



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Trabajo remoto y calidad de servicio de un organismo
responsable del control migratorio en el departamento de Lima,
2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTOR:

Llerena Aybar, Miguel Angel (orcid.org/0000-0003-3905-2097)

ASESOR:

Dr. Calderón Paniagua, Dennys Geovanni (orcid.org/0000-0002-6569-0634)

CO-ASESORA:

Dra. Quiroz Garrido de Pérez, Sara María (orcid.org/0000-0001-8601-8567)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

La presente investigación se la dedico a toda mi familia por su apoyo incondicional, en especial a mi esposa Jeanette y a nuestro hijo Nafet, quienes son mi fortaleza y motivación para lograr mis metas en la vida.

Agradecimiento

Ante todo quiero expresar mi agradecimiento a Dios por guiarme e inspirarme en la vida.

A los docentes, a quienes tuve el gusto de conocer y aprender de ellos contribuyendo así a mi formación académica; a mi asesor y Co asesora del informe de investigación, por su orientación y estímulo permanente, además de su apoyo incondicional. Y a todas aquellas personas que de diferentes maneras me apoyaron durante la realización del presente estudio.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimientos	23
3.6 Método de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS	56
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov).	26
Tabla 2. Tabla de frecuencia de la variable trabajo remoto y la variable calidad de servicio de un organismo responsable del control migratorio.	27
Tabla 3. Tabla de frecuencia de la variable trabajo remoto y la dimensión fiabilidad de un organismo responsable del control migratorio.	29
Tabla 4. Tabla de frecuencia de la variable trabajo remoto y la dimensión capacidad de respuesta de un organismo responsable del control migratorio.	30
Tabla 5. Tabla de frecuencia de la variable trabajo remoto y la dimensión seguridad de un organismo responsable del control migratorio.	31
Tabla 6. Tabla de frecuencia de la variable trabajo remoto y la dimensión empatía de un organismo responsable del control migratorio.	33
Tabla 7. Tabla de frecuencia de la variable trabajo remoto y la dimensión elementos tangibles de un organismo responsable del control migratorio.	34
Tabla 8. Significancia y correlación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio.	36
Tabla 9. Significancia y correlación entre el trabajo remoto y la fiabilidad.	37
Tabla 10. Significancia y correlación entre el trabajo remoto y la capacidad de respuesta.	39
Tabla 11. Significancia y correlación entre el trabajo remoto y la seguridad.	40
Tabla 12. Significancia y correlación entre el trabajo remoto y la empatía.	41
Tabla 13. Significancia y correlación entre el trabajo remoto y los elementos tangibles.	42

Resumen

La presente investigación ha sido realizada con el principal objetivo de determinar la relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima en el año 2022, en este sentido es preciso indicar que el tipo de investigación es básica, así como un enfoque cuantitativo de corte correlacional, de la misma forma se ha considerado un diseño no experimental, ha sido constituida por una población de 109 trabajadores del organismo encargado del control migratorio del departamento de Lima y con una muestra de 86 encuestados, empleando la encuesta como técnica de recolección y el cuestionario como instrumento. Al respecto los resultados evidenciaron que existe una correlación positiva moderada entre el trabajo remoto y la calidad de servicio, en tal sentido se ha determinado un valor de Rho de Spearman de 0,531, con un p valor de 0,000 de significancia. Teniendo como conclusión que el trabajo remoto se correlaciona de forma positiva moderada con la calidad de servicio de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima en el año 2022.

Palabras clave: Trabajo remoto, calidad de servicio, control migratorio

Abstract

The present investigation has been carried out with the main objective of determining the relationship between remote work and the quality of service of an organization responsible for migration control in the department of Lima in the year 2022, in this sense it is necessary to indicate that the The type of research is basic, as well as a quantitative approach of correlational cut, in the same way a non-experimental design has been considered, it has been constituted by a population of 109 workers of the agency in charge of migration control of the department of Lima and with a sample of 86 respondents, using the survey as a collection technique and the questionnaire as an instrument. In this regard, the results showed that there is a moderate positive correlation between remote work and the quality of service, in this sense a value of Spearman's Rho of 0.531 has been determined, with a p value of 0.000 of significance. Having as a conclusion that remote work is correlated in a moderate positive way with the quality of service of an agency responsible for migration control in the department of Lima in the year 2022.

Keywords: Remote work, quality of service, migration control

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, el poder contar con instituciones sólidas es uno de los principales objetivos de las naciones, ya que de lo contrario se amenaza de manera grave el desarrollo sostenible establecido en los objetivos de las Naciones Unidas (ONU, 2015) que plantea este problema en el objetivo número 16 con la finalidad de lograr justicia, paz e instituciones sólidas, específicamente en el numeral 16.6 el cual busca a nivel de todas las instituciones que estas sean eficaces y que tengan una rendición de cuentas transparentes, asimismo el numeral 16.7 indica que se debe garantizar que se adopten en todos los niveles decisiones que promuevan la inclusión, participación y sean representativas las cuales deben responder a las necesidades de los usuarios.

Por otra parte, según el Comité de Emergencias de la Organización Mundial de la Salud la pandemia generada por el COVID-19 sigue cumpliendo criterios de acontecimiento extraordinario, así como la aparición y propagación de nuevas variantes podrían generar aún un impacto más elevado en la salud de las personas por lo cual se ha decidido mantener la pandemia como una emergencia internacional (Organización Mundial de la Salud, 2022).

En este sentido, si bien el trabajo desde el domicilio no es nuevo, sin embargo ante la repentina llegada de la pandemia y las medidas para contener la emergencia sanitaria, se produjo un gran incremento en la modalidad de trabajo remoto en América Latina y el Caribe así como en el resto del mundo, como lo señala la Organización Internacional del Trabajo (OIT); indicando también que éste facilitó el poder continuar con algunas actividades económicas y el vínculo laboral siendo una medida de mucha importancia, tomando en consideración el gran impacto de la crisis en los mercados laborales de la región, expresada en pérdidas de trabajos así como horas trabajadas, en este sentido si bien han habido avances en cuanto a la regulación, los múltiples desafíos deben ser abordados para asegurar que se contribuya de manera positiva a las instituciones, trabajadores, así como a generar una cultura organizativa que aproveche de manera eficiente las bondades que ofrecen las nuevas tecnologías en busca de obtener resultados eficientes (Organización Internacional del Trabajo, 2021).

Al respecto, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL (2021) en la investigación económica sobre dinámicas laborales y políticas de empleo en América Latina y el Caribe para asegurar una recuperación post-COVID-19 sostenible e inclusiva más allá de la crisis del COVID-19, señala en sus conclusiones que muchos de los puestos laborales que no sufrirán cambios a consecuencia de la adopción de las tecnologías nuevas están ubicadas en aquellos segmentos menos productivos y presentan una calidad menor, por lo que resulta importante que se realicen esfuerzos de parte de los gobiernos, empresas así como de los trabajadores en diseñar dispositivos que posibiliten distinguir los requerimientos del mundo productivo y que se traduzcan en políticas precisas orientadas a formar capacidades y cerrar brechas, especialmente en cuanto al desarrollo de habilidades tecnológicas, ya que las nuevas tecnologías tienen una gran influencia en la reestructura del mercado laboral pues eliminan, crean y transforman las ocupaciones y empleos, también nos dice que el incremento en las destrezas se debe considerar como un derecho básico a través de la vida de todo ser humano.

En consecuencia, al hablarnos la OIT de la influencia positiva que ha tenido esta modalidad de trabajo en las instituciones así como de los desafíos para obtener resultados eficientes, como también lo mencionado por el CEPAL en cuanto a los cambios en aspectos laborales y tecnológicos, resulta importante conocer la relación que ha tenido esta modalidad de trabajo con la calidad del servicio en las distintas entidades del estado, para así poder continuar generando mejores estrategias que respondan a las necesidades actuales y a futuro de las instituciones, trabajadores y en especial de los usuarios ya que urge contar con mayor información respecto a este tema que aún es limitada en nuestro país.

A nivel nacional, se establece el trabajo remoto como medida excepcional y temporal para prevenir que se continúe propagando el coronavirus (COVID-19) en nuestra nación, así como posibilitar el realizar las labores fuera del centro laboral modificándose así el lugar de prestación de servicios subordinados de los trabajadores siempre que las características laborales se lo permitan (Decreto de Urgencia N° 026-2020, 2020).

En concordancia, mediante el Decreto Legislativo N° 1505 (DL N° 1505, 2020) se establecen medidas excepcionales y temporales para la gestión de

recursos humanos en el sector público autorizándose a implementar esta forma de trabajo en los casos que fuera posible, a fin de promover el progreso social y la recuperación de la economía, así como brindar las medidas que se necesiten para el retorno paulatino de los servidores/as de manera segura, garantizando el derecho a la salud y respeto de los derechos laborales (Decreto Legislativo N° 1505, 2020)

Es así que se continuó promoviendo el empleo en nuestro país mediante esta modalidad de trabajo, la cual no está limitada a servicios brindados por medios informáticos, de telecomunicación o análogos sino que considera también a cualquier forma de servicio que no necesite que el servidor/a se presente de manera física en su centro de labores, como lo indica la Directiva para la Aplicación del Trabajo Remoto dictada por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR, 2020).

Actualmente, la prestación de servicios mediante esta modalidad de trabajo se encuentra vigente hasta el 31 de diciembre del presente año (Decreto Supremo 115-2021, 2021) asimismo la Emergencia Sanitaria ha sido prorrogada por 180 días contados a partir del 29 de agosto (Decreto Supremo N° 015-2022-SA, 2022); con esta nueva prórroga la cual mantiene vigentes hasta el 25 de febrero del 2023 las medidas tomadas por el Estado para priorizar el trabajo remoto para el personal que presente factores de riesgo, que tengan bajo su cuidado exclusivo a familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad que presenten discapacidad, hayan sido diagnosticados con COVID -19 o pertenezcan al grupo de riesgo, así como a las trabajadoras gestantes y en periodo de lactancia (Estudio Echeconar, 2022).

En este sentido, Osorio (2021) señala que la mejora de condiciones del trabajo remoto en cuanto a horarios, equipos, conectividad, respaldo técnico se tiene una mayor eficiencia en la calidad de atención y que aún faltan normar muchos aspectos y existen vacíos que afectan a la calidad de atención; es por ello que se hace importante continuar profundizando la investigación en diferentes instituciones para enriquecer el conocimiento, que en nuestro país hasta antes de la pandemia era limitado debido a la escasa aplicación de esta modalidad de trabajo lo que servirá como base para las futuras mejoras que se aplicaran a la modalidad de trabajo a distancia.

En el ámbito local, es importante precisar que la investigación se lleva a cabo en una entidad pública del departamento de Lima que es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio del Interior, encargado del control migratorio, emisión de documentos de viaje a personas nacionales y extranjeras, así como el otorgamiento de nacionalidad peruana, tiene también potestad sancionadora contribuyendo así al desarrollo y seguridad nacional. La entidad desarrolla sus acciones tomando en consideración los enfoques transversales de; transparencia, derechos humanos, competitividad, calidad, innovación, equidad, trabajo en equipo y gestión por resultados. (Plataforma Digital Única del Estado Peruano, 2022).

En ese contexto, considerando las funciones que tiene la entidad, los enfoques transversales mencionados, así como las quejas que se vienen presentando por parte de los usuarios en relación a las deficiencias en la atención de los servicios brindados por la institución, las cuales han sido evidenciadas en medios de comunicación como El Comercio (2022) donde se menciona la recomendación del jefe de la Defensoría del Pueblo de Lima en cuanto a reforzar los canales de atención virtual; por otra parte la información publicada respecto a denuncias de trabajadores de diversas entidades en las que advierten que empleados públicos trabajan presencialmente cuando en muchos casos pueden trabajar de forma remota (El Comercio, 2021); así pues resulta clara la importancia que se debe dar al estudio de la calidad de servicio que se brinda a los usuarios considerando también que actualmente parte de los servidores se encuentran desarrollando sus actividades de manera remota o mixta y que la entidad debe actuar acorde a lo que se señala en la Ley Marco de Modernización del Estado, Ley N° 27658 (2002) que establece en su art. 11 que los servidores y funcionarios están obligados a privilegiar la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos así como brindar un servicio oportuno, confiable, predecible y de bajo costo.

En este marco, la presente investigación se denomina “Trabajo remoto y calidad de servicio de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022”, de modo que se ha desarrollado el problema general: ¿ Qué relación existe entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022?; los problemas específicos planteados son: a) ¿ Cómo el trabajo remoto se relaciona con la fiabilidad de un organismo responsable del control migratorio en el

departamento de Lima, 2022?; b) ¿ Cómo el trabajo remoto se relaciona con la capacidad de respuesta de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022?; c) ¿ Cómo el trabajo remoto se relaciona con la seguridad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022?; d) ¿ Cómo el trabajo remoto se relaciona con la empatía de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022?; y e) ¿ Cómo el trabajo remoto se relaciona con los elementos tangibles de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022?.

La investigación tiene justificación social, la cual es importante en la medida que nos permite conocer las mejoras que se pueden realizar en la prestación de servicios en bien de los usuarios, que son ofrecidos por la entidad encargada del control migratorio a fin de cubrir las expectativas de los usuarios y generar confianza en esta modalidad de trabajo, generando así una mejor percepción social de la entidad.

Asimismo presenta una justificación normativa, ya que se toma como fundamento la visión de estado moderno, con orientación hacia el ciudadano, así como eficiente y que ofrece servicios de calidad buscando el cierre de brechas mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) lo cual se enmarca en el Decreto Supremo N° 004-2013- PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública lo cual debe tomar mayor impulso a raíz de la experiencia vivida en el contexto de la pandemia y continuar generando mejoras en bien de la ciudadanía.

Considerando también una justificación metodológica, se resalta que la presente investigación proporcionará una metodología de recopilación de información de los servidores públicos, lo que contará con un instrumento de acopio de información confiable y validada, que podrá ser replicado en otras entidades para ser utilizada como base de futuras investigaciones, cuyos resultados ayudarán a perseverar en el rumbo hacia la mejora continua de la entidad así como de las demás instituciones del Estado.

En cuanto a la justificación práctica, permitirá comprobar la asociación entre el trabajo remoto y la calidad del servicio brindado por la entidad encargada del control migratorio, que ha sido realizado por los trabajadores en el periodo analizado, ésta aportará información importante de la problemática estudiada a fin

de que pueda ser tomada en cuenta para promover que los servicios que se vienen brindando así como futuras modalidades de trabajo que se apliquen, continúen en el sendero de la mejora continua.

En tal sentido, se ha planteado el objetivo principal el determinar la relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022. Teniendo como objetivos específicos: a) Determinar cómo el trabajo remoto se relaciona con la fiabilidad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022; b) Determinar cómo el trabajo remoto se relaciona con la capacidad de respuesta de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022?; c) Determinar cómo el trabajo remoto se relaciona con la seguridad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022?; d) Determinar cómo el trabajo remoto se relaciona con la empatía de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022?; e) Determinar cómo el trabajo remoto se relaciona con los elementos tangibles de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022?

Por consiguiente, se planteó la hipótesis general: Existe relación significativa entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022; las hipótesis específicas planteadas son: a) Existe relación significativa entre el trabajo remoto y la fiabilidad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022; b) Existe relación significativa entre el trabajo remoto y la capacidad de respuesta de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022?; c) Existe relación significativa el trabajo remoto y la seguridad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022; d) Existe relación significativa el trabajo remoto y la empatía de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022; y e) Existe relación significativa el trabajo remoto y los elementos tangibles de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, la presentación se divide en dos partes: la primera parte describirá los antecedentes que se relacionan con las variables estudiadas, y la segunda parte describirá la base teórica que sustenta este estudio. En primer lugar, se han considerado los siguientes precedentes a nivel internacional, que hacen referencia a las variables de estudio: Al respecto, Aliaga et ál. (2021) en su investigación documental sobre los principales hallazgos respecto al “trabajo desde el hogar” en el desempeño y productividad laboral realizado con la finalidad de obtener una síntesis que ayude a comprender, interpretar y aportar a futuras indagaciones considerándolo de amplia importancia debido a que las organizaciones incorporan por primera vez la modalidad del trabajo remoto entre sus acuerdos laborales, obteniendo como conclusión que se reportan ambivalencias en los efectos del trabajo remoto en los trabajadores y su desempeño como en el funcionamiento de las organizaciones, sin embargo evidencia una predominancia de efectos negativos que se asocia a la urgencia de la implementación de esta modalidad de trabajo para muchas organizaciones que nunca antes experimentaron este tipo de acuerdo, por otra parte si bien el desempeño laboral puede ser parecido e incluso superior al trabajo presencial en su mayoría de veces se sustentaba por la mayor presión, incremento de horas y el consecuente mayor esfuerzo para cumplir las obligaciones laborales de forma remota; en este sentido resulta enriquecedor investigar la relación entre las variables de estudio seleccionadas a fin de continuar aportando información para futuras investigaciones.

