



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Teletrabajo y calidad de servicio del área de atención al estudiante
de una universidad de Lima, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

AUTORA:

Guzman Yamunaque, Sylvia Jannet (orcid.org/0000-0002-4100-7706)

ASESORA:

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel (orcid.org/0000-0002-8613-1882)

CO-ASESOR:

Dr. Granados Maguiño, Mauro Amaru (orcid.org/0000-0002-5668-0557)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres: mi mami que, aunque ya no esté físicamente conmigo siempre la recuerdo, la extraño mucho, y espero poder volver a ver pronto; y mi papá, una persona a la que quiero y admiro mucho, y siempre voy a querer cuidar y apoyar.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres Antero y Esperanza, pues gracias a ellos, tanto a nivel académico como personal, he podido aprender mucho a lo largo de mi vida.

A mi hermano Javier, por su apoyo en mi desarrollo personal.

A mi novio Alberto, por su paciencia, apoyo y ánimos siempre.

A la Dra. Liz Robladillo por su paciencia, apoyo, palabras de aliento y recomendaciones, y, sobre todo, el gran interés que muestra en que tengamos éxito en esta nueva etapa académica.

Índice de contenidos

	Pág.
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	5
III. Metodología	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población y muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Métodos de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. Resultados	21
V. Discusión	32
VI. Conclusiones	36
VII. Recomendaciones	37
Referencias	38
Anexos	46

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Alfa de Cronbach Instrumento 1</i>	18
Tabla 2. <i>Alfa de Cronbach Instrumento 2</i>	18
Tabla 3. <i>Validación de expertos</i>	19
Tabla 4. <i>Frecuencias de la variable teletrabajo y sus dimensiones</i>	21
Tabla 5. <i>Frecuencias de la variable calidad de servicio y sus dimensiones</i>	22
Tabla 6. <i>Tabla cruzada teletrabajo y calidad de servicio</i>	23
Tabla 7. <i>Tabla cruzada calidad de servicio y TICs</i>	24
Tabla 8. <i>Tabla cruzada calidad de servicio y flexibilidad horaria</i>	25
Tabla 9. <i>Tabla cruzada calidad de servicio y flexibilidad espacial</i>	26
Tabla 10. <i>Prueba paramétrica K-S</i>	27
Tabla 11. <i>Prueba de hipótesis general</i>	28
Tabla 12. <i>Prueba de hipótesis específica 1</i>	29
Tabla 13. <i>Prueba de hipótesis específica 2</i>	30
Tabla 14. <i>Prueba de hipótesis específica 3</i>	31

RESUMEN

La presente tesis, tuvo como objetivo principal determinar la correlación existente entre el teletrabajo y la calidad de servicios del área de atención al estudiante de una universidad de Lima. Con esta investigación, se busca poder apoyar a la mejora continua de las empresas y a su competitividad. Para este fin, se llevó a cabo una investigación de tipo descriptiva y correlacional, haciendo uso de dos encuestas, las cuales fueron aplicadas a 80 estudiantes. Finalmente, se encontró que, en efecto, existe correlación positiva, moderada y significativa entre ambas variables con un valor de 0.375. Ante ello, solo queda recordar a las organizaciones que apoyen el teletrabajo, pero bajo determinados parámetros que permitan un adecuado aprovechamiento de la modalidad, a fin de cumplir con los objetivos de la empresa.

Palabras clave: Teletrabajo, calidad de servicio, competitividad.

ABSTRACT

The present thesis had as main objective to determine the existing correlation between the telework and the quality of services of the area of attention to the student of a university of Lima. With this research, it is sought to support the continuous improvement of enterprises and their competitiveness. For this purpose, a descriptive and correlational research was carried out, using two surveys, which were applied to 80 students. Finally, it was found that, indeed, there is a positive, moderate and significant correlation between both variables with a value of 0.375. In view of this, it only remains to remind organizations to support teleworking, but under certain parameters that allow an adequate use of the modality, in order to meet the objectives of the company.

Keywords: Telework, quality of service, competitiveness.

I. INTRODUCCIÓN

Cuando se habla de teletrabajo es relevante mencionar que no es algo que se hayadado solo a partir de los últimos años, sino por el contrario, que encuentra sus inicios en los setentas, donde se buscaba lograr ahorro energético y que el trabajo vaya al trabajador y no a la inversa. Dicha modalidad de trabajo se caracteriza principalmente por el uso de las TIC y el hecho de realizar la actividad laboral fuera de los espacios que comprenden la organización (Montalvo, 2020).

Por otro lado, si hablamos de la calidad en los servicios, necesariamente, se tiene que hacer mención principalmente a la satisfacción de lo que espera el cliente y lo que necesita, a través de los distintos servicios que se les brinde. Así también, se ha de cómo perciben los clientes el servicio, para ello, las características como el que sea de fácil o difícil acceso, impersonales o digitalizados, serán consideraciones que se han de tomar en consideración dependiendo de cuál sea el determinado servicio que brinde la empresa (Perez, 2018).

En el plano internacional, a partir de la pandemia, esta forma de trabajo se hizo más popular e incluso necesaria. En la zona central de América, para el 2019, aproximadamente, tan solo el 3% de los trabajadores ejercían sus labores empleando el teletrabajo; no obstante, durante la pandemia, esta cifra se incrementó a incluso el 35%. Sin embargo, desde hace unos meses, en diversos países se está exigiendo el regreso a las oficinas, lo que representaría el cese, en gran medida, del teletrabajo. Ante esto, en países como Estados Unidos, el 51% de los trabajadores se resisten a hacerlo y en aquellas empresas en las que solo exigen que sea una presencialidad inter diaria, existe un ausentismo del 19% (Xataka, 2021).

En el ámbito nacional, en Perú, de los 4.2 millones de colaboradores registrados en formalmente en las empresas, tan solo 2000 hacían uso del teletrabajo, pero a partir de la pandemia, esta modalidad ha cambiado a ser usada

por 220 000 trabajadores registrados en planilla. Sin embargo, en los últimos meses, algunas empresas han retomado la presencialidad, aunque muchas no al 100%. En suma, el 02 de setiembre el congreso aprobó 2 proyectos de ley con lo cual, las empresas ahora se encuentran obligadas a entregar los equipos electrónicos y el servicio de internet a los trabajadores, o compensarlos económicamente por estos gastos, así como por la energía eléctrica que se consume (El comercio, 2022).

En el plano local, en el último año, el área encargada de atender a los estudiantes de la universidad estuvo realizando un trabajo deficiente desde el ángulo de los estudiantes; casi el 90% de los estudiantes se quejaba por tener que esperar demasiado para la atención de sus consultas, las gestiones de sus trámites se llevan a cabo con tiempo exageradamente largo, e incluso, tuvieron problemas en la programación de exámenes sustitutorios, lo cual podría generar que desapruében algún curso. Todo ello hizo que se cuestione si la implementación del teletrabajo para esta área fue una buena o una mala decisión.

Por todo lo mencionado, se propuso el problema general, ¿Cuál el nivel de correlación entre el teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022? Asimismo, se tiene los problemas específicos: PE1. ¿Cuál es el nivel de correlación entre las TICs con que cuenta el personal y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022?; PE2. ¿Cuál es el nivel de correlación entre la flexibilidad horaria y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022?; PE3. ¿Cuál es el nivel de correlación entre la flexibilidad espacial y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022?

Esta tesis se encuentra justificada teóricamente, ya que se hizo uso de diferentes enfoques y teorías de distintos autores que han investigado y estudiado el teletrabajo y la calidad del servicio, con lo cual, ambos conceptos se desarrollarán de tal forma que se mejore y amplíe su comprensión. Del mismo modo, esta

investigación contó con justificación práctica puesto que, a raíz del análisis de la información recabada, se llegó a concluir la forma en la que se pueda realizar una mejora en la calidad con la que se realizan los servicios en el área que atiende a los estudiantes y a su vez, que el teletrabajo sea una herramienta que mejore la calidad con la que las instituciones prestan sus servicios.

A nivel metodológico, esta tesis fue de tipo cuantitativa y correlacional, y aplica un método hipotético deductivo, a través del cual se buscará averiguar el nivel de conexión existente entre las dos variables en cuestión. Se hizo uso de una encuesta, la cual será de autoría propia, cuya fiabilidad será validada con alfa de Cronbach y permitirá el uso del instrumento en cuestión por otros investigadores. Así también, desde la perspectiva social, con el presente trabajo, se buscó la mejora en el desempeño del área de servicio al estudiante de las universidades usando la modalidad de teletrabajo, mostrando los puntos débiles que puedan perfeccionar. Finalmente, a nivel económico, de la presente investigación, se obtendrán hallazgos que podrían ser empleados por las empresas para impulsar su mejora continua.

Por otro lado, el presente trabajo tuvo como OG lo siguiente: Determinar el nivel de correlación entre el teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022. Adicionalmente como objetivos específicos se buscó: OE1. Determinar el nivel de correlación entre las TICs con que cuenta el personal y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022; OE2. Determinar el nivel de correlación entre la flexibilidad horaria y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022; OE3. Determinar el nivel de correlación entre la flexibilidad espacial del teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022.

En lo concerniente a la hipótesis, se propuso como la hipótesis general de esta investigación: Existe relación significativa entre el teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022. Asimismo, como hipótesis específicas: HE1 Existe relación significativa entre las

TIC con que cuenta el personal y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022; HE2. Existe relación significativa entre la flexibilidad horaria y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022; HE3. Existe relación significativa entre la flexibilidad espacial del teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para lo correctos cimientos de esta tesis y el desarrollo más adecuado de cada una de sus partes, se hizo indispensable la revisión de bibliografía correspondiente a las variables que componen esta investigación. Para ello, nos hemos valido de autores tanto nacionales como internacionales cuya investigación y conocimiento de las variables ha sido debidamente fundamentada con el uso de las herramientas más adecuadas para cada determinado estudio. Es así como, entre la bibliografía revisada a nivel internacional, tenemos:

Gueguen y Senik (2022), quienes buscaron evaluar el impacto entre el trabajo remoto y el bienestar en la vida de los trabajadores. Para ello, realizaron una encuesta a 3700 individuos previos a la crisis y luego de las cuatro oleadas de COVID-19. Como resultado de esta investigación de tipo correlacional, concluyen que el teletrabajo resulta favorable para los trabajadores, en cuanto a su bienestar y salud mental, dada la flexibilidad que se adquiere al adoptar esta modalidad de trabajo.

También está Carpio (2022) quien quiso encontrar la relación entre el trabajo a distancia y una vida laboral de calidad en los trabajadores de un banco en Ecuador. Este estudio fue descriptivo y correlacional; usó dos encuestas. Como resultado, encontró que ambas variables están relacionadas en 94.9%, atributos personales, competencias tecnológicas y competencias comunicacionales están relacionadas con la calidad de vida laboral en 94.3%, 92.9% y 94.4% respectivamente.

Sumado a ello, Alva (2022) quiso hallar si entre el trabajo a distancia y el desempeño de los trabajadores existe alguna relación, haciendo uso de un estudio que no fue experimental, más sí correlacional, y una muestra de 60 trabajadores. A raíz de ello, encontró que con una correlación positiva pero baja, ambas variables están relacionadas en un 36.6%, luego, el espacio físico y el DL lo están en 12.5%, y las TICs y el DL lo están en 35.8%.

Por su parte, Singh et al. (2022), en su artículo los autores buscan examinar

si el trabajo remoto está relacionado con el dolor en las extremidades superiores. Para ello, se realizaron encuestas a 198 personas que comenzaron a realizar teletrabajo a partir de la pandemia. Los autores concluyeron que sí existe relación entre el teletrabajo y los malestares mencionados, principalmente en los trabajadores de sexo masculino pertenecientes a todas las profesiones sin distinción.

Del mismo modo, Curró et al. (2021), hicieron un estudio correlacional con el fin de evaluar si el teletrabajo, durante el primer confinamiento por COVID-19 en Italia, influyó en la migraña crónica. Para dicho propósito encuestaron vía correo electrónico a pacientes con migraña crónica. Como resultado, obtuvieron que el trabajo remoto se asoció significativamente con la reducción de la permanencia de los episodios de migraña.

En la misma línea, Pacheco (2021) buscó ver la relación existente entre el trabajo remoto y cuán productivos son los trabajadores. Por ello, empleó una investigación no experimental y correlacional, llevando a cabo encuestas a 1285 colaboradores, hallando las variables TR y la PL se relacionan en 0.672. Del mismo modo, la productividad tiene una correlación positiva con el cambio organizacional y la TICs.

También, Li y Shang (2020), buscaron determinar si la prestación de los servicios con calidad elevada está relacionada con el valor que los clientes perciben y la intención de uso continuo de los ciudadanos chinos de los canales electrónicos del gobierno. Con este fin, realizaron una encuesta a 1650 ciudadanos que vivían cerca de los municipios y otras ciudades pobladas de China, posteriormente, usaron modelos estructurales para lograr encontrar la respuesta a sus hipótesis. Finalmente, concluyeron que la CS está altamente relacionada con el VP y por consiguiente con la intención de uso continuo de los canales del gobierno chino.

Luego, tenemos a Farooq et al. (2018), los cuales, en su investigación para el Journal of Air Transport Management, intentan evaluar si la calidad de servicio prestada por Malaysia Airlines está relacionada con la satisfacción de los clientes. Este estudio correlacional empleó un método de muestreo por conveniencia, siendo en total 460 los encuestados mediante un cuestionario diseñado en base a la escala

AIRQUAL. Para analizar los resultados también se usó un modelo de ecuaciones estructurales. Al final del estudio, concluyeron que CS repercute considerablemente en la SC, y que los aspectos que principalmente generan impacto en ello son el servicio y la imagen de su personal.

Así también, Hapsari (2017) quiso analizar el impacto de la calidad brindada en los servicios que prestan los trabajadores, el compromiso del cliente y el marketing en la fidelidad de los pasajeros de las aerolíneas. Con esta finalidad, realizó encuesta a 250 pasajeros de aerolíneas de Indonesia realizando ecuaciones estructurales para determinar la correlación existente. Como conclusión, encontró que tanto la calidad como la percepción del compromiso con el cliente tienen un efecto contundente en cuán clientes y fieles son los consumidores.

Del mismo modo, Saleem et al. (2017), en su investigación busca analizar el nivel de eficiencia con el que brindan los servicios, tiene alguna relación con el intento de comprar nuevamente de los usuarios de las aerolíneas de Pakistán. Para ello, utilizó una encuesta la cual fue realizada a 512 clientes de las aerolíneas. Se obtuvo que la primera variable está íntimamente relacionada con la segunda, debido a la satisfacción del cliente que inspira el deseo de volver a usar los servicios de la aerolínea en cuestión.

Por otro lado, Gonzales et al. (2017), en su investigación tienen como misión el análisis de si existe o no relación alguna de alto significado entre la eficiencia y eficacia con la que se prestan los servicios y cuán satisfechos quedan los usuarios. El análisis fue correlacional, mediante la realización de encuestas a 876 pacientes de ocho hospitales públicos de México. Como resultado del estudio, se puede decir que, a mayor calidad en la prestación de servicios en los hospitales, más satisfechos se encontrarán los pacientes.

El estudio de Ali et al (2016), el cual tuvo como propósito investigar si la cuando los servicios son prestados con una alta calidad repercute en cuán satisfechos están los estudiantes internacionales, la imagen institucional y la lealtad. Para ello, aplicaron 400 encuestas a los estudiantes internacionales. Los hallazgos de este estudio correlacional muestran que, definitivamente, que sí hay relación.

Adicionalmente, Liu y Lee (2016), tienen como propósito comprobar si el prestar los servicios con la debida calidad está tiene alguna relación con la forma en la que perciben el precio del servicio, el incremento del marketing boca a boca y la intención de revisita de las aerolíneas de bajo costo. Para esta investigación de tipo correlacional, realizó una encuesta a 510 pasajeros y para su validez empleó el alfa de Cronbach. Los autores concluyen que a medida que se incrementa la calidad de servicio, la disposición de los pasajeros pagar más por el servicio también lo hace, del mismo modo, sucede con el incremento del marketing boca a boca y la intención de revisita.

Finalmente, Su et al. (2016), en el estudio correlacional que realizaron, tienen como principal misión encontrar si la calidad con la que se percibe que te dan el servicio se relaciona con la intención de recompra y el bienestar subjetivo de los turistas chinos. Recabaron la información usando encuestas que se realizaron a 600 turistas chinos, usando luego SPSS para los respectivos cálculos. Concluyeron que cómo perciben la calidad con la que el servicio es prestado, resulta ser muy importante respecto a su intención de compra y también repercute en su bienestar subjetivo.

En cuanto a los antecedentes nacionales considerados para esta investigación, encontramos los siguientes:

Luego, Cárdenas et al. (2022), los cuales buscan determinar si el trabajo remoto tiene algún vínculo con el bienestar de los trabajadores en su lugar de trabajo. Con este fin realizaron entrevistas mediante focus group y sondeos virtuales, en total contaron con 190 colaboradores, los cuales fueron encuestado. Concluyeron que tanto el trabajo remoto como bienestar laboral de los trabajadores están relacionados.

En el mismo sentido, Copacondori (2022) investigó acerca si hay o no una relación entre el trabajo administrativo realizado de forma remota y cuán satisfechos quedan los usuarios. Para ello, desarrolló un artículo que fue correlacional y no experimental, encuestando a un total de 1500 alumnos, una vez hecho esto, llegó a la conclusión que la relación era de (0.764), así también, entre la accesibilidad y satisfacción (0.848), entre capacidad de respuesta y satisfacción (0.635), y entre

confiabilidad y satisfacción (0.659).

Del mismo modo, Chavez (2022) busca encontrar la relación entre el trabajo a distancia y la cuán productivos son los colaboradores de una empresa de telefonía. Con este fin, hizo uso de una investigación de tipo correlacional, así como dos encuestas, estas sometidas al análisis de Alfa de Cronbach, alcanzaron valores de 0.876. Luego de aplicados los cuestionarios, se encontró que el teletrabajo y la PL tienen una correlación de 0.715.

Igualmente, Chinchano (2022) quiso hallar si había algo que relacionara el trabajo a distancia y el provecho de los colaboradores. Realizó una investigación básica, no experimental y correlacional, aplicando dos encuestas. Finalmente, obtuvo un coeficiente de 0.748 para las variables, para cultura organizacional y RL 0.654, herramientas tecnológicas y RL 0.363, optimización de procesos y RL 0.523 y capacitación y RL 0.557.

En concordancia con ello, Huilca (2022) intentó esclarecer la existencia de una relación entre el trabajo a distancia y cuán productivos son los docentes de una escuela secundaria; realizó una investigación de tipo descriptivo, la cual no fue experimental, pero sí correlacional, usando como muestra 81 docentes a los cuales encuestó y con la información recabado concluyó que ambas variables están correlacionadas en un 65.8%, así, entre teletrabajo y eficiencia hubo una correlación de 0.768, y entre el trabajo y la motivación, un 0.312.

Adicionalmente, Medina (2022) estudia la relación del trabajo a distancia y el servicio prestado con calidad en el área administrativa de un hospital limeño. Esta investigación correlacional y no experimental y empleó una encuesta de 22 ítems, y resultó en una correlación de 0.506 entre las variables; por su parte, la cultura organizacional de la compañía y la calidad con la que los colaboradores ejecutan los servicios de la compañía, obtuvo un valor de 0.464, entre herramientas tecnológicas y calidad de los servicios servicio 0.382, y entre la optimización de procesos y la calidad de los servicios 0.663.

En el mismo contexto, Narvaez (2022) intentó hallar la existencia de la relación entre el trabajo realizado a distancia y las contrataciones públicas. Por esta razón, dirigió un estudio de tipo básico, el cual a su vez fue descriptivo y

correlacional, con 80 trabajadores, usando una encuesta con escala de Likert para recabar la información. Finalmente, concluyó que las variables anteriormente mencionadas están relacionadas positivamente en un 92%, siendo esta una correlación elevada.

En suma, Gutierrez (2021), intentó encontrar si existe o no una relación entre trabajo realizado a distancia y el desempeño mostrado por los trabajadores de una empresa. Para ello, efectuó una investigación que no fue experimental pero sí correlacional. También usó como instrumento una encuesta aplicada a 50 colaboradores, obteniendo que la relación entre las variables analizadas es de 0.823, siendo esta sumamente fuerte y elevada. Del mismo modo, halló que, entre la satisfacción de los colaboradores en sus empresas, el estrés y la carga de trabajo, y el conflicto laboral – familia, y la SL existe una correlación de 0.749, 0.947, y 0.875 respectivamente.

Así también, Moya (2021), que busca determinar la influencia del trabajo a distancia y optimización de la calidad de vida en una institución estatal. Por ello, lleva a cabo una investigación cuasiexperimental. Llegando a realizar la implementación de un nuevo sistema y programa y observando los resultados para la investigación. Determinó finalmente que existe influencia en el teletrabajo y la mejora en la forma en la que viven el trabajo en la entidad estatal.

Del mismo modo, Ocaña (2021) realizó una tesis hallar si el trabajo remoto tiene alguna relación con la forma en la que viven los funcionarios de una agencia de tránsito, para esto utilizó una metodología descriptiva y correlacional, y dos encuestas, las cuales obtuvieron un Alfa de Cronbach de 0.988 y 0.933 demostrando su validez. Se concluyó que el teletrabajo y la CVL están relacionados en un 53.6%, del mismo modo, los atributos, las competencias tecnológicas y las competencias comunicacionales están relacionados con la calidad de vida laboral en 0.552, 0.520 y 0.507 respectivamente.

Así también, Pacheco (2021) buscó averiguar si existe o no alguna relación entre el trabajo a distancia y la gestión de la parte administrativa de una empresa del gobierno. Desarrolló una investigación correlacional y descriptiva, empleando para ello, una muestra de 79 trabajadores a los cuales sometió a una encuesta para

la obtención de data y entre sus hallazgos, obtuvo que el teletrabajo y la gestión pública están relacionados positivamente con un coeficiente de 0.783.

Por su parte, Vargas (2021), busca determinar si el trabajo a distancia tiene alguna relación con la gestión administrativa. Con este fin, emplea un estudio tipificado como correlacional y de enfoque cuantitativo. También hace uso de una encuesta de 29 ítems para recabar la información, la cual realiza a 50 trabajadores. Concluyendo que existe una correlación con adecuada significancia y elevada entre el teletrabajo y la gestión por parte del área administrativa.

Por otro lado, Pucamayo et al. (2020), tienen como averiguar si la responsabilidad social universitaria tiene alguna relación con la calidad con la que brindan los servicios los colaboradores del área administrativa de una universidad. Los autores hicieron uso de una investigación correlacional cuyo diseño no fue experimental, contando con un total de 268 universitarios como muestra, a los cuales se les realizaron encuestas. Se encontró que el autor postulaba una teoría correcta, es decir, cuanto mayor responsabilidad social demuestre la universidad, la calidad del servicio administrativo será mayor.

En el mismo sentido, Suarez (2020), intenta hallar si existe relación alguna entre la implementación del teletrabajo y la calidad con la que se ejecutan los servicios de una entidad educativa del Estado. Para ello, hizo uso de una investigación tipificada como cuantitativa y correlacional, y a su vez no experimental y empleó una encuesta a 40 empleados de la UGEL. Concluyó finalmente, que la implementación del teletrabajo logra optimizar los recursos, generando así mayor eficiencia y disminuir el ausentismo, por ende, repercute positivamente en la calidad con la que los colaboradores efectúan los servicios de la UGEL de un distrito de Cajamarca.

En otro contexto, tenemos a Flores (2017) quien intenta averiguar si existe o no relación entre las competencias laborales y la calidad con la que los colaboradores ejecutan los servicios de una institución. Con este fin, aplicó un estudio tipificado como descriptivo y correlacional, efectuando dos encuestas, a raíz de las cuales consumó que se presenta un valor de 0.625 en la correlación entre las variables de estudio; del mismo modo, halló que las competencias técnicas

están relacionadas con un 53.5% con la CS.

En cuanto a las teorías existentes sobre el teletrabajo, Cejudo (2022) postula que ahora los trabajadores prefieren los modelos mixtos, es decir, combinar el teletrabajo con el trabajo presencial. Esto es, no solo para labores como el periodismo que es una de las profesiones en las que más movilidad tienen los trabajadores, sino también aplicarlo a otros sectores, insiste en que los trabajadores ahora sienten esa necesidad del trabajo híbrido. En contraste con ello, Karina (2013), indica que, si bien puede ser preferencia del trabajador, desde la perspectiva de la empresa, esta forma híbrida de trabajar e incluso el mismo teletrabajo, puede significar una incertidumbre mayor en lo que respecta a la consecución de las metas y objetivos de la institución, de lo que ya incluye el trabajo con presencia física.

Así también, Alzaga et al. (2021), comentan que el teletrabajo permