA el 14-08-2022 10:26:27

Código documento Trilce: TRI - 0402369