Cardozo y Bulcourf (2020) en su artículo cuyo objetivo fue caracterizar el grado de avance con que se ha llevado a cabo el trabajo remoto en Iberoamérica, para lo cual realizaron un tipo de investigación cualitativa y descriptiva a una muestra 23 países, teniendo como resultado que se tienen ventajas como desventajas en esta modalidad de trabajo tanto para el trabajador, para las empresas y la sociedad, algunas de las desventajas mencionadas son; ausencia de clima laboral, menor productividad y falta de control de las relaciones laborales respectivamente; señalando dentro sus conclusiones que las entidades deben centrarse en el público como razón de ser, considerando las diferentes realidades y

limitaciones que presentan, por lo cual se debe fortalecer a los servidores en la adaptación hacia las necesidades de los usuarios, en base a esto es posible señalar que dicha investigación representa un aporte de importancia que mejora el conocimiento en cuanto a la aplicación del trabajo remoto y la calidad de servicio en Iberoamérica especialmente en nuestro país.

Asimismo, Cepeda y Cifuentes (2019) en su artículo realizado con el objetivo de analizar cómo ha mejorado el sector estatal en su operación con el apoyo de los sistemas de gestión de la calidad, para lo cual efectuaron una revisión literaria en diferentes bases de datos a fin de identificar el estado del arte de los últimos 10 años en Colombia, logrando arribar como conclusión de que tanto el sector público como el privado deben enfrentar un permanente cambio tanto en el entorno como en sus condiciones, con el objetivo de lograr la satisfacción de las necesidades de sus grupos de valor que son cada vez más complejas, involucrando también aspectos propios de cada organización lo que exige el tener interés de manera primordial en los sistemas de gestión principalmente a las de naturaleza pública; es por esto que se puede afirmar la importancia que tiene la calidad de servicio que se ofrece mediante el trabajo remoto ante el entorno cambiante de nuestra nueva realidad.

De manera similar, Foschiatti y Gasparini (2020) es el estudio realizado con el objetivo de evaluar la viabilidad del trabajo remoto en Argentina, realizada con un tipo de investigación correlacional de metodología independiente mediante estimaciones, utilizando datos de la O*NET respecto a características de ocupaciones y de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) del primer trimestre del 2019 que representan alrededor de 2/3 del total de la población de grandes zonas urbanas, obteniendo como resultado que las ocupaciones que se realizan interactuando con medios informáticos y computarizados como rutina permanente representan un 59% de las ocupaciones compatibles con el trabajo remoto y solo el 14% que utiliza esta tecnología no es compatible; en cuanto a sus conclusiones indican que según los datos obtenidos solo cierto tipo de ocupaciones cuentan con la opción de continuar trabajando desde el hogar representando ésta un 26% del empleo total; a partir de esta información se puede conocer lo importante que resulta conocer como ha venido siendo aplicada esta modalidad de trabajo en nuestro país y la percepción respecto a la calidad de servicios brindada.

Por su parte, Rigo (2020) en su artículo el cual tuvo como objetivo identificar los motivos por los que el modelo de la gestión pública podría ser modificado y mejorado a partir de la incorporación de la smartificación y el trabajo remoto, menciona como una de sus conclusiones que esta modalidad de trabajo es una categoría sobre la cual reflexionar, para repensar muchas de las políticas públicas y generar un nuevo modelo de gestión que se debe asociar también a nuevos valores, ya que es creciente el valor que da la sociedad a la inclusión, diversidad de género, medio ambiente sostenible; que son aspectos que deben incorporarse debido a la creciente demanda social siendo una pauta para el diseño de políticas públicas, a partir de ello se resalta que los servicios deben ser enfocados en los usuarios los cuales son quienes reciben directamente los servicios, debiendo adecuarse a las necesidades de estos.

En relación a lo señalado, de manera seguida se prosigue con la presentación de los antecedentes a nivel nacional que se relacionan al estudio de las variables a investigar, al respecto Cuentas (2021) en su investigación realizada con el objetivo de determinar cómo se relacionan la calidad de servicio y el trabajo remoto en un juzgado de paz letrado, aplicando un tipo de investigación básica, no experimental con una muestra de 53 usuarios, asimismo presentó como conclusión que existe relación significativa entre las variables en estudio identificando que la institución objeto de su estudio presenta un nivel deficiente del trabajo remoto en relación al servicio prestado, es por esto que resulta importante continuar profundizando el análisis en las diferentes entidades con la finalidad de verificar que se estén cumpliendo los objetivos del Estado respecto a que las instituciones modernas deben ser eficientes y orientadas al ciudadano.

En este sentido, Evangelista (2018) cuya investigación fue realizada con el objetivo de diagnosticar los efectos de la gestión del recurso humano por parte del personal directivo y trabajadores de la organización, en la calidad de servicios de la Municipalidad distrital de Sachaca 2017, utilizando una metodología de diseño no experimental, correlacional causal cuya muestra estaba conformada por 116 servidores y 384 usuarios, consiguiendo como resultado el predominio de la elevada disconformidad por la calidad de servicio, arribando a la conclusión de que se tiene una relación causa efecto entre la calidad de servicios y la gestión de recursos humanos; investigación que evidencia que aún queda mucho por estudiar

respecto a las variables de estudio en especial en el contexto actual.

Huamani et ál. (2021) en su investigación la cual se propuso cómo hacer más óptimo el desempeño de funciones realizadas en el trabajo remoto del personal administrativo del Hospital Materno Infantil Docente de El Carmen de la región Huancayo en el entorno de la emergencia de salud ocasionada por el COVID-19, realizando una investigación de tipo aplicada con diseño no experimental, tomando como muestra a 64 trabajadores, arribando a la conclusión que resulta importante el analizar y delimitar las actividades administrativas así como las del hogar para que el colaborador adquiriera una cultura de responsabilidad ética con su centro laboral y así lograr el cumplimiento de metas asignadas, en este sentido uno de los objetivos principales de las instituciones del Estado es el entregar servicios de calidad a los usuarios por lo cual resulta importante el análisis con la variable trabajo remoto que se plantea desarrollar en el presente trabajo de investigación.

Por otra parte, Olivares (2021) en su investigación llevada a cabo con el objetivo de determinar la relación del trabajo remoto y la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de una unidad ejecutora de Cusco, de tipo aplicada llevada a cabo con enfoque cuantitativo de nivel correlacional considerando una población de 120 servidores, teniendo como resultado que hay una correlación positiva entre la productividad y la calidad de servicio, asimismo concluye que sí existe una relación significativa entre las variables estudiadas que demuestra que en cuanto sea más elevado el grado de trabajo remoto mayor será el grado de calidad de servicio, a partir de estos resultados podemos afirmar lo importante que resulta el analizar el trabajo remoto relacionando con la calidad de servicio.

Al respecto, Ramos (2018) en su trabajo de investigación que tuvo como objetivo conocer la manera en que se percibe el desempeño y el nivel de satisfacción percibida por los usuarios respecto a los servicios que ofrece la municipalidad de Bustamante y Rivero, para así servir como fundamento para optimizar la calidad de dichos servicios, la cual fue desarrollada con enfoque cuantitativo de tipo exploratoria, realizada a una muestra de 384 ciudadanos, arribando a la conclusión que la municipalidad estudiada en relación a la calidad de servicio mediante el análisis del plan de desarrollo, no había sido planificado el llevar a cabo estudios respecto a la satisfacción de los usuarios con medición de los servicios que se ofrece, es por ello que la investigación toma realce a la variable de

estudio calidad de servicio analizándola respecto al trabajo remoto que ha sido realizado por la entidad estudiada.

Resulta de importancia el señalar las bases teóricas que sustentan el estudio, que se alineó a dos variables: (1) Trabajo remoto y (2) Calidad de servicio, procediendo a realizar la descripción de ellas, primero es importante conocer los conceptos de trabajo, teletrabajo y trabajo remoto:

Es necesario tener en cuenta qué entendemos por el término trabajo, para lo cual tomamos lo señalado por Levaggi (2004) respecto al tesoro de la Organización Internacional del Trabajo, la cual lo define como el conglomerado de las actividades realizadas por los humanos las cuales pueden ser remuneradas o no, que generan bienes o servicios dentro de una economía, o cubren necesidades de la sociedad o proporcionan recursos para el sustento ineludible de los individuos.

En este sentido, es importante señalar que el trabajo es reconocido como un derecho establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el cual puede ser elegido libremente, en condiciones justas y satisfactorias con amparo contra la desocupación (Asamblea General de la ONU, 1948). En nuestro país es un deber y un derecho, en el que se basa el bien de la sociedad y la realización individual, es prioridad del estado en sus diferentes modalidades, debe ser remunerado de manera justa y suficiente, cuya jornada es de ocho horas al día como mínimo, o como máximo de cuarenta y ocho a la semana lo cual está previsto en el art. 25 de la carta magna (Constitución Política del Perú, 1993).

A continuación, se considera las conceptualizaciones acerca del teletrabajo que nació en Estados Unidos, en medio de la crisis del petróleo que se dio en la década de los años setenta, con el término de “telecommuting” acuñado por el científico Jack Nilles, quien pensó en formas de optimizar el uso de los recursos no renovables, ideando la forma de llevar el trabajo al trabajador (Ministerio TIC Colombia, 2016). El científico se dio la tarea de analizar cómo la tecnología de esa época podía servir de otra forma haciendo el análisis desde su propia experiencia respecto a la eficiencia del tiempo y costos en transporte en su traslado al centro laboral, concluyendo que el teletrabajo además de tener un gran futuro era una opción verdaderamente válida como modalidad de trabajo, además concluyó que mediante esta modalidad, se mejoró tanto la calidad de vida como la calidad de la labor de los trabajadores (Oviedo y Vásquez, 2014).

Respecto al trabajo remoto se debe indicar que esta es una medida temporal y excepcional dentro de las diversas medidas tomadas en nuestro país desde el año 2020 tanto a nivel público como privado, debido al estado de emergencia originado por la pandemia del coronavirus es que se establece esta modalidad laboral, que tiene como característica el prestar servicios subordinados estando el trabajador en su domicilio o lugar en que se encuentre aislado, haciendo uso para este fin de cualquier medio o mecanismo que permita el llevar a cabo las labores fuera del lugar laboral, en cuanto sea posible y según la naturaleza de labores (Decreto de Urgencia 026-2020, 2020).

Asimismo, el trabajo remoto no está limitado al empleo de medios de informática, telecomunicación u otros similares sino que comprende los diferentes tipos de prestación de servicios en los que no sea necesaria la presencia física en el centro de labores, estando a cargo del jefe inmediato la asignación de labores y supervisión empleando prioritariamente medios de informática, digital o vía telefónica (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2020).

En este sentido, resulta importante agregar lo señalado por MacRae y Sawatzky (2020) respecto a la gestión eficaz del trabajo remoto, la cual tiene el poder de lograr grandes beneficios tanto para los equipos de trabajo como para las organizaciones ya que los trabajadores logran tener mayor independencia y manejo de sus horarios, entorno laboral, elegir cómo y cuándo culminar las tareas, reportándose niveles de satisfacción y bienestar laboral altos con una mayor productividad y administración de tiempo efectiva. No obstante esta modalidad no es para todos ya que no se puede asumir que las personas tienen el mismo grado potencial para alcanzar el éxito en el entorno remoto, ya que algunos empleados tendrán mayor productividad en entornos laborales tradicionales; indicando también que no hay una forma “correcta” de realizar el trabajo y si lo que se busca es lograr incrementar los niveles de productividad y de bienestar, lo que se necesita es lograr variedad tanto en estilos como en entornos laborales para que el personal mejore su eficacia.

En cuanto a las dimensiones consideradas para la variable trabajo remoto conforme a la Autoridad Nacional de Servicio Civil (SERVIR, 2020) son dos: (1) Planificación y (2) Realización.

La dimensión planificación, que consiste en determinar las labores o actividades que se van a realizar de manera organizada, así como identificar quién las realizará y la forma como se llevará a cabo dicha asignación, se puede realizar individual o grupalmente considerando también el establecer una metodología que facilite el trabajo remoto mediante cronogramas de trabajo, mecanismos de monitoreo los que deben ser de preferencia con herramientas tecnológicas, así como elaborar una matriz de seguimiento que señale las labores o actividades asignadas, plazos, comentarios o criterios de calidad (SERVIR, 2020).

En cuanto a la dimensión de realización, la cual implica el informar las labores o actividades que van a realizar los servidores, coordinando la ejecución y la realización del monitoreo correspondiente, de haber estado establecido previamente se debe dar continuidad al trabajo previamente acordado, según las necesidades y naturaleza se pueden realizar reuniones de coordinación de manera virtual a fin de explicar los alcances necesarios en cuanto a la nueva forma de trabajo, herramientas, sistemas de seguimiento entre otros; se considera también la visualización y supervisión de avance en el cumplimiento de labores o actividades asignadas a fin de llevar a cabo un seguimiento periódico y la retroalimentación correspondiente (SERVIR, 2020).

A continuación, se describen las bases teóricas tomadas para explicar la variable de calidad de servicio, en este sentido resulta de interés el conocer los conceptos que contiene esta variable; en cuanto a la calidad esta es definida por la Real Academia Española como la característica o conjunto de características inherentes de algo, las cuales permiten hacer un juicio de su valor. Al respecto Crosby (1988) señala que la calidad es estar conforme con lo requerido, los requerimientos deben estar establecidos de manera clara para evitar malentendidos, tomando mediciones de manera continua para determinar la conformidad, entendiendo como una ausencia de calidad la no conformidad que se detecte. Adicionalmente Ishikawa (1986) en síntesis señala que, calidad se refiere a calidad de lo que se produce, de manera más específica calidad del trabajo, servicio, información, proceso, personas, sistemas, objetivos, etc.

En cuanto a la definición de servicio, según lo señalado por Duque (2005) se refiere a toda actividad o beneficio que ofrece una parte a otra, en esencia son intangibles y no generan propiedad de ninguna cosa cuya producción puede o no

vincularse con un producto físico; respecto a los servicios públicos, los autores Reyna y Ventura (2008) señalan que son aquellos de interés general, creados por la Constitución o las leyes a fin de satisfacer regularmente y de manera continua ciertas necesidades de interés general que están a disposición del público a cambio de una compensación tarifaria, sin ninguna discriminación, cuyo objeto de producción está dirigido a la realización de fines sociales, como la satisfacción de necesidades de la comunidad en general tanto en términos de la economía así como en promoción social, promoviendo así el desarrollo económico y civil del país.

Finalmente, la calidad de servicio según Gronroos (1984) se produce a consecuencia de la valoración de las percepciones y lo que se espera de los servicios ofertados, destacando también que es prioritario comprender qué espera el usuario. En relación a esto Parasuraman et al. (1988) lo considera como la brecha que existe entre lo que es esperado por el usuario y lo que es percibido de manera concreta, de forma que en cuanto mayor sea la brecha la calidad percibida del servicio será más baja. Asimismo Yoon y Cheon (2020) lo determinan como un juicio realizado por el usuario respecto al estado de un servicio, implicando que no existan errores al entregar el servicio configurándose como una filosofía de excelencia que deben compartirla todos los miembros de la organización.

En lo que se refiere a las dimensiones de la calidad del servicio, se ha considerado las dimensiones definidas por Zeithaml et al. (2009) las cuales son: (1) Fiabilidad, (2) Capacidad de respuesta, (3) Seguridad, (4) Empatía y (5) Elementos tangibles.

Respecto a la primera dimensión, la fiabilidad es entendida como la habilidad que se tiene para la ejecución del servicio que se prometió de una manera honesta y con el cuidado necesario, es decir que la institución cumple con lo que promete referente a la entrega de servicios, solución de inconvenientes y fijación de precios (Zeithaml et al., 2009).

Como segunda dimensión se tiene la capacidad de respuesta, viene a ser la sensibilidad que se tiene para brindar ayuda a los usuarios y estar dispuestos a servirles de manera rápida y adecuada. Se refiere a realizar de manera atenta y pronta las solicitudes, dar respuesta a las diferentes preguntas y disconformidades de los usuarios así como dar solución a los problemas (Zeithaml et al., 2009).

En tercer lugar tenemos la dimensión de seguridad, refiriéndose al conocimiento y manera de atender que se brinda por parte de los empleados así como su habilidad para generar tanto credibilidad como confianza en estos (Zeithaml et al., 2009).

En cuanto a la cuarta dimensión, la empatía está referida al nivel de trato que ofrecen las instituciones hacia los usuarios entendida de forma individualizada, la que debe ser transmitida mediante un servicio personalizado, adaptado a su gusto generando la idea de ser únicos y especiales (Zeithaml et al., 2009).

Finalmente, la dimensión de elementos tangibles que es entendida como el aspecto visible de las instalaciones, del personal, infraestructura, materiales de comunicación y equipos, afirman también que se debe considerar estrategias que destaquen los elementos tangibles ya que estos transmiten representaciones del servicio mediante los cuales se evalúa la calidad del mismo (Zeithaml et al., 2009).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo básica o también conocida como pura, como lo señalan Hernández y Mendoza (2018) ya que tiene la finalidad de generar mayor conocimiento así como teorías que nos ayudarán conocer de una mejor manera nuestro entorno, en este caso específico vinculando la primera variable trabajo remoto y la segunda que es la calidad de servicio.

Se realizó la presente investigación con un enfoque cuantitativo, pues está representada por una serie de procesos organizados de forma secuencial a fin de verificar determinadas suposiciones (Hernández y Mendoza, 2018).

Por último, indicar que la investigación en cuanto a su alcance ha sido planteada con un nivel descriptivo correlacional, tomando en cuenta lo indicado por Hernández y Mendoza (2018) al respecto ya que se desea conocer el nivel de relación o asociación presentadas entre las dos variables tomadas en la presente investigación (trabajo remoto y calidad de servicio) en un contexto determinado (un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima) así como permitir la posibilidad de contar con un cierto grado de predicción y servir como base para investigaciones que puedan realizarse a futuro.

Diseño de Investigación

Respecto al diseño de investigación ha sido no experimental, considerando que se ha realizado la investigación sin alterar las variables estudiadas para medirlas en su entorno habitual y así poderlas analizar ya que las variables ya sucedieron y no se puede tener influencia sobre ellas así como sus efectos (Hernández y Mendoza, 2018).

Es preciso indicar que la presente investigación ha tenido un corte transversal, puesto que el momento en que se tomaron los datos se da en un periodo determinado de tiempo, cuyos resultados describirán la relación de las

variables en el momento específico (Pérez et al., 2020).

Asimismo, se ha enmarcado la investigación en el método hipotético deductivo, puesto que ha permitido verificar si las hipótesis relacionadas presentan una relación veraz, en este sentido Popper (2008) precisa que mediante este método se generan hipótesis partiendo de dos premisas, en primer lugar una de carácter universal y en segundo una empírica para realizar posteriormente una contrastación empírica.

3.2 Variables y operacionalización

V1: Trabajo remoto

En relación a la variable trabajo remoto, cuya definición conceptual es que consiste en la prestación de servicios de manera subordinada sin contar con la presencia física del trabajador el cual desarrolla sus labores desde su casa o lugar de aislamiento empleando las tecnologías de la información o aquellos medios que le posibiliten realizar sus actividades laborales lejos del centro de trabajo condicionado porque la naturaleza de sus labores lo permita (Decreto de Urgencia N° 026-2020, 2020).

Se tiene como definición operacional de la variable trabajo remoto en la cual se indica, que ha sido medida mediante el instrumento de opciones múltiples en el que se han considerado las dimensiones de planificación y realización.

Con respecto a los indicadores de la variable trabajo remoto, han sido considerados los siguiente: Para la dimensión de planificación han sido tomados los indicadores de; establecimiento de actividades, directrices del proceso de trabajo, estrategias de monitoreo y capacitación; en cuanto a la dimensión de realización han sido tomados los indicadores de; reuniones de organización, reportes de avance, capacitación, seguimiento, coordinación y retroalimentación.

Finalmente, se indica lo concerniente a la escala de medición que ha sido tomada para la presente investigación que es la escala de valoración de Likert, compuesta por cinco opciones y considerando un intervalo ordinal.

V2: Calidad de servicio

En lo concerniente a la variable de calidad de servicio, se ha considerado como definición conceptual que está representada por las percepciones del resultado que ha sido proporcionado al entregar un servicio, que es producto de un proceso el cual combina diversos factores, en el que se debe buscar sobrepasar las expectativas y requerimientos del cliente o usuario en los diferentes momentos así como el entorno en que se entrega el servicio (Zeithaml y Parasuraman, 2009).

De modo que, en cuanto a la definición operacional de la variable calidad de servicio, se ha realizado la medición mediante un instrumento de opciones múltiples tomando las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Con relación a los indicadores que se han tomado para la variable calidad de servicio, han sido tomados los siguientes: Para la dimensión de fiabilidad han sido considerados como indicadores; cumple plazos, información clara y confianza; para la dimensión capacidad de respuesta han sido considerados los indicadores de; atención oportuna, disponibilidad y servicio inmediato; en tanto que para la dimensión seguridad se consideran como indicadores; conocimiento, credibilidad y seguridad de datos; para la dimensión empatía han sido elegidos los indicadores de; comprensión, atención y respeto; para la variable elementos tangibles se ha considerado los indicadores de; aspecto del trabajador, recursos tecnológicos y entorno.

Por último, en lo referente a la escala de medición la cual ha sido tomada para la presente investigación que es la escala de valoración de Likert, compuesta por cinco opciones y considerando un intervalo ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Gómez (2016) señala que se llama población o universo a la agrupación total de personas u objetos que se van a investigar, en este sentido en el presente trabajo se está considerando a los 109 trabajadores del departamento de Lima que laboran en el organismo encargado del control migratorio que actualmente están

realizando trabajo remoto, información que se obtuvo mediante acceso a la información pública ya que se ingresó una solicitud por mesa de partes virtual con registro 20220927301906, la que fue respondida mediante la carta N° 000407-2022-TP-Migraciones adjuntando el Memorando N° 000858-2022-UAP-Migraciones lo cual forma parte de los anexos de la investigación. Adicional a esto es preciso detallar los criterios que se han tomado en cuenta para incluir y excluir a los participantes.

Criterios de inclusión: Se han considerado a los trabajadores que conforme a sus actividades han logrado realizar la prestación de sus servicios a través de la modalidad de trabajo remoto en la unidad de análisis que se seleccionó, ya que sus experiencias sobre el servicio brindado es primordial para el desarrollo de la investigación.

Criterios de exclusión: No se ha tomado en cuenta para desarrollar la investigación a los trabajadores que por la naturaleza de sus labores u otros factores no hayan realizado la modalidad de trabajo estudiada en la unidad de análisis, ya que desconocen la percepción que se tiene de las variables investigadas y no sería de utilidad, más por el contrario podrían generar inconsistencias al presentar los resultados.

Muestra

Entendemos como muestra al subgrupo que se ha tomado de la población o universo, respecto al cual se van a recolectar los datos convenientes y debe ser representativa a razón de que se puedan generalizar los resultados obtenidos (Hernández y Mendoza, 2018). Al respecto se ha utilizado los siguientes valores y fórmula para obtener la muestra:

- Nivel de confiabilidad del 95%. ($Z= 1,96$)
- Margen de error + 5,00%. (e)
- Probabilidad de ocurrencia 50%. (P)
- Tamaño de la población es 109 (N)

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

$$n = \frac{109 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}{(109-1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 (1 - 0.50)}$$

$$n = 86$$

Por esto, se ha tomado en cuenta el total de 86 trabajadores que laboran en el organismo encargado del control migratorio del departamento de Lima.

Muestreo

Hernández y Mendoza (2018) señalan que es el proceso de establecer quién o quiénes serán los elementos adecuados para recolectar datos para el trabajo de investigación considerando el problema planteado, alcances, hipótesis y diseño del estudio que se desarrolla. En este sentido para la presente investigación se consideró emplear un muestreo no probabilístico, también se indica que se seleccionó dentro de esta forma de muestreo el tomar la muestra por conveniencia, ya que permite seleccionar participantes a quienes se puede tener acceso y acepten participar (Otzen y Manterola, 2017).

Unidad de análisis

Se define a la unidad de análisis como a todos aquellos quienes van a ser medidos es decir los que participan aplicándoles el instrumento de medición y que es la que finalmente producirá los datos que serán examinados mediante medios estadísticos (Hernández y Mendoza, 2018); de tal forma que para la presente investigación se ha tomado como unidad de análisis a los trabajadores del organismo encargado del control migratorio ubicado en el departamento de Lima.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Para la realización del presente trabajo se ha considerado como técnica a aplicar para la recolección de datos, el método de la encuesta; la que según García (2004) es una actividad planificada y realizada de manera consciente utilizando técnicas de interrogación y registro de información que procura tomar conocimiento de aspectos concernientes a los grupos, la cual sirve para recolectar datos y proponer o establecer relaciones entre las variables.

Instrumentos

Con relación a la herramienta empleada para conseguir recopilar las percepciones de la muestra a ser investigada, se ha utilizado el cuestionario que es una serie de preguntas lógicas, coherentemente ordenadas que se expresan con lenguaje claro y fácil de comprender que se definen según los temas que se aborda y posibilita obtener datos de fuentes primarias cuya información resulta de interés, ya que al ser procesada y analizada proporciona mayores conocimientos en relación al problema de estudio (García, 2004).

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario Trabajo remoto

Autor: Miguel Angel Llerena Aybar

Dimensiones: Planificación y realización.

Baremo: 48 al 60; 61 al 73; 74 al 85.

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario Calidad de servicio

Autor: Miguel Angel Llerena Aybar

Dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Baremo: 52 al 61; 62 al 71; 72 al 80.

Validez y confiabilidad

En lo que respecta a la validación de instrumentos es de resaltar lo señalado por Hernández y Mendoza (2018) ya que mencionan que está referido al nivel de veracidad con la que mide un instrumento a la variable en estudio; en este sentido Pérez et al. (2020) indican que se refiere a que las preguntas efectivamente midan el concepto al que están orientadas.

Es por esto, que se ha tenido la necesidad de consultar a profesionales con experiencia en investigación y la temática estudiada, respecto a las preguntas que están contenidas en los dos instrumentos, siendo necesaria la participación de tres expertos; por una parte a la Magister Angella Jashmin Orbegozo Camacho (Magister en Gestión Pública), a la Doctora Julissa Pasache Moreno (Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad) y al Magister Hialmer Saturnino Ordinola Calle (Magister en gestión de Operaciones), a fin de que puedan dar su opinión respecto a las preguntas que integran los cuestionarios que presentan las variables investigadas, conforme a los formatos que han sido facilitados por esta universidad, obteniendo como resultado en forma general una opinión de Aplicable; es de importancia el señalar que las fichas que validaron los expertos están adjuntas a este trabajo de investigación en la sección correspondiente a los anexos.

Respecto a la elección de los expertos; el primer experto ha sido seleccionado debido a su experiencia en el sector referido a la unidad de análisis investigada, al segundo experto tomando en cuenta su grado de especialización y experiencia en temas relacionados con las variables de estudio así como asuntos relacionados con la gestión estatal y al tercer experto por su amplio conocimiento en gestión de la administración pública y temas relacionados a las variables estudiadas como lo son el trabajo remoto y la calidad del servicio.

En cuanto a la confiabilidad, se ha considerado lo definido por Pérez et al. (2020) que la señalan como el nivel de certeza que otorga el instrumento utilizado para recolectar datos, lo que permite asegurar que si es aplicado de maneras reiteradas en distintas unidades de análisis los posibles cambios que se aprecian sean debido a estas y no a fallos en el instrumento, es por ello que previamente se ha realizado una prueba piloto del instrumento que vamos a usar para recolectar los datos antes de su implementación final (Pérez et al., 2020); en este sentido nos

refieren que el valor del Alfa de Cronbach viene a ser el índice que mide confiabilidad del instrumento, analizando la consistencia interna de una escala, mediante una puntuación general de cómo sus elementos se relacionan entre sí (Pérez et al., 2020).

Es por este motivo, que se ha considerado el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach tomando como referencia la base de 19 trabajadores del organismo encargado del control migratorio del departamento de Lima, para realizar la prueba piloto.

De lo cual se obtuvo como resultado en cuanto al cuestionario de Trabajo remoto un resultado de 0.803, lo que es interpretado como Bueno; en lo referente al cuestionario de la segunda variable Calidad de servicio se ha tenido como resultado 0.801 lo que es interpretado como Bueno, al respecto se concluye que ambos instrumentos han superado la prueba de confiabilidad, cuyos valores tanto de las variables como de las preguntas sobre el Alfa de Cronbach están considerados en los anexos de la investigación.

3.5 Procedimientos

Con relación a los procedimientos llevados a cabo para poder realizar el presente trabajo de investigación, es necesario tomar en cuenta lo mencionado por Valderrama (2013) que indica que vienen a ser, el conglomerado de actividades que serán desarrolladas con la finalidad de lograr el objetivo deseado; en este sentido luego de conseguir la aprobación del proyecto de investigación, se procede a recabar los datos que se relacionan con las variables de investigación.

Seguido a esto, se elaboró el instrumento a ser llevado a campo, mediante los que ha realizado la correspondiente toma de datos efectuada a la muestra que se estableció de manera previa.

Para el presente caso de investigación, al ser un muestro no probabilístico con la toma de muestra por conveniencia, todos los trabajadores seleccionados han tenido la misma opción de participar en la encuesta.

Luego de haber aplicado el instrumento, con las respuestas conseguidas se efectuó el procesamiento de los datos recopilados y la respectiva interpretación de resultados, tomando en cuenta las directrices de ética al investigar.

De manera seguida, se han elaborado la discusión de resultados y la contrastación de hipótesis, para señalar las conclusiones así como proponer algunas recomendaciones acordes a los niveles que se obtuvieron en las dimensiones que se han estudiado.

Para el desarrollo de lo detallado en las líneas previas, se precisa que previamente a recopilar la totalidad de la muestra se tuvo que superar la prueba de validez y la de confiabilidad empleando un software estadístico (SPSS) con el cual se procede a agrupar las preguntas en dimensiones y las dimensiones en variables; gracias al método estadístico de Rho de Spearman se obtuvieron los resultados de la presente investigación.

Luego de esto, los resultados fueron vistos o revisados por el docente asesor para poder conocer si son pertinentes, para luego proceder con el análisis e interpretación de los resultados con los cuales se discutieron los resultados que en consecuencia se generaron conclusiones y a su vez se propusieron las recomendaciones pertinentes.

Finalmente, el docente revisor nuevamente revisó el trabajo para indicar las observaciones que se pudieron haber presentado, las cuales fueron levantadas para poder presentar el informe final de tesis.

3.6 Método de análisis estadístico

Con respecto a la metodología para realizar el análisis de datos, se ha considerado para la presente investigación el emplear el software SPSS en su versión 26.0 asimismo, se ha considerado el realizar la prueba a fin de verificar las hipótesis del trabajo así como expresar resultados mediante cuadros porcentuales, tablas de frecuencia y gráficas de barra.

En este sentido, para el análisis de variables y dimensiones se ha empleado la escala de Likert con las siguientes cinco opciones: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo.

3.7 Aspectos éticos

La realización de la presente investigación cuenta con los estándares necesarios para garantizar que es auténtica y veraz, en cuanto a la producción del instrumento de campo, recopilación de datos al aplicarlo, verificación y análisis estadístico así como de los resultados que se han obtenido, los cuales son coherentes con la normativa aplicable y actuales reglamentos de la Universidad Cesar Vallejo.

Para finalizar, es de importancia el precisar que se han respetado las normas de citación y referencia bibliográfica de autores según las normas APA séptima edición; asimismo, la investigación llevada a cabo no ha tenido otra finalidad diferente a la académica al analizar la información recabada para plantear las respectivas conclusiones y recomendaciones, lo cual se alinea con la finalidad de conseguir el grado de Magister en Gestión Pública.

IV. RESULTADOS

Con respecto al presente capítulo concerniente a los resultados se procede a detallar los resultados de tipo descriptivos, tomando en cuenta las variables descritas en el presente trabajo de investigación, considerando en primer lugar las dimensiones que se han determinado tanto en el objetivo general como en los objetivos específicos. En este sentido resulta de importancia el detallar que los valores obtenidos en la prueba de normalidad mediante la Tabla 1, pues se ha considerado emplear la prueba Kolmogorov-Smirnov al tener una muestra mayor a 50 consiguiendo los siguientes resultados:

H₀: los datos provienen de una distribución normal

H₁: los datos no provienen de una distribución normal

P valor > 0,05; H₀ es aceptada

P valor < 0,05; H₀ es rechazada

Tabla 1.

Prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov)

	Estadístico	gl.	Significancia
Trabajo remoto	0,143	86	0,000
Calidad de servicio	0,166	86	0,000

Nota: Resultados hallados con el programa SPSS V.26

Al obtener el resultado del p valor de 0,000 para ambas variables que están siendo investigadas, la cual es inferior a 0,05 se puede desprender que ellas no vienen de una asignación normal. En consecuencia, es pertinente el desarrollo del análisis inferencial empleando el coeficiente de correlación de Spearman.

Resultados descriptivos

En una primera instancia serán abordados los resultados descriptivos relacionados al objetivo general: determinar la relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de servicio de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022, se detalla en la Tabla 2 los valores que se han obtenido:

Tabla 2.

Tabla de frecuencia de la variable trabajo remoto y la variable calidad de servicio de un organismo responsable del control migratorio.

		Calidad de servicio			Total	
		Inadecuado	Regular	Adecuado		
Trabajo remoto	Inadecuado	Recuento	9	4	0	13
		% del total	10,5%	4,7%	0,0%	15,1%
	Regular	Recuento	10	55	2	67
		% del total	11,6%	64,0%	2,3%	77,9%
	Adecuado	Recuento	0	1	5	6
		% del total	0,0%	1,2%	5,8%	7,0%
Total		Recuento	19	60	7	86
		% del total	22,1%	69,8%	8,1%	100,0%

Nota: Resultados hallados con el programa SPSS V.26

Conforme a los resultados que se evidencian en la Tabla 2 respecto al objetivo general, se ha evidenciado que un total de 55 trabajadores (64%) de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima perciben que el servicio brindado mediante el trabajo remoto es regular, por consiguiente los trabajadores han percibido un nivel de calidad de servicio regular, por otra parte 10 trabajadores (11,6%) han considerado que el servicio brindado mediante el trabajo remoto ha sido regular, por lo que los trabajadores han percibido de que la calidad de servicio brindada ha sido inadecuada, finalmente 9 trabajadores (10,5%) consideran que el servicio brindado al realizar trabajo remoto ha sido inadecuado, por lo que perciben que la calidad de servicio brindada en el trabajo remoto ha sido inadecuada.

En este mismo sentido, con respecto a la variable trabajo remoto se puede apreciar que según la percepción de los trabajadores de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, estos opinan que se ha desarrollado de una forma regular en un 77,9%, del mismo modo un 15,1% tiene la percepción de que se ha dado de una manera inadecuada, y tan solo el 7,0% tiene la percepción de que se brinda de forma adecuada.

Es preciso detallar que respecto a la variable trabajo remoto se ha desarrollado con una escala de baremación que consiste en lo siguiente; para el nivel inadecuado se ha considerado desde el número 48 al 60, para el nivel regular desde 61 a 73 y finalmente para el nivel adecuado desde 74 a 85.

De la misma forma, en lo concerniente a la calidad de servicio se obtiene que según la percepción de los trabajadores de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, estos opinan que se ha brindado de manera regular en un 69,8%, igualmente un 22,1% tiene la percepción de que se ha brindado de forma inadecuada, y tan solo el 8,1% tiene la percepción de que se brinda de forma adecuada.

Asimismo, se detalla que respecto a la variable calidad de servicio se ha trabajado con una escala de baremación que consiste en lo siguiente; para el nivel inadecuado se ha considerado desde el número 52 al 61, para el nivel regular desde 62 a 71 y finalmente para el nivel adecuado desde 72 a 80.

En lo concerniente a los resultados descriptivos que se relacionan al objetivo específico primero: determinar cómo el trabajo remoto se relaciona con la fiabilidad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022, en la Tabla 3 se detallan los valores que han sido obtenidos:

Tabla 3.

Tabla de frecuencia de la variable trabajo remoto y la dimensión fiabilidad de un organismo responsable del control migratorio.

		Fiabilidad			Total	
		Inadecuado	Regular	Adecuado		
Trabajo remoto	Inadecuado	Recuento	4	7	2	13
		% del total	4,7%	8,1%	2,3%	15,1%
	Regular	Recuento	4	56	7	67
		% del total	4,7%	65,1%	8,1%	77,9%
	Adecuado	Recuento	0	2	4	6
		% del total	0,0%	2,3%	4,7%	7,0%
	Total	Recuento	8	65	13	86
		% del total	9,3%	75,6%	15,1%	100,0%

Nota: Resultados hallados con el programa SPSS V.26

De tal forma que los resultados obtenidos los cuales son precisados líneas arriba en la Tabla 3 concerniente al primer objetivo específico, nos hace notar que existe un total de 56 trabajadores (65,1%) de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima que advierten que el trabajo remoto se viene realizando de manera regular, por lo que los trabajadores consideran que la fiabilidad se viene dando de manera regular, por otro lado 7 trabajadores han percibido que el trabajo remoto se viene efectuando de manera inadecuada, por lo que consideran que la fiabilidad se está dando de manera inadecuada, y solo 7 trabajadores tienen la percepción de que el trabajo remoto se viene dando de manera adecuada, por lo que consideran que la fiabilidad es regular.

Al respecto, en lo concerniente a la variable trabajo remoto se puede apreciar que según lo percibido por los trabajadores, estos distinguen que se ha desarrollado de forma regular en un 77,9%, de igual manera un 15,1% tiene la percepción de que se viene dando de una manera inadecuada, y tan solo el 7,0% ha percibido que se brinda de manera adecuada.

De la misma manera, en lo referente a la fiabilidad se obtiene según lo percibido por los trabajadores, estos opinaron que se ha brindado de un modo regular en un 75,6%, así también un 15,1% distingue que se brinda de forma adecuada, y tan solo el 9,3% ha percibido que se realiza de forma inadecuada.

Al respecto, es preciso detallar que en cuanto a la dimensión fiabilidad se ha trabajado con una escala de baremos que consiste en lo siguiente; para el nivel inadecuado se ha considerado desde el número 8 al 10, para el nivel regular desde 11 a 13 y finalmente para el nivel adecuado desde 14 a 15.

Del mismo modo, se han obtenido resultados relacionados al segundo objetivo específico que se ha estudiado el cual es: determinar cómo el trabajo remoto se relaciona con la capacidad de respuesta de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022, el que se procede a mostrar los valores que se alcanzaron mediante la Tabla 4 detallada seguidamente:

Tabla 4.

Tabla de frecuencia de la variable trabajo remoto y la dimensión capacidad de respuesta de un organismo responsable del control migratorio.

		Capacidad de respuesta				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Trabajo remoto	Inadecuado	Recuento	8	4	1	13
		% del total	9,3%	4,7%	1,2%	15,1%
	Regular	Recuento	8	35	24	67
		% del total	9,3%	40,7%	27,9%	77,9%
	Adecuado	Recuento	0	1	5	6
		% del total	0,0%	1,2%	5,8%	7,0%
Total	Recuento	16	40	30	86	
	% del total	18,6%	46,5%	34,9%	100,0%	

Nota: Resultados hallados con el programa SPSS V.26

Al respecto, conforme a los resultados obtenidos los cuales se precisan en las líneas previas en la Tabla 4 concerniente al objetivo específico segundo, ha sido evidenciado que se tiene un total de 35 trabajadores (40,7%) de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima que han percibido que el trabajo remoto se ha realizado de manera regular, por lo que los trabajadores han considerado que la capacidad de respuesta se viene dando de modo regular, por otro lado 24 trabajadores (27,9%) han percibido que el trabajo remoto se viene efectuando de manera regular, por lo que han considerado que la capacidad de respuesta se está realizando de manera adecuada, y solo 8 trabajadores (9,3%)

tienen la percepción de que el trabajo remoto se viene dando de manera inadecuada, por lo que consideran que la capacidad de respuesta es inadecuada.

En esta línea, en lo referente a la variable trabajo remoto se puede apreciar que según lo percibido por los trabajadores, estos distinguen que se ha desarrollado de modo regular en un 77,9%, de igual modo un 15,1% ha percibido que se viene dando de un modo adecuado, y tan solo el 7,0% ha percibido que se ha efectuado de un modo inadecuado.

De la misma manera, respecto a la capacidad de respuesta se obtiene que conforme a lo percibido por los trabajadores, estos han considerado que se ha brindado de forma regular en un 46,5%, de igual modo un 34,9% distingue que se ha brindado de forma adecuada, y sólo el 18,6% ha percibido que se ha realizado de forma inadecuada.

Es preciso detallar que en lo que respecta a la dimensión capacidad de respuesta se ha trabajado con una escala de baremos que consiste en lo siguiente; para el nivel inadecuado se ha considerado desde el número 7 al 10, para el nivel regular desde 11 a 12 y finalmente para el nivel adecuado desde 13 a 15.

En lo concerniente a los resultados descriptivos que se relacionan al tercer objetivo específico: determinar cómo el trabajo remoto se relaciona con la seguridad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022, en la Tabla 5 se detallan los valores que han sido obtenidos:

Tabla 5.

Tabla de frecuencia de la variable trabajo remoto y la dimensión seguridad de un organismo responsable del control migratorio.

		Seguridad			Total	
		Inadecuado	Regular	Adecuado		
Trabajo remoto	Inadecuado	Recuento	11	1	1	13
		% del total	12,8%	1,2%	1,2%	15,1%
	Regular	Recuento	47	15	5	67
		% del total	54,7%	17,4%	5,8%	77,9%
	Adecuado	Recuento	1	0	5	6
		% del total	1,2%	0,0%	5,8%	7,0%
	Total	Recuento	59	16	11	86
		% del total	68,6%	18,6%	12,8%	100,0%

Nota: Resultados hallados con el programa SPSS V.26

Al respecto, los resultados obtenidos los cuales se precisan en las líneas previas en la Tabla 5 concerniente al objetivo específico tercero, ha sido evidenciado que existen un total de 47 trabajadores (54,7%) de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima que tiene la percepción de que el trabajo remoto se ha realizado de modo regular, por lo que los trabajadores consideran que la seguridad se viene dando de forma inadecuada, por otro lado 15 trabajadores (17,4%) han percibido que el trabajo remoto se viene efectuando de modo regular, por lo que consideran que la seguridad se está realizando de manera regular, y solo 11 trabajadores (12,8%) tienen la percepción de que el trabajo remoto se viene dando de manera inadecuada, por lo que consideran que la seguridad es inadecuada.

De tal forma, en lo referido a la variable trabajo remoto se ha podido apreciar que según lo percibido por los trabajadores, estos distinguen que se ha desarrollado de manera regular en un 77,9%, en este sentido un 15,1% ha percibido que se viene dando de un modo adecuado, y tan solo el 7,0% ha percibido que se efectúa de forma inadecuada.

En esta línea, en lo referente a la seguridad se obtiene que según lo percibido por los trabajadores, estos distinguen que se ha brindado de un modo inadecuado en un 68,6%, de igual modo un 18,6% distingue que se viene dando de forma regular, y solo el 12,8% ha percibido que se ha efectuado de forma adecuada.

Es preciso detallar que respecto a la dimensión seguridad se ha trabajado con una escala de baremos que consiste en lo siguiente; para el nivel inadecuado se ha considerado desde el número 10 al 12, para el nivel regular desde 13 a 13 y finalmente para el nivel adecuado desde 14 a 15.

En lo concerniente a los resultados descriptivos que se relacionan al cuarto objetivo específico: determinar cómo el trabajo remoto se relaciona con la empatía de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022, en la Tabla 6 se detallan los valores que han sido hallados:

Tabla 6.

Tabla de frecuencia de la variable trabajo remoto y la dimensión empatía de un organismo responsable del control migratorio.

		Empatía			Total	
		Inadecuada	Regular	Adecuada		
Trabajo remoto	Inadecuada	Recuento	11	2	0	13
		% del total	12,8%	2,3%	0,0%	15,1%
	Regular	Recuento	46	15	6	67
		% del total	53,5%	17,4%	7,0%	77,9%
	Adecuada	Recuento	1	0	5	6
		% del total	1,2%	0,0%	5,8%	7,0%
	Total	Recuento	58	17	11	86
		% del total	67,4%	19,8%	12,8%	100,0%

Nota: Resultados hallados con el programa SPSS V.26

Al respecto, los resultados obtenidos los cuales se precisan en las líneas previas en la Tabla 6 concerniente al objetivo específico cuarto, se ha evidenciado que existen un total de 46 trabajadores (53,5%) de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima que han percibido que el trabajo remoto se viene realizando de modo regular, por lo que los trabajadores consideran que la empatía se viene dando de forma inadecuada, por otro lado 15 trabajadores (17,4%) tienen la percepción de que el trabajo remoto se viene realizando de modo regular, por lo que consideran que la empatía se está realizando de manera regular, y solo 11 trabajadores (12,8%) tienen la percepción de que el trabajo remoto se viene dando de manera inadecuada, por lo que consideran que la empatía es inadecuada.

De tal forma, en lo referente a la variable trabajo remoto se puede apreciar que según lo percibido por los trabajadores, estos distinguen que se efectúa de modo regular en un 77,9%, de igual manera un 15,1% distingue que se viene dando de modo adecuado, y tan solo el 7,0% tiene la percepción de que se efectúa de forma inadecuada.

En este respecto, en lo referente a la empatía se obtiene que conforme a lo percibido por los trabajadores, estos han considerado que se ha brindado de forma inadecuada en un 67,4%, de igual manera un 19,8% distingue que se efectúa

de forma regular, y solo el 12,8% tiene la percepción de que se lleva de forma adecuada.

Es preciso detallar que respecto a la dimensión empatía se ha trabajado con una escala de baremos que consiste en lo siguiente; para el nivel inadecuado se ha considerado desde el número 10 al 12, para el nivel regular desde 13 a 13 y finalmente para el nivel adecuado desde 14 a 15.

En lo concerniente a los resultados descriptivos que se relacionan al quinto objetivo específico: determinar cómo el trabajo remoto se relaciona con la elementos tangibles de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022, en la tabla 7 se detallan los valores que han sido hallados:

Tabla 7.

Tabla de frecuencia de la variable trabajo remoto y la dimensión elementos tangibles de un organismo responsable del control migratorio.

		Elementos tangibles			Total	
		Inadecuado	Regular	Adecuado		
Trabajo remoto	Inadecuado	Recuento	6	7	0	13
		% del total	7,0%	8,1%	0,0%	15,1%
	Regular	Recuento	9	55	3	67
		% del total	10,5%	64,0%	3,5%	77,9%
	Adecuado	Recuento	0	1	5	6
		% del total	0,0%	1,2%	5,8%	7,0%
	Total	Recuento	15	63	8	86
		% del total	17,4%	73,3%	9,3%	100,0%

Nota: Resultados hallados con el programa SPSS V.26

Al respecto, los resultados obtenidos los cuales se precisan en las líneas previas en la Tabla 7 concerniente al objetivo específico quinto, se ha evidenciado que presenta un total de 55 trabajadores (64,0%) de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima que tienen la percepción de que el trabajo remoto se viene realizando de modo regular, por lo que los trabajadores consideran que los elementos tangibles se vienen dando de forma regular, por otro lado 9 trabajadores (10,5%) han percibido que el trabajo remoto se viene

efectuando de modo regular, por lo que consideran que los elementos tangibles se están realizando de manera inadecuada, y solo 7 trabajadores (8,1%) tienen la percepción de que el trabajo remoto se viene dando de manera inadecuada, por lo que consideran que los elementos tangibles es regular.

De tal forma, en lo que respecta a la variable trabajo remoto se puede apreciar que según lo percibido por los trabajadores, estos distinguen que se efectúa de modo regular en un 77,9%, en este sentido un 15,1% tiene la percepción de percibe que se viene dando de un modo adecuado, y tan solo el 7,0% ha percibido que se efectúa de forma inadecuada.

En este respecto, en cuanto a los elementos tangibles se obtiene que según lo percibido por los trabajadores, estos perciben que se ha brindado de manera regular en un 73,3%, de igual modo un 17,4% distingue que se efectúa de forma inadecuada, y sólo el 9,3% ha percibido que se brinda de forma adecuada.

Es preciso detallar que en lo que se refiere a la dimensión elementos tangibles se ha trabajado con una escala de baremos que consiste en lo siguiente; para el nivel inadecuado se ha considerado desde el número 10 al 13, para el nivel regular desde 14 a 17 y finalmente para el nivel adecuado desde 18 a 20.

Resultados inferenciales

Conforme al objetivo general de la investigación efectuada así como a los objetivos específicos, se realizó el análisis inferencial obteniendo los resultados seguidos, luego de realizar los cuestionarios y obtener el respectivo valor de coeficiente de Spearman, se ha conseguido los siguientes resultados evidenciados en las líneas que siguen:

Contrastación de la hipótesis principal

En lo concerniente al objetivo general se presenta lo siguiente: Determinar la relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de servicio de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022, por lo que se ha contrastado la hipótesis principal que corresponde a este objetivo:

Ho: No existe relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de servicio de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.

H1: Existe relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de servicio de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.

Tabla 8.

Significancia y correlación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio.

			Trabajo remoto	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Trabajo remoto	Coefficiente de correlación	1,000	0,531
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	86	86
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	0,531	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	86	86

Nota: Resultados hallados con el programa SPSS V.26

En lo que respecta a la Tabla 8, se ha obtenido un Rho de Spearman con el valor de 0,531 con un valor de $p=0,000$; en consecuencia, se rechaza H_0 debido a que el valor de p es inferior al 0,05; en consecuencia se concluye la relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022. Por tal motivo resulta importante resaltar que se ha alcanzado un coeficiente positivo de correlación moderada conforme a los valores que establece Martínez y Campos (2015).

Por último, conforme al objetivo general de la investigación realizada ha sido evidenciada la correlación positiva moderada entre la variable trabajo remoto y la calidad de servicio de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022; permitiendo esto interpretar que a medida que se promuevan mejoras en la planificación y realización del trabajo remoto efectuado por los trabajadores, estas influirán de manera positiva en la percepción que se tiene sobre la calidad de servicio que es brindada a los usuarios que utilizan los servicios de la entidad mencionada.

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de la primera hipótesis específica

Al respecto, en cuanto a los presentes objetivos específicos llevados a cabo estos se han establecido tomando en consideración a las dimensiones que se determinaron para la variable trabajo remoto y la variable calidad de servicio, considerando como primer objetivo específico: determinar cómo el trabajo remoto se relaciona con la fiabilidad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022, motivo por el cual se contrastó la primera hipótesis específica, detallada a continuación:

Ho: No existe relación significativa entre el trabajo remoto y la fiabilidad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.

H1: Existe relación significativa entre el trabajo remoto y la fiabilidad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.

Tabla 9.

Significancia y correlación entre el trabajo remoto y la fiabilidad.

			Trabajo remoto	Fiabilidad
Rho de Spearman	Trabajo remoto	Coeficiente de correlación	1,000	0,384
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	86	86	
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	0,384	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
	N	86	86	

Nota: Resultados hallados con el programa SPSS V.26

En lo referido a la Tabla 9, se ha obtenido un Rho de Spearman con el valor de 0,384 con un valor de $p=0,000$; en consecuencia, se rechaza Ho debido a que el valor de p es inferior al 0,05; en consecuencia se concluye la relación entre el

trabajo remoto y la fiabilidad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022. Por tal motivo resulta importante resaltar que se ha alcanzado un coeficiente positivo de correlación bajo conforme a los valores que establece Martínez y Campos (2015).

Por último, conforme al primer objetivo específico de la investigación realizada ha sido evidenciada la correlación positiva baja entre la variable trabajo remoto y la dimensión fiabilidad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022; permitiendo esto interpretar que a medida que se logre transmitir de manera clara la información y generar confianza en el compromiso de atención a los usuarios, estas aumentaran de manera positiva en la percepción que se tiene sobre la fiabilidad de servicio que se brinda al público.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

En este sentido, en cuanto al segundo objetivo específico: determinar cómo el trabajo remoto se relaciona con la capacidad de respuesta de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022, debido a lo cual se contrastó la segunda hipótesis específica, detallada a continuación:

H₀: No existe relación significativa entre el trabajo remoto y la capacidad de respuesta de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre el trabajo remoto y la capacidad de respuesta de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.

Tabla 10.*Significancia y correlación entre el trabajo remoto y la capacidad de respuesta.*

			Trabajo remoto	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Trabajo remoto	Coeficiente de correlación	1,000	0,374
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	86	86
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	0,374	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	86	86

Nota: Resultados hallados con el programa SPSS V.26

En lo referente a la Tabla 10, esta ha obtenido un Rho de Spearman con el valor de 0,374 con un valor de $p=0,000$; en consecuencia, se rechaza H_0 debido a que el valor de p es inferior al 0,05; en consecuencia se puede concluir que presenta relación entre el trabajo remoto y la capacidad de respuesta de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022. Por tal motivo resulta importante resaltar que se ha alcanzado un coeficiente positivo de correlación bajo conforme a los valores que establece Martínez y Campos (2015).

Por último, conforme al segundo objetivo específico de la investigación realizada ha sido evidenciada la correlación positiva baja entre la variable trabajo remoto y la dimensión capacidad de respuesta de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022; permitiendo esto interpretar que a medida que se logre realizar la atención de manera oportuna de los requerimientos de los usuarios así como la disponibilidad de tiempo suficiente para el desarrollo de las labores remotas, estas mejoraran la percepción que se tiene sobre la capacidad de respuesta del servicio realizado.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

En este sentido, en lo que respecta al tercer objetivo específico: determinar cómo el trabajo remoto se relaciona con la seguridad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022, motivo por el cual se contrastó la tercera hipótesis específica, detallada a continuación:

Ho: No existe relación significativa entre el trabajo remoto y la seguridad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.

H1: Existe relación significativa entre el trabajo remoto y la seguridad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.

Tabla 11.

Significancia y correlación entre el trabajo remoto y la seguridad.

			Trabajo remoto	Seguridad
Rho de Spearman	Trabajo remoto	Coeficiente de correlación	1,000	0,419
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	86	86
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	0,419	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	86	86

Nota: Resultados hallados con el programa SPSS V.26

En lo que se refiere a la Tabla 11, se ha obtenido un Rho de Spearman con el valor de 0,419 con un valor de $p=0,000$; en consecuencia, se rechaza Ho debido a que el valor de p es inferior al 0,05; en consecuencia se concluye que presenta relación entre el trabajo remoto y la seguridad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022. Por tal motivo resulta importante resaltar que se ha alcanzado un coeficiente positivo de correlación moderada conforme a los valores que establece Martínez y Campos (2015).

Por último, conforme al tercer objetivo específico de la investigación realizada ha sido evidenciada la correlación positiva moderada entre la variable trabajo remoto y la dimensión seguridad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022; permitiendo esto interpretar que se debe continuar fortaleciendo los conocimientos de los trabajadores, la generación de confianza en el servicio brindado así como el manejo de los datos de los usuarios ya que estos repercuten de manera positiva en la percepción que se tiene sobre la seguridad del servicio brindado.

Contrastación de la cuarta hipótesis específica

De igual forma, en cuanto al cuarto objetivo específico: determinar cómo el trabajo remoto se relaciona con la empatía de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022, debido a lo cual se contrastó la cuarta hipótesis específica, detallada a continuación:

Ho: No existe relación significativa entre el trabajo remoto y la empatía de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.

H1: Existe relación significativa entre el trabajo remoto y la empatía de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.

Tabla 12.

Significancia y correlación entre el trabajo remoto y la empatía.

			Trabajo remoto	Empatía
Rho de Spearman	Trabajo remoto	Coefficiente de correlación	1,000	0,366
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	86	86
	Empatía	Coefficiente de correlación	0,366	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	86	86

Nota: Resultados hallados con el programa SPSS V.26

En lo concerniente a la Tabla 12, se ha obtenido un Rho de Spearman con el valor de 0,366 con un valor de $p=0,000$; en consecuencia, se rechaza Ho debido a que el valor de p es inferior al 0,05; en consecuencia se concluye que presenta relación entre el trabajo remoto y la empatía de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022. Por tal motivo resulta importante resaltar que se ha alcanzado un coeficiente positivo de correlación baja conforme a los valores que establece Martínez y Campos (2015).

Por último, de acuerdo al cuarto objetivo específico de la investigación realizada ha sido evidenciada la correlación positiva baja entre la variable trabajo

remoto y la dimensión empatía de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022; permitiendo esto interpretar que se debe continuar motivando que los trabajadores sean comprensivos y brinden una atención personalizada a los usuarios, así como incentivar el manejo adecuado de los horarios para que los requerimientos sean atendidos de manera oportuna, a fin de afianzar la percepción que tienen los trabajadores respecto a la empatía al momento de hacer llegar sus servicios a los usuarios.

Contrastación de la quinta hipótesis específica

En tal sentido, referente al quinto objetivo específico: determinar cómo el trabajo remoto se relaciona con los elementos tangibles de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022, debido a lo cual se contrastó la quinta hipótesis específica, detallada a continuación:

Ho: No existe relación significativa entre el trabajo remoto y los elementos tangibles de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.

H1: Existe relación significativa entre el trabajo remoto y los elementos tangibles de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.

Tabla 13.

Significancia y correlación entre el trabajo remoto y los elementos tangibles.

			Trabajo remoto	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Trabajo remoto	Coeficiente de correlación	1,000	0,478
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	N		86	86
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	0,478	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
N		86	86	

Nota: Resultados hallados con el programa SPSS V.26

En lo que se refiere a la Tabla 13, se ha obtenido un Rho de Spearman con el valor de 0,478 con un valor de $p=0,000$; en consecuencia, se rechaza H_0 debido a que el valor de p es inferior al 0,05; en consecuencia se concluye que presenta relación entre el trabajo remoto y los elementos tangibles de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022. Por tal motivo resulta importante resaltar que se ha alcanzado un coeficiente positivo de correlación moderada conforme a los valores que establece Martínez y Campos (2015).

Por último, conforme al quinto objetivo específico de la investigación realizada ha sido evidenciada la correlación positiva moderada entre la variable trabajo remoto y la dimensión elementos tangibles de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022; permitiendo esto interpretar que se debe mejorar el entorno laboral, asimismo se debe procurar que los trabajadores cuenten con equipos modernos acordes a las exigencias al realizar labores remotas, esto con la finalidad de generar una mejor percepción de los elementos tangibles que también son importantes para generar una mejor calidad del servicio que se hace llegar a los ciudadanos.

V. DISCUSIÓN

Como siguiente punto, se prosigue realizando la exposición de discusión de resultados, basándonos en los objetivos planteados para ser investigados, iniciando con el objetivo general que fue; determinar la relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de servicio de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.

En este sentido, se han tomado en cuenta los resultados inferenciales que se han obtenido luego de procesar la información, existe una correlación positiva moderada entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022, considerando que luego de contrastar la hipótesis se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,531 con el valor de significancia de 0,000, siendo este menor al 5% considerado como margen de error lo cual corresponde a los resultados antes mencionados.

En relación a esto, se desprende del análisis descriptivo que en relación al trabajo remoto, los trabajadores consideran que se ha venido realizando de manera regular con un 77,9%, asimismo el 15,1% percibe que el trabajo remoto sea llevado de manera inadecuada y tan solo el 7,0% percibe que se ha realizado de manera adecuada, de tal manera que los trabajadores perciben que aún se tienen aspectos de mejora respecto al trabajo remoto. Por otra parte, respecto a la calidad de servicio, se aprecia que este se percibe como regular en un 69,8%, un 22,1% ha percibido que es inadecuado y el 8,1% considera que es adecuado, lo que pone de manifiesto que se tienen aspectos para mejorar al hacer llegar los servicios a los usuarios y estos reciban una mejor calidad de servicio.

En esta línea, resalta que se guarda relación de manera concordante con lo señalado por Cuentas (2021) puesto que señala que la calidad de servicio y el trabajo remoto llevado a cabo en el Juzgado de Paz letrado de El Dorado en el año 2021 presentan incidencia promedio, ya que obtuvo una correlación de Spearman de 0,408, lo que pone de manifiesto que la calidad brindada en los servicios tiene un nivel regular del 34% al haber realizado la modalidad de trabajo remoto. Al respecto, resalta la importancia de verificar y hacer seguimiento periódico a las labores asignadas así como el cumplimiento de las mismas, en especial en el

entorno remoto a fin de realizar un adecuado monitoreo e identificación de deficiencias que posteriormente sean corregidas de manera oportuna.

En este mismo sentido, los resultados arribados mantienen concordancia con lo señalado por Evangelista (2018) quien determinó la existencia de una relación estrecha entre la gestión del recurso humano y la calidad de servicio del Municipio de Sachaca, puesto que se determinó una correlación de Pearson de 0,693 con una significancia de 0,028; lo que evidencia que existe relación positiva entre las variables mencionadas, asimismo manifiesta que las deficiencias al gestionar los recursos humanos ocasiona una mala calidad en los servicios, recomendando que se implemente un sistema administrativo que gestione los recursos humanos con diseño de SERVIR a fin de que las entidades del Estado logren incrementar sus niveles de eficiencia y eficacia brindando así mayor calidad en sus servicios y el desarrollo del personal.

De igual forma, la presente investigación concuerda con lo señalado por Olivares (2021) que concluye que se evidencia una relación positiva moderada entre el trabajo remoto y la calidad de servicio, llevadas a cabo en una Unidad Ejecutora en Cusco ya que obtiene la correlación de Spearman de 0,185; manifestando que esta forma de trabajo permite dar continuidad a los servicios prestados a la población además sugiere que se elaboren guías, reuniones, capacitación, acompañamiento y se continúe fortaleciendo de manera integral las capacidades de los trabajadores a fin de generar servicios de calidad en bien de la población.

Asimismo, en lo concerniente al objetivo específico primero, se obtuvo que el trabajo remoto tiene una correlación positiva baja en cuanto a la fiabilidad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022 puesto se obtuvo una correlación de Spearman cuyo coeficiente es de 0,384 así como un p valor de 0,000 la cual es inferior al 5% considerado como margen de error, concordante con ello se evidencia que según lo percibido por los trabajadores estos consideran que en cuanto a la fiabilidad, esta se ha brindado de modo regular en un 75,6%, de igual forma un 15,1% distingue que se efectúa de manera adecuada, y tan solo el 9,3% percibió que se realiza de manera inadecuada, por otra parte de advierte que el realizar mejoras en aspectos vinculados a la fiabilidad generará una mejor percepción de los servicios brindados en modalidad remota.

En cuanto a los resultados mencionados cabe considerar lo concluido por Cuentas (2021) de manera discordante, ya que determina una relación positiva media entre la dimensión comunicación y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado al haber obtenido una correlación de Spearman de 0.544 con una significancia de 0,000; representando ello que presenta una correlación positiva media entre la dimensión y la variable estudiada, en este sentido el desarrollar una adecuada comunicación favorece a generar una mejor percepción al brindar los servicios en el entorno remoto.

Por otra parte, es concordante con lo precisado por Olivares (2021) que concluye que la productividad y la calidad de servicio presentaban una relación positiva baja puesto que obtuvieron un Rho de Spearman de 0,258; poniendo en evidencia que la productividad influye en la calidad de servicio manifestando que se deben tener mayor número de reuniones de coordinación y capacitación en bien de los trabajadores sobre todo en el contexto analizado donde la productividad se ha visto en relación al trabajo remoto realizado.

Seguidamente, en lo que se refiere al objetivo específico segundo, se obtuvo que el trabajo remoto tiene una correlación positiva baja en cuanto a la capacidad de respuesta de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022 puesto que el coeficiente de correlación de Spearman de 0,374 así como un p valor de 0,000 la cual es menor al 5% tomado como margen de error, en tal sentido se evidencia que según lo percibido por los trabajadores respecto a la capacidad de respuesta, estos consideran que ha sido realizada de forma regular en un 46,5%, de igual modo un 34,9% distingue que se ha realizado de modo adecuado, y solo el 18,6% ha percibido que se realiza de forma inadecuada.

En lo concerniente a los resultados mencionados cabe tomar en cuenta lo concluido por Cuentas (2021) de manera concordante, ya que determina una relación positiva baja entre la dimensión capacidad de respuesta y el trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado al haber obtenido una correlación de Spearman de 0,336 con una significancia de 0,014 significando ello se tiene una correlación positiva baja entre la dimensión y la variable estudiada, en este sentido el desarrollar mejoras en la capacidad de respuesta permite generar una mejor percepción de los servicios brindados de manera remota. Por otra parte concuerda

con los resultados arribados por Evangelista (2018) pues determinó una correlación positiva de Pearson entre la manera en que se gestionan los recursos humanos y la capacidad de respuesta siendo de 0,742 con una significancia de 0,043, haciendo la precisión de que se debe reducir la insatisfacción respecto a la capacidad de respuesta del Municipio de Sachaca ya que el 53,9% de las personas encuestadas consideraron que la capacidad de respuesta es inadecuada, por lo cual se debe estar pendiente de los requerimientos de los usuarios mejorando la atención y cumpliendo con las funciones asignadas a los servidores públicos, esto en especial en el contexto estudiado en esta investigación la cual ha abordado la capacidad de respuesta al realizar el trabajo remoto.

Por otra parte, en lo referido al objetivo específico tercero, se obtuvo que el trabajo remoto tiene una correlación positiva moderada en cuanto a la seguridad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022 puesto que el coeficiente de correlación de Spearman de 0,419 así como un p valor de 0,000 la cual es menor al 5% considerado como margen de error, en tal sentido se evidencia que según lo percibido por los trabajadores respecto a la seguridad, estos manifiestan que se ha brindado de modo inadecuado en un 68,6%, en este sentido un 18,6% distingue que se brinda de modo regular, y solo el 12,8% ha percibido que se efectúa de modo adecuado.

De tal forma, según lo mencionado cabe tomar en cuenta lo concluido por Olivares (2021) de manera discordante, ya que determina que la relación referida a la dimensión tecnológico y la variable calidad de servicio llevadas a cabo en una Unidad Ejecutora en Cusco al haber obtenido una correlación de Spearman de 0,185 ya que presentan una correlación positiva baja respecto a la dimensión y la variable analizada, en este sentido se indica que es preciso continuar fortaleciendo los temas que se relacionan con las tecnologías de la información con el objetivo de lograr mejoras en la calidad de servicio brindada a la población, de igual modo fortalecerlos en el contexto del trabajo remoto sobre todo considerando que las TICs fueron muy necesarias para realizar esta modalidad de trabajo. Al respecto, resulta concordante con los resultados obtenidos por Osorio (2021) ya que obtuvo una correlación de Pearson de 0,536 con un p valor de 0,000 entre la formalidad del empleador y la calidad de atención realizada mediante la aplicación web MAU en la Corte Superior de Justicia de Lima; señalando al respecto que mientras se

tenga un mayor respaldo técnico, recursos materiales, así como de la tecnología óptima se obtendrá una mejor calidad de atención al llevar a cabo el trabajo remoto.

De la misma manera, en lo concerniente al objetivo específico cuarto, se obtuvo que el trabajo remoto tiene una correlación positiva baja en cuanto a la empatía de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022 puesto que el coeficiente de correlación de Spearman de 0,366 así como un p valor de 0,000 la cual es menor al 5% considerado como margen de error, en tal sentido se evidencia que según lo percibido por los trabajadores respecto a la empatía, han considerado que se ha brindado de modo inadecuado en un 67,4%, de igual manera un 19,8% distingue que se brinda de modo regular, y solo el 12,8% ha percibido que se realiza de forma adecuada.

Al respecto, resulta importante tomar en cuenta lo manifestado por Evangelista (2018) que de manera concordante obtuvo una correlación positiva de Pearson de 0,0885 y con una significancia de 0,036, verificando la disconformidad por parte de las personas encuestadas ya que el 64,7% presentaba insatisfacción respecto a la empatía al momento de recibir los servicios entregados por parte del Municipio de Sachaca, por lo que se debe mejorar la manera en que se relacionan los trabajadores con los usuarios, al comprender mejor sus requerimientos y brindando soluciones que ayuden a mejorar la percepción de los servicios recibidos los cuales también son percibidos al realizar el trabajo remoto. Por otra parte los resultados señalados líneas arriba resultan discordantes con lo concluido por Cuentas (2021) ya que obtiene que la dimensión comunicación y el trabajo remoto presentan una correlación positiva moderada al haber obtenido un coeficiente de Spearman de 0,544 en la investigación efectuada en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado indicando que se debe mejorar la comunicación en busca de fortalecer las capacidades de los trabajadores para entregar un mejor servicio de acuerdo a la modernización de la gestión estatal en especial en el momento de realizar labores remotas.

Por otra parte, con respecto al objetivo específico quinto, se ha evidenciado que el trabajo remoto tiene una correlación positiva moderada en cuanto a los elementos tangibles de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022 puesto que el coeficiente de correlación de Spearman de 0,478 así como un p valor de 0,000 la cual es menor al 5% considerado como

margen de error, en tal sentido se evidencia que según lo percibido por los trabajadores respecto a los elementos tangibles, han considerado que se ha brindado de modo regular en un 73,3%, de igual manera un 17,4% distingue que se realiza de forma inadecuada, y solo el 9,3% ha percibido que se realiza de forma adecuada.

Al respecto, la presente investigación resulta concordante con lo evidenciado por Evangelista (2018) ya que su investigación presenta una correlación positiva moderada al relacionar los elementos tangibles y la manera de gestionar los recursos humanos, llevadas a cabo en el Municipio de Sachaca ya que obtiene la correlación de Pearson de 0,672; recomendando que se brinden las herramientas necesarias las cuales resultan indispensables para lograr metas, generar confianza y promover una buena imagen institucional. Asimismo, cabe mencionar lo señalado por Huamani et ál. (2021) puesto que concluye que el implementar mejores condiciones en cuanto al equipamiento tecnológico, conectividad, así como en el espacio destinado en el hogar mejoran la motivación del usuario interno, así como la motivación y promueven un trabajo más eficiente y oportuno en el cumplimiento de los objetivos del Hospital Materno Infantil Docente de El Carmen de la región Huancayo.

En concordancia con lo detallado líneas arriba, resulta pertinente señalar los resultados obtenidos se alinean a los postulados teóricos Cepeda y Cifuentes (2019) quienes concluyen que los sectores público y privado deben enfrentar un permanente cambio tanto en el entorno como en sus condiciones, a fin de lograr satisfacción en lo que necesitan sus grupos de valor que cada vez presentan necesidades más complejas, involucrando también aspectos propios de cada organización, lo que impulsa a tener un interés prioritario en los sistemas de gestión en especial a las de índole pública. De la misma manera Cardozo y Bulcourf (2020) señalan entre sus conclusiones que las entidades deben centrarse en el público como razón de ser, considerando las diferentes realidades y limitaciones que presentan, por lo cual se debe fortalecer a los servidores en la forma de adaptarse orientados a lo que necesitan los usuarios. Esto con la finalidad de que los servicios públicos sean cada vez de mayor calidad, acorde también con lo mencionado por Rigo (2020) respecto a esta modalidad de trabajo la que es una categoría sobre la cual reflexionar, para repensar muchas de las políticas públicas y generar un nuevo

modelo de gestión que se debe asociar también a nuevos valores, ya que es creciente el valor que da la sociedad a la inclusión, diversidad de género, medio ambiente sostenible; que son aspectos que deben incorporarse debido a la creciente demanda social siendo una pauta para el diseño de políticas públicas.

En cuanto al contexto nacional, lo investigado está alineado a lo señalado en Ley Marco de Modernización del Estado, Ley N° 27658 (2002), que dispone en su art. 11 que los servidores y funcionarios están obligados a privilegiar el satisfacer las necesidades de la ciudadanía en general así como brindar un servicio oportuno, confiable, predecible y de bajo costo, así como dar información que sea requerida de manera oportuna y estar sometidos a ser fiscalizados permanentemente por la ciudadanía.

En tal sentido, en cuanto a las fortalezas y debilidades presentadas en la investigación, cabe resaltar que se tiene como fortaleza primordial el generar herramientas estandarizadas que permitan la evaluación de lo percibido respecto a las variables investigadas en unidades similares de analizar, con el fin de evidenciar fortalezas y posibilidades que contribuyan a seguir optimizando la calidad de los servicios que se realiza en bien de los usuarios relacionado con la variante de trabajo en modalidad remota, de tal forma que se priorice mejorar el procedimiento por medio del cual se desarrollan las labores bajo el modo de trabajo remoto y como estas inciden en la calidad de los servicios, lo cual concuerda con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 que busca que la gestión pública sea modernizada con una gestión que se oriente hacia resultados que sirvan a los ciudadanos cuyos funcionarios estén calificados y con la motivación de entender y atender las necesidades del ciudadano, buscando generar valor público con los mejores resultados en bien de la ciudadanía, generando así confianza en la actuación del Estado.

Por último, considerando los resultados alcanzados se debe indicar que se ha evidenciado que las dimensiones estudiadas de las variables calidad de servicio presentan una correlación positiva respecto a la variable trabajo remoto, resaltando que las dimensiones seguridad y elementos tangibles presentan una correlación positiva moderada, asimismo las dimensiones; fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía presentan una correlación positiva baja, evidenciando que se debe continuar implementando mejoras para que la percepción que se tiene respecto a

que la calidad de servicio es brindada de manera regular se optimice y sea la más adecuada sobre todo con relación a la seguridad y elementos tangibles del organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, resultando más acorde a los enfoques transversales con los que desarrolla sus acciones como son la calidad, innovación, trabajo en equipo y gestión por resultados.

VI. CONCLUSIONES

- Primera :** Se ha determinado que existe una correlación positiva moderada entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima en el año 2022, poniendo en evidencia que a medida que se promuevan mejoras en la planificación y realización del trabajo remoto efectuado por los trabajadores, estas influirán de manera positiva en la percepción que se tiene sobre la calidad de servicio que es brindada a los usuarios que utilizan los servicios de la entidad mencionada.
- Segunda :** Se ha determinado que existe una correlación positiva baja entre el trabajo remoto y la fiabilidad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima en el año 2022, destacando que a medida que se logre transmitir de manera clara la información y generar confianza en el compromiso de atención a los usuarios, estas aumentaran de manera positiva en la percepción que se tiene sobre la fiabilidad de servicio que se brinda al público.
- Tercera :** Se ha determinado que existe una correlación positiva baja entre el trabajo remoto y la capacidad de respuesta de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima en el año 2022, resaltando que a medida que se logre realizar la atención de manera oportuna de los requerimientos de los usuarios así como la disponibilidad de tiempo suficiente para el desarrollo de las labores remotas, estas mejoraran la percepción que se tiene sobre la capacidad de respuesta del servicio realizado.
- Cuarta :** Se ha determinado que existe una correlación positiva moderada entre el trabajo remoto y la seguridad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima en el año 2022, evidenciando que se debe continuar fortaleciendo los conocimientos de los trabajadores, generación de confianza en el servicio brindado así como el manejo de los datos de los usuarios

ya que estos repercuten de manera positiva en la percepción que se tiene sobre la seguridad del servicio brindado.

Quinta : Se ha determinado que existe una correlación positiva baja entre el trabajo remoto y la empatía de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima en el año 2022, resaltando en este sentido que se debe continuar motivando que los trabajadores sean comprensivos y brinden una atención personalizada a los usuarios, así como incentivar el manejo adecuado de los horarios para que los requerimientos sean atendidos de manera oportuna, a fin de afianzar la percepción que tienen los trabajadores respecto a la empatía al momento de hacer llegar sus servicios a los usuarios.

Sexta : Se ha determinado que existe una correlación positiva moderada entre el trabajo remoto y los elementos tangibles de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima en el año 2022, resaltando que se debe mejorar el entorno laboral asimismo se debe procurar que los trabajadores cuenten con equipos modernos acordes a las exigencias al realizar labores remotas, esto con la finalidad de generar una mejor percepción de los elementos tangibles que también son importantes para generar una mejor calidad del servicio que se hace llegar a los ciudadanos.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera :** Se recomienda a la Unidad de Administración de Personal del organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, verificar que los jefes de unidad realicen el seguimiento de las labores remotas así como la retroalimentación pertinente, a fin de que se continúe promoviendo la mejora continua así como la entrega de servicios con la mejor calidad en bien de los usuarios.
- Segunda :** Se recomienda a la Unidad de Desarrollo del Recurso Humano de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, programar capacitaciones concernientes a la comunicación asertiva y generación de confianza en el entorno remoto con la finalidad de fortalecer las capacidades comunicativas de los trabajadores.
- Tercera :** Se recomienda a la Unidad de Administración de Personal de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima en el año 2022, que coordine reuniones con los jefes de unidad a fin de verificar el avance y niveles de atención de requerimientos de los usuarios, respecto a los trabajadores que realizan labores remotas para corroborar que estas se hayan realizado de manera oportuna y que estos destinan el tiempo adecuado para atender las solicitudes de los usuarios.
- Cuarta :** Se recomienda a la Unidad de Desarrollo del Recurso Humano coordinar con la Unidad de Plataforma y Seguridad Tecnológica de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, a fin de que se incluya en el programa mensual de capacitaciones charlas respecto al manejo de la información de los usuarios y los controles que se tienen para prevenir un uso inadecuado de los mismos con la finalidad de potenciar los conocimientos de los trabajadores y generar una mayor confianza en la seguridad en el manejo de la información de la población.

Quinta Se recomienda a la Unidad de Desarrollo del Recurso Humano de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, programar capacitaciones respecto a la escucha activa, empatía, asertividad y manejo de horarios al realizar trabajo remoto con la finalidad de fortalecer las capacidades empáticas de los trabajadores.

Sexta Se recomienda a la Unidad de Plataforma y Seguridad Tecnológica de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, realizar la verificación de las especificaciones técnicas de los equipos así como de los accesorios con los que cuenta el personal que realiza labores remotas a fin de que se garantice que son las adecuadas para asegurar que la prestación de servicios hacia los usuarios sea la más óptima.

REFERENCIAS

- Aliaga, O., Cofre, D. y Soto, R. (2021). *El Trabajo confinado en el hogar y sus efectos en el desempeño y la productividad laboral durante la época del Covid-19*.
https://drive.google.com/file/d/15ATMVM_eb-XuxLWAqm6wpN1o17E6l5WX/view
- Asamblea General de la ONU. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos (217 [III] A)*. Paris.
https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf
- Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR]. (2020). *Directiva para la aplicación del trabajo remoto*.
<https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2020/Res039-2020-SERVIR-PE-Directivatr.pdf>
- Cardenas, S., Quispe, I., Reyes, G. y Zaferson, L. (2021). *Estudio de la relación que existe entre el trabajo remoto y el bienestar laboral en trabajadores de empresas privadas de Lima Metropolitana*.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657636/CardenasP_S.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Cardozo, N. y Bulcourf, P. (2020). *El trabajo remoto en Iberoamérica: Un análisis comparado de los avances en las administraciones públicas. Cuadernos Del INAP (CUINAP), 1(32)*.
<https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/CUINAP/article/view/203/170>
- Cepeda, J. y Cifuentes, W. (2019). *Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. Podium, n. 36*.
<https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.3>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2021). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2021: dinámica laboral y políticas de empleo para una recuperación sostenible e inclusiva más allá de la crisis del COVID-19*. CEPAL.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47192/S2100608_es.pdf?sequence=58&isAllowed=y

Congreso Constituyente Democrático. (1993) .*Constitución Política del Perú de 1993.*

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/198518/Constitucion_Politica_del_Peru_1993.pdf

Crosby, P.B. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.

Cuentas, M. (2021). *Calidad de servicio y trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021.*

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67133/Cuentas_ZMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Decreto Legislativo N° 1505 (2020). *Decreto Legislativo que establece medidas temporales excepcionales en materia de gestión de recursos humanos en el sector público ante la emergencia sanitaria ocasionada por el covid-19.*

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-establece-medidas-temporales-excep-ci-decreto-legislativo-n-1505-1866220-6/>

Decreto Supremo N° 015-2022-SA (2022). *Decreto Supremo que prorroga la emergencia sanitaria declarada por Decreto Supremo N° 008-2020-SA, prorrogada por Decretos Supremos N° 020-2020-SA, N° 027-2020-SA, N° 031-2020-SA, N° 009-2021-SA, N° 025-2021-SA y N° 003-2022-SA.*

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3512970/DECRETO%20SUPREMO%20N%C2%B0015-2022-SA.pdf.pdf>

Decreto de Urgencia N° 026-2020 (2020). *Decreto de Urgencia que establece medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del COVID – 19.*

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566447/DU026-20201864948-1.pdf>

Decreto de Urgencia N° 115-2021 (2021). *Decreto de Urgencia que modifica los Decretos de Urgencia N° 026-2020 Y N° 078-2020 y el Decreto Legislativo 1505.*

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-que-modifica-los-decretos-de-urgencia-n-decreto-de-urgencia-no-115-2021-2026383-6/>

- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*.
https://www.researchgate.net/publication/285787177_Revision_del_concepto_de_calidad_del_servicio_y_sus_modelos_de_medicion
- El Comercio (2022). *Migraciones: ¿por qué no hay citas para tramitar pasaportes?*
<https://elcomercio.pe/lima/covid-19-migraciones-por-que-no-hay-citas-para-tramitar-pasaportes-defensoria-del-pueblo-martha-silvestre-roxana-del-aguila-aforo-coronavirus-noticia/>
- El Comercio (2021). *Trabajo remoto se usa cada vez menos en el sector público, mientras cuestionan protocolos en labor presencial*
<https://elcomercio.pe/economia/peru/trabajo-remoto-se-usa-cada-vez-menos-en-el-sector-publico-mientras-cuestionan-protocolos-en-labor-presencial-informe-coronavirus-peru-noticia/?ref=ecr>
- Estudio Ehecopar (2022) *Prórroga de la emergencia sanitaria: Efectos laborales*.
<https://www.ehecopar.com.pe/publicaciones-prorroga-de-la-emergencia-sanitaria-efectos-laborales.html>
- Evangelista, J. (2018). *Los efectos de la gestión de recursos humanos en la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Sachaca 2017*.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8540/CODEvaljl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Foschiatti, C. y Gasparini, L. (2020). *Asimetrías en la viabilidad del trabajo remoto: Estimaciones en base a una caracterización de ocupaciones*. *Económica*, 66.
<https://revistas.unlp.edu.ar/Economica/article/view/10088/10124>
- García, F. (2004). *El cuestionario Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*.
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=-JPW5SWuWOUC&oi=fnd&pg=PA7&dq=cuestionarios&ots=fdABxlrgbU&sig=lb2tYZHrJJ6GeMC4TYciTtiS3mE&redir_esc=y#v=onepage&q=cuestionarios&f=false
- Gómez, M. (2016). *Introducción a la metodología de la investigación científica*.
<https://www.digitaliapublishing.com/a/44342>

- Grönroos, C. (1984). *A service quality model and its marketing implications*.
European journal of marketing. 18(4), 36-44.
<https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Huamani, M., Mucha, P. y Pimentel, J. (2021). *Trabajo remoto y desempeño laboral del personal administrativo en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen Huancayo en el contexto de la emergencia sanitaria por el COVID-19*.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11618/1/IV_PG_MGP_TI_Huamani_Mucha_Pimentel_2021.pdf
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Editorial Norma.
<https://www.pdfdrive.com/que-es-el-control-total-de-calidad-d185108379.html>
- Izquierdo, J. (2021). *La calidad de servicio en la administración pública, vol. 8 (num. 1), pp. 425-437*
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Levaggi, V. (2004). *¿Qué es el trabajo decente?*
https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang-es/index.htm
- Ley N° 27658 (2002). *Ley Marco de Modernización del Estado*
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/861199/-455746778136619647320200617-18907-1xj6tyx.pdf?v=1592448918>
- Ley N° 31572 (2022). *Ley del Teletrabajo*.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-del-teletrabajo-ley-n-31572-2104305-1/>
- MacRae, I. y 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>
- Ministerio TIC Colombia. (2016). *Historia del Teletrabajo*.

<https://www.youtube.com/watch?v=keKFJUieQwU>

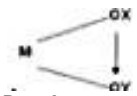
- Olivares, G. (2021). *Trabajo remoto y la calidad de servicio del personal administrativo en el contexto Covid 19, en una unidad ejecutora – Cusco*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78034/Olivares_CGC-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Osorio, H. (2021) *Trabajo remoto y calidad de atención a través del aplicativo web MAU en la Corte Superior de Justicia de Lima, Lima, 2021*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68061/Osorio_GHF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Oviedo, A. y Vásquez, N. (2014). *El teletrabajo: una estrategia de motivación*, pág. 47.
<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/744/650>
- Parasuraman, P., Zeithaml, A. y Berry, L. (1988). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. Journal of retailing*.
https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Pérez, R.; Seca, M., Pérez, L. (2020). *Metodología de la investigación científica*
<https://www.digitaliapublishing.com/viewepub/?id=80790>
- Plataforma Digital Única del Estado Peruano (2022) *Información institucional*
<https://www.gob.pe/institucion/migraciones/institucional>
- Popper, K. (2008). *La Lógica de la Investigación Científica*.
<http://www.raularagon.com.ar/biblioteca/libros/Popper%20Karl%20-%20La%20Logica%20de%20la%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Ramos, J. (2018). *Evaluación de la percepción del desempeño y la satisfacción de los usuarios de servicios municipales en la ciudad de Arequipa. Caso: municipalidad distrital de José Luis Bustamante y Rivero*
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6835/IIMqumozzj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Reyna, L. y Ventura, K. (2008). *Los servicios públicos en el Perú: una visión preliminar. Serie Doctrina*, 589-600.
<http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wp-content/uploads/2013/08/Servicios-P%C3%BAblicos-en-el-Per%C3%BA-UNAM.pdf>
- Rigo, R. (2020). *La smartificación y el trabajo remoto: dos impulsores de un nuevo modelo de gestión pública. Cuadernos del INAP (CUINAP)*, (49).
<https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/CUINAP/article/view/227/195>
- SERVIR (2020). *Guía de trabajo remoto para líderes*.
https://storage.servir.gob.pe/archivo/2020/Guia_de_TR_para_Lideres.pdf
- Yoon, Y. y Cheon, K. (2020). *A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. Sustainability* 2020, 12(19)
<https://doi.org/10.3390/su12198073>
- Zeithaml, V. y Parasumarán, A. (2004). *Serie de conocimientos relevantes: Servicio Calidad*. Cambridge, Mass Marketing Instituto de Ciencias.
- ZEITHAML, V., BITNER, M. y GREMLER. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill. Quinta edición

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

<p style="text-align: center;">MATRIZ DE CONSISTENCIA TÍTULO: Trabajo remoto y calidad de servicio de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022 AUTOR: Miguel Angel Llerena Aybar</p>																	
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES														
Problema principal:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Trabajo remoto														
¿Qué relación existe entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022?	Determinar la relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.	Existe relación significativa entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.	<p>Concepto: Consiste en la prestación de servicios de manera subordinada sin contar con la presencia física del trabajador el cual desarrolla sus labores desde su casa o lugar de aislamiento empleando las tecnologías de la información o aquellos medios que le permitan realizar sus actividades laborales lejos del centro de trabajo condicionado porque la naturaleza de sus labores lo permita. (Decreto de Urgencia N° 026-2020, 2020).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escalas de valores</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Planificación</td> <td>- Establecimiento de actividades. - Directrices del proceso de trabajo. - Estrategias de monitoreo. - Capacitación.</td> <td>1 - 9</td> <td rowspan="2">Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)</td> <td rowspan="2">Inadecuado Regular Adecuado</td> </tr> <tr> <td>- Realización</td> <td>- Reuniones de Organización. - Reportes de avance. - Capacitación. - Seguimiento. - Coordinación. - Retroalimentación.</td> <td>10 - 17</td> </tr> </tbody> </table>		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de valores	Niveles o rangos	- Planificación	- Establecimiento de actividades. - Directrices del proceso de trabajo. - Estrategias de monitoreo. - Capacitación.	1 - 9	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	Inadecuado Regular Adecuado	- Realización	- Reuniones de Organización. - Reportes de avance. - Capacitación. - Seguimiento. - Coordinación. - Retroalimentación.	10 - 17
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de valores	Niveles o rangos													
- Planificación	- Establecimiento de actividades. - Directrices del proceso de trabajo. - Estrategias de monitoreo. - Capacitación.	1 - 9	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	Inadecuado Regular Adecuado													
- Realización	- Reuniones de Organización. - Reportes de avance. - Capacitación. - Seguimiento. - Coordinación. - Retroalimentación.	10 - 17															
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Calidad de Servicio														
¿Cómo el trabajo remoto se relaciona con la fiabilidad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022?	Determinar cómo el trabajo remoto se relaciona con la fiabilidad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.	Existe relación significativa entre el trabajo remoto y la fiabilidad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.	<p>Concepto: La calidad de servicio está representada por las percepciones del resultado que ha sido proporcionado al entregar un servicio, que es producto de un proceso el cual combina diversos factores, en el que se debe buscar superar las expectativas y requerimientos del cliente o usuario en los diferentes momentos así como el entorno en que se entrega el servicio (Zeithaml y Parasuraman, 2009).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escalas de valores</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>- Fiabilidad</td> <td>- Cumple plazos - Información clara - Confianza</td> <td>1 - 3</td> <td>Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)</td> <td>Inadecuado Regular Adecuado</td> </tr> </tbody> </table>		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de valores	Niveles o rangos	- Fiabilidad	- Cumple plazos - Información clara - Confianza	1 - 3	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	Inadecuado Regular Adecuado			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de valores	Niveles o rangos													
- Fiabilidad	- Cumple plazos - Información clara - Confianza	1 - 3	Ordinal Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	Inadecuado Regular Adecuado													
¿Cómo el trabajo remoto se relaciona con la capacidad de respuesta de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022?	Determinar cómo el trabajo remoto se relaciona con la capacidad de respuesta de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.	Existe relación significativa entre el trabajo remoto y la capacidad de respuesta de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.															

			- Capacidad de respuesta	- Atención oportuna - Disponibilidad - Servicio inmediato	4 - 6		
¿Cómo el trabajo remoto se relaciona con la seguridad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022?	Determinar cómo el trabajo remoto se relaciona con la seguridad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.	Existe relación significativa el trabajo remoto y la seguridad de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.	- Seguridad	- Conocimiento - Credibilidad - Seguridad de datos	7 - 9		
¿Cómo el trabajo remoto se relaciona con la empatía de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022?	Determinar cómo el trabajo remoto se relaciona con la empatía de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.	Existe relación significativa el trabajo remoto y la empatía de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.	- Empatía	- Comprensión - Atención - Respeto	10 - 12		
¿Cómo el trabajo remoto se relaciona con los elementos tangibles de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022?	Determinar cómo el trabajo remoto se relaciona con los elementos tangibles de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.	Existe relación significativa el trabajo remoto y los elementos tangibles de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.	- Elementos tangibles	- Aspecto del trabajador - Recursos tecnológicos - Entorno	13 - 16		
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	
<p>Tipo: Básica de enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental con corte transversal</p>  <p>Donde: M: Muestra OX: Valor de la variable uno: Trabajo remoto OY: Valor de la variable dos: Calidad de servicio ↓: Correlación</p> <p>Nivel: Correlacional Método: Hipotético - deductivo</p>		<p>Población: 109 trabajadores del organismo encargado del control migratorio del departamento de Lima.</p> <p>Muestra: 86 trabajadores del organismo encargado del control migratorio del departamento de Lima.</p> <p>Muestreo: No probabilístico, por conveniencia</p>		<p>V1: Trabajo remoto: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría; Miguel Angel Llerena Aybar</p> <p>V2: Calidad de servicio: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autoría; Miguel Angel Llerena Aybar</p>		<p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparan en niveles de acuerdo con los rangos establecidos, los resultados se presentaran en tablas de frecuencia</p> <p>Estadística inferencial: Se usará el Coeficiente de correlación de Spearman</p>	

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Trabajo remoto	Consiste en la prestación de servicios de manera subordinada sin contar con la presencia física del trabajador el cual desarrolla sus labores desde su casa o lugar de aislamiento empleando las tecnologías de la información o aquellos medios que le permitan realizar sus actividades laborales lejos del centro de trabajo condicionado porque la naturaleza de sus labores lo permita. (Decreto de Urgencia N° 026-2020, 2020).	Se tiene como definición operacional de la variable Trabajo remoto la cual ha sido medida mediante el instrumento de opciones múltiples en el que se han considerado las dimensiones de planificación y realización.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento de actividades. - Directrices del proceso de trabajo. - Estrategias de monitoreo. - Capacitación. 	Ordinal
			Realización	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de Organización. - Reportes de avance. - Capacitación. - Seguimiento. - Coordinación. - Retroalimentación. 	Ordinal
Variable 2 Calidad de servicio	La calidad de servicio está representada por las percepciones del resultado que ha sido proporcionado al entregar un servicio, que es producto de un proceso el cual combina diversos factores, en el que se debe buscar sobrepasar las expectativas y requerimientos del cliente o usuario en los diferentes momentos así como el entorno en que se entrega el servicio (Zeithaml y Parasuraman, 2009).	En lo concerniente a la definición operacional de la variable Calidad de servicio se ha realizado la medición mediante un instrumento de opciones múltiples tomando las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumple plazos - Información clara - Confianza 	Ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Atención oportuna - Disponibilidad - Servicio inmediato 	Ordinal
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Credibilidad - Seguridad de datos 	Ordinal
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión - Atención - Respeto 	Ordinal
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Aspecto del trabajador - Recursos tecnológicos - Entorno 	Ordinal

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE TRABAJO REMOTO

Ante todo quiero agradecerle por su colaboración para el desarrollo del presente trabajo de investigación al participar completando el presente cuestionario que está conformado por 17 enunciados relacionados con la variable “Trabajo remoto” y busca medir su percepción al respecto.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

- Determinar la relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La información que aporta usted en este cuestionario es muy valiosa. Esta encuesta es de carácter **confidencial** puesto que los resultados se utilizarán solo para los fines de la investigación.

Es importante que conteste con sinceridad marcando con una “X” en la opción que considere adecuada en cada enunciado, tomando en cuenta la siguiente escala:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Sexo : a) Masculino b) Femenino

Edad :

TRABAJO REMOTO		ESCALA				
Ítems	Dimensión 01 - Planificación	1	2	3	4	5
1	Considera usted que las tareas establecidas para la realización de su trabajo han sido claras.					
2	Considera usted que se ha realizado una adecuada identificación de tareas.					
3	Considera usted que los objetivos o metas planteadas por la institución han sido bien definidos.					
4	Considera usted que se ha planificado el tiempo de manera pertinente para la realización de sus labores.					
5	Considera usted que se han señalado cronogramas de trabajo de manera planificada.					
6	Considera usted que los productos o entregables han sido definidos claramente.					

7	Considera usted que los sistemas de seguridad de la información han sido diseñados de manera idónea para el trabajo remoto.					
8	Considera usted que las herramientas digitales diseñadas para el trabajo remoto han sido convenientes.					
9	Considera usted que se han programado suficientes capacitaciones enfocadas a la atención del usuario.					
Dimensión 02 - Realización		1	2	3	4	5
10	Considera usted que se ha realizado una adecuada cantidad de reuniones de organización de actividades.					
11	Considera usted que se han presentado los reportes de avance oportunamente					
12	Considera usted que los contenidos brindados en las capacitaciones, han sido relevantes para brindar un buen servicio a los usuarios.					
13	Considera usted que se ha monitoreado de manera adecuada el cumplimiento de sus funciones.					
14	Considera usted que ha sido fácil reportar problemas con las herramientas digitales para no afectar la continuidad de su trabajo.					
15	Considera usted que le han dado el soporte técnico apropiado para el desarrollo de sus labores.					
16	Considera usted que la coordinación interna ha sido apropiada para garantizar un servicio de calidad al usuario.					
17	Considera usted que ha recibido retroalimentación oportuna de su jefe inmediato sobre observaciones en sus labores realizadas.					

¡Muchas gracias por sus respuestas!

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Ante todo quiero agradecerle por su colaboración para el desarrollo del presente trabajo de investigación al participar completando el presente cuestionario que está conformado por 16 enunciados relacionados con la variable "Calidad de servicio" y busca medir su percepción al respecto.

OBJETIVO DE LA ENCUESTA:

- Determinar la relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022.

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

La información que aporta usted en este cuestionario es muy valiosa para el desarrollo de este trabajo investigación de maestría. Esta encuesta es de carácter **confidencial** puesto que los resultados se utilizarán solo para los fines de la investigación.

Es importante que conteste con sinceridad marcando con una "X" en la opción que considere adecuada en cada enunciado, tomando en cuenta la siguiente escala:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Sexo : a) Masculino b) Femenino

Edad:

CALIDAD DE SERVICIO		ESCALA				
Ítems	Dimensión 01 - FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que ha cumplido los plazos establecidos para el desarrollo de sus labores.					
2	Considera usted que ha logrado transmitir de manera clara la información hacia los usuarios.					
3	Considera usted que ha logrado generar confianza en su compromiso de atender a los usuarios.					
Ítems	Dimensión 02 - Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
4	Considera usted que ha realizado la atención oportuna de los requerimientos de los usuarios.					
5	Considera usted que ha tenido la disponibilidad de tiempo suficiente para desarrollar sus labores.					
6	Considera usted que ha logrado brindar un servicio eficiente y eficaz.					

Ítems	Dimensión 03 - Seguridad	1	2	3	4	5
7	Considera usted que cuenta con el conocimiento suficiente para atender los requerimientos e inquietudes de los usuarios mediante la atención remota.					
8	Considera usted que ha logrado que los usuarios se sientan en confianza con la atención brindada de manera remota.					
9	Considera usted que los datos de los usuarios son tratados de manera segura y reservada.					
Ítems	Dimensión 04 - Empatía	1	2	3	4	5
10	Considera usted que logro comprender las necesidades de los usuarios de manera adecuada.					
11	Considera usted que ha logrado brindar una atención personalizada a los usuarios.					
12	Considera usted que ha logrado respetar los horarios para la atención de requerimientos de los usuarios.					
Ítems	Dimensión 05 - Elementos tangibles	1	2	3	4	5
13	Considera usted que su aspecto personal ha sido el adecuado para brindar una buena calidad de servicio remoto.					
14	Considera usted que cuenta con equipos modernos para brindar un servicio agradable y de calidad al usuario.					
15	Considera usted que el espacio en que desarrollo sus labores remotas ha sido adecuado.					
16	Considera usted que el entorno generado para la atención remota a los usuarios fue el más idóneo.					

¡Muchas gracias por sus respuestas!

Anexo 4. Validación de instrumentos (Juicio de expertos)



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION - PLANIFICACION							
1	Considera usted que las tareas establecidas para la realización de su trabajo han sido claras.	X		X		X		
2	Considera usted que se ha realizado una adecuada identificación de tareas.	x		x		x		
3	Considera usted que los objetivos o metas planteadas por la institución han sido bien definidos.	X		X		X		
4	Considera usted que se ha planificado el tiempo de manera pertinente para la realización de sus labores.	X		X		X		
5	Considera usted que se han señalado cronogramas de trabajo de manera planificada.	x		x		x		
6	Considera usted que los productos o entregables han sido definidos claramente.	x		x		x		
7	Considera usted que los sistemas de seguridad de la información han sido diseñados de manera idónea para el trabajo remoto.	X		X		X		
8	Considera usted que las herramientas digitales diseñadas para el trabajo remoto han sido convenientes.	X		X		X		
9	Considera usted que se han programado suficientes capacitaciones enfocadas a la atención del usuario.	X		X		X		
	DIMENSION - Realización	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considera usted que se ha realizado una adecuada cantidad de reuniones de organización de actividades.	X		X		X		
11	Considera usted que se han presentado los reportes de avance oportunamente.	x		x		x		
12	Considera usted que los contenidos brindados en las capacitaciones han sido relevantes para brindar un buen servicio a los usuarios.	X		X		X		
13	Considera usted que se ha monitoreado de manera adecuada el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
14	Considera usted que ha sido fácil reportar problemas con las herramientas digitales para no afectar la continuidad de su trabajo.	X		X		X		
15	Considera usted que le han dado el soporte técnico apropiado para el desarrollo de sus labores.	X		X		X		
16	Considera usted que la coordinación interna ha sido apropiada para garantizar un servicio de calidad al usuario.	X		X		X		
17	Considera usted que ha recibido retroalimentación oportuna de su jefe inmediato sobre observaciones en sus labores realizadas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Angella Jashmin Orbegozo Camacho DNI: ...70110878.....

Especialidad del validador: ...Maestro en Gestión Pública.....

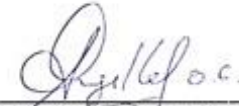
..01...de...octubre. Del 2022...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Angella Jashmin Orbegozo Camacho
Abogada
Reg. CAL 75227
DNI N° 70110878

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION FIABILIDAD							
1	Considera usted que ha cumplido los plazos establecidos para el desarrollo de sus labores.	X		X		X		
2	Considera usted que ha logrado transmitir de manera clara la información hacia los usuarios.	X		X		X		
3	Considera usted que ha logrado generar confianza en su compromiso de atender a los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Considera usted que ha realizado la atención oportuna de los requerimientos de los usuarios.	X		X		X		
5	Considera usted que ha tenido la disponibilidad de tiempo suficiente para desarrollar sus labores.	X		X		X		
6	Considera usted que ha logrado brindar un servicio eficiente y eficaz.	X		X		X		
	DIMENSION SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera usted que cuenta con el conocimiento suficiente para atender los requerimientos e inquietudes de los usuarios mediante la atención remota.	X		X		X		
8	Considera usted que ha logrado que los usuarios se sientan en confianza con la atención brindada de manera remota.	X		X		X		
9	Considera usted que los datos de los usuarios son tratados de manera segura y reservada.	X		X		X		
	DIMENSION EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considera usted que logro comprender las necesidades de los usuarios de manera adecuada.	X		X		X		
11	Considera usted que ha logrado brindar una atención personalizada a los usuarios.	X		X		X		
12	Considera usted que ha logrado respetar los horarios para la atención de requerimientos de los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera usted que el espacio en que desarrollo sus labores remotas ha sido adecuado	X		X		X		
14	Considera usted que cuenta con equipos modernos para brindar un servicio agradable y de calidad al usuario.	X		X		X		
15	Considera usted que el espacio en que desarrollo sus labores remotas ha sido adecuado.	X		X		X		
16	Considera usted que el entorno generado para la atención remota a los usuarios fue el más idóneo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Angella Jashmin Orbegozo Camacho DNI: ...70110878.....

Especialidad del validador: ...Maestro en Gestión Pública.....

...01.de...octubre. Del 2022...

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Angella Jashmin Orbegozo Camacho
Abogada
Reg. CAL 75227
DNI N° 70110878

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN - PLANIFICACIÓN								
1	Considera usted que las tareas establecidas para la realización de su trabajo han sido claras.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que se ha realizado una adecuada identificación de tareas.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que los objetivos o metas planteadas por la institución han sido bien definidos.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que se ha planificado el tiempo de manera pertinente para la realización de sus labores.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que se han señalado cronogramas de trabajo de manera planificada.	✓		✓		✓		
6	Considera usted que los productos o entregables han sido definidos claramente.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que los sistemas de seguridad de la información han sido diseñados de manera idónea para el trabajo remoto.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que las herramientas digitales diseñadas para el trabajo remoto han sido convenientes.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que se han programado suficientes capacitaciones enfocadas a la atención del usuario.	✓		✓		✓		
DIMENSION - REALIZACIÓN								
10	Considera usted que se ha realizado una adecuada cantidad de reuniones de organización de actividades.	✓		✓		✓		
11	Considera usted que se han presentado los reportes de avance oportunamente.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que los contenidos brindados en las capacitaciones han sido relevantes para brindar un buen servicio a los usuarios.	✓		✓		✓		
13	Considera usted que se ha monitoreado de manera adecuada el cumplimiento de sus funciones.	✓		✓		✓		
14	Considera usted que ha sido fácil reportar problemas con las herramientas digitales para no afectar la continuidad de su trabajo.	✓		✓		✓		
15	Considera usted que le han dado el soporte técnico apropiado para el desarrollo de sus labores.	✓		✓		✓		
16	Considera usted que la coordinación interna ha sido apropiada para garantizar un servicio de calidad al usuario.	✓		✓		✓		
17	Considera usted que ha recibido retroalimentación oportuna de su jefe inmediato sobre observaciones en sus labores realizadas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Julissa Maria Pasache Moreno DNI: 16723741

Especialidad del validador:Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.....

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

.....28....de...setiembre...del 2022...



Firma del Experto Informante.

Especialidad

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN FIABILIDAD								
1	Considera usted que ha cumplido los plazos establecidos para el desarrollo de sus labores.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que ha logrado transmitir de manera clara la información hacia los usuarios.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que ha logrado generar confianza en su compromiso de atender a los usuarios.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA								
4	Considera usted que ha realizado la atención oportuna de los requerimientos de los usuarios.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que ha tenido la disponibilidad de tiempo suficiente para desarrollar sus labores.	✓		✓		✓		
6	Considera usted que ha logrado brindar un servicio eficiente y eficaz.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN SEGURIDAD								
7	Considera usted que cuenta con el conocimiento suficiente para atender los requerimientos e inquietudes de los usuarios mediante la atención remota.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que ha logrado que los usuarios se sientan en confianza con la atención brindada de manera remota.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que los datos de los usuarios son tratados de manera segura y reservada.	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No	
DIMENSIÓN EMPATÍA								
10	Considera usted que logró comprender las necesidades de los usuarios de manera adecuada.	✓		✓		✓		
11	Considera usted que ha logrado brindar una atención personalizada a los usuarios.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que ha logrado respetar los horarios para la atención de requerimientos de los usuarios.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES								
13	Considera usted que el espacio en que desarrollo sus labores remotas ha sido adecuado	✓		✓		✓		
14	Considera usted que cuenta con equipos modernos para brindar un servicio agradable y de calidad al usuario.	✓		✓		✓		
15	Considera usted que el espacio en que desarrollo sus labores remotas ha sido adecuado.	✓		✓		✓		
16	Considera usted que el entorno generado para la atención remota a los usuarios fue el más idóneo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Julissa Maria Pasache Moreno DNI: 16723741

Especialidad del validador:Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.....

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

.....28....de...setiembre...del 2022...



Firma del Experto Informante.

Especialidad

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN - PLANIFICACIÓN								
1	Considera usted que las tareas establecidas para la realización de su trabajo han sido claras.	X		X		X		
2	Considera usted que se ha realizado una adecuada identificación de tareas.	X		X		X		
3	Considera usted que los objetivos o metas planteadas por la institución han sido bien definidos.	X		X		X		
4	Considera usted que se ha planificado el tiempo de manera pertinente para la realización de sus labores.	X		X		X		
5	Considera usted que se han señalado cronogramas de trabajo de manera planificada.	X		X		X		
6	Considera usted que los productos o entregables han sido definidos claramente.	X		X		X		
7	Considera usted que los sistemas de seguridad de la información han sido diseñados de manera idónea para el trabajo remoto.	X		X		X		
8	Considera usted que las herramientas digitales diseñadas para el trabajo remoto han sido convenientes.	X		X		X		
9	Considera usted que se han programado suficientes capacitaciones enfocadas a la atención del usuario.	X		X		X		
DIMENSIÓN - Realización								
10	Considera usted que se ha realizado una adecuada cantidad de reuniones de organización de actividades.	X		X		X		
11	Considera usted que se han presentado los reportes de avance oportunamente.	X		X		X		
12	Considera usted que los contenidos brindados en las capacitaciones han sido relevantes para brindar un buen servicio a los usuarios.	X		X		X		
13	Considera usted que se ha monitoreado de manera adecuada el cumplimiento de sus funciones.	X		X		X		
14	Considera usted que ha sido fácil reportar problemas con las herramientas digitales para no afectar la continuidad de su trabajo.	X		X		X		
15	Considera usted que le han dado el soporte técnico apropiado para el desarrollo de sus labores.	X		X		X		
16	Considera usted que la coordinación interna ha sido apropiada para garantizar un servicio de calidad al usuario.	X		X		X		
17	Considera usted que ha recibido retroalimentación oportuna de su jefe inmediato sobre observaciones en sus labores realizadas.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hialmer Saturnino Ordinola Calle DNI: 02626791

Especialidad del validador: Maestro en Gestión de Operaciones

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

.....01....de...Octubre...del 2022...



Firma del Experto Informante.
Especialidad

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN FIABILIDAD								
1	Considera usted que ha cumplido los plazos establecidos para el desarrollo de sus labores.	X		X		X		
2	Considera usted que ha logrado transmitir de manera clara la información hacia los usuarios.	X		X		X		
3	Considera usted que ha logrado generar confianza en su compromiso de atender a los usuarios.	X		X		X		
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA								
4	Considera usted que ha realizado la atención oportuna de los requerimientos de los usuarios.	X		X		X		
5	Considera usted que ha tenido la disponibilidad de tiempo suficiente para desarrollar sus labores.	X		X		X		
6	Considera usted que ha logrado brindar un servicio eficiente y eficaz.	X		X		X		
DIMENSIÓN SEGURIDAD								
7	Considera usted que cuenta con el conocimiento suficiente para atender los requerimientos e inquietudes de los usuarios mediante la atención remota.	X		X		X		
8	Considera usted que ha logrado que los usuarios se sientan en confianza con la atención brindada de manera remota.	X		X		X		
9	Considera usted que los datos de los usuarios son tratados de manera segura y reservada.	Si X	No	Si X	No	Si X	No	
DIMENSIÓN EMPATIA								
10	Considera usted que logro comprender las necesidades de los usuarios de manera adecuada.	X		X		X		
11	Considera usted que ha logrado brindar una atención personalizada a los usuarios.	X		X		X		
12	Considera usted que ha logrado respetar los horarios para la atención de requerimientos de los usuarios.	X		X		X		
DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES								
13	Considera usted que el espacio en que desarrollo sus labores remotas ha sido adecuado	X		X		X		
14	Considera usted que cuenta con equipos modernos para brindar un servicio agradable y de calidad al usuario.	X		X		X		
15	Considera usted que el espacio en que desarrollo sus labores remotas ha sido adecuado.	X		X		X		
16	Considera usted que el entorno generado para la atención remota a los usuarios fue el más idóneo.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hialmer Saturnino Ordinola Calle DNI: 02626791

Especialidad del validador: Maestro en Gestión de Operaciones

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

.....01....de...Octubre...del 2022...



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos (Alfa de Cronbach)

Para el desarrollo del presente anexo, se está considerando el lineamiento base precisado por George y Mallery (2003), quienes hacen las siguientes recomendaciones para evaluar el Alfa de Cronbach:

Cuadro1.

Escala de interpretación de Alfa de Cronbach

Escala	Significado
Coeficiente alfa mayor a 0,9	Excelente
Coeficiente alfa mayor a 0,8	Bueno
Coeficiente alfa mayor a 0,7	Aceptable
Coeficiente alfa mayor a 0,6	Cuestionable
Coeficiente alfa mayor a 0,5	Pobre
Coeficiente alfa menor a 0,5	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

En tal sentido a continuación se procede a detallar los resultados obtenidos para las dos variables de investigación.

Respecto a la variable “TRABAJO REMOTO”

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,803	17

Sobre la primera variable se ha obtenido un valor de 0,803 para las 17 preguntas planteadas, de la revisión del cuadro 1 se concluye que este instrumento es bueno para ser aplicado a la muestra seleccionada. Acto seguido se detalla los resultados por cada una de las preguntas planteadas en el mencionado cuestionario:

Estadísticas de total de elementos

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Considera usted que las tareas establecidas para la realización de su trabajo han sido claras.	57,74	41,205	0,615	0,785
2. Considera usted que se ha realizado una adecuada identificación de tareas.	57,68	43,784	0,416	0,798
3. Considera usted que los objetivos o metas planteadas por la institución han sido bien definidos.	58,05	42,719	0,246	0,802
4. Considera usted que se ha planificado el tiempo de manera pertinente para la realización de sus labores.	58,63	42,246	0,161	0,814
5. Considera usted que se han señalado cronogramas de	58,42	37,702	0,597	0,777

	trabajo de manera planificada.				
6.	Considera usted que los productos o entregables han sido definidos claramente.	57,95	40,497	0,466	0,788
7.	Considera usted que los sistemas de seguridad de la información han sido diseñados de manera idónea para el trabajo remoto.	58,21	40,398	0,425	0,791
8.	Considera usted que las herramientas digitales diseñadas para el trabajo remoto han sido convenientes.	57,95	42,942	0,209	0,804
9.	Considera usted que se han programado suficientes capacitaciones enfocadas a la atención del usuario.	58,68	38,339	0,601	0,778
10.	Considera usted que se ha realizado una adecuada cantidad de reuniones de organización de actividades.	58,42	42,146	0,258	0,802

11. Considera usted que se han presentado los reportes de avance oportunamente.	57,89	39,211	0,725	0,775
12. Considera usted que los contenidos brindados en las capacitaciones, han sido relevantes para brindar un buen servicio a los usuarios.	58,42	40,702	0,399	0,793
13. Considera usted que se ha monitoreado de manera adecuada el cumplimiento de sus funciones.	58,00	38,667	0,726	0,773
14. Considera usted que ha sido fácil reportar problemas con las herramientas digitales para no afectar la continuidad de su trabajo.	57,95	40,497	0,377	0,794

15. Considera usted que le han dado el soporte técnico apropiado para el desarrollo de sus labores.	58,11	40,655	0,528	0,786
16. Considera usted que la coordinación interna ha sido apropiada para garantizar un servicio de calidad al usuario.	58,21	38,620	0,671	0,775
17. Considera usted que ha recibido retroalimentación oportuna de su jefe inmediato sobre observaciones en sus labores realizadas.	58,32	45,117	-0,055	0,836

Respecto a la variable “CALIDAD DE SERVICIO”

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,801	16

En relación a la segunda variable se ha obtenido un valor de 0,801 para los 16 preguntas planteadas, de la revisión del cuadro 1 se concluye que este instrumento es bueno para ser aplicado a la muestra seleccionada. Acto seguidose detalla los

resultados por cada una de las preguntas planteadas en el mencionado cuestionario:

Estadísticas de total de elementos

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Considera usted que ha cumplido los plazos establecidos para el desarrollo de sus labores.	58,63	27,023	0,522	0,782
2. Considera usted que ha logrado transmitir de manera clara la información hacia los usuarios.	58,58	26,924	0,601	0,779
3. Considera usted que ha logrado generar confianza en su compromiso de atender a los usuarios.	58,68	27,006	0,574	0,780
4. Considera usted que ha realizado la atención oportuna de los requerimientos de los usuarios.	58,79	25,953	0,570	0,777

5. Considera usted que ha tenido la disponibilidad de tiempo suficiente para desarrollar sus labores.	59,26	28,538	0,070	0,835
6. Considera usted que ha logrado brindar un servicio eficiente y eficaz.	58,58	27,591	0,619	0,781
7. Considera usted que cuenta con el conocimiento suficiente para atender los requerimientos e inquietudes de los usuarios mediante la atención remota.	58,68	30,339	0,043	0,808
8. Considera usted que ha logrado que los usuarios se sientan en confianza con la atención brindada de manera remota.	58,68	28,673	0,288	0,797
9. Considera usted que los datos de los usuarios son tratados de manera segura y reservada.	58,53	26,263	0,574	0,778

10. Considera usted que logro comprender las necesidades de los usuarios de manera adecuada.	58,47	28,374	0,501	0,788
11. Considera usted que ha logrado brindar una atención personalizada a los usuarios.	58,68	28,006	0,512	0,786
12. Considera usted que ha logrado respetar los horarios para la atención de requerimientos de los usuarios.	58,84	26,029	0,477	0,784
13. Considera usted que su aspecto personal ha sido el adecuado para brindar una buena calidad de servicio remoto.	58,58	27,035	0,485	0,784
14. Considera usted que cuenta con equipos modernos para brindar un servicio agradable y de calidad al usuario.	59,00	24,444	0,699	0,764
15. Considera usted que el espacio en que desarrollo sus labores remotas ha sido adecuado.	59,05	28,164	0,253	0,801

16. Considera usted que el entorno generado para la atención remota a los usuarios fue el más idóneo.	59,21	28,287	0,200	0,807
---	-------	--------	-------	-------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Trabajo remoto y calidad de servicio de un organismo responsable del control migratorio en el departamento de Lima, 2022", cuyo autor es LLERENA AYBAR MIGUEL ANGEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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, 09 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI DNI: 70082745 ORCID: 0000-0002-6569-0634	Firmado electrónicamente por: DCALDERONPA el 09-01-2023 07:41:04

Código documento Trilce: TRI - 0514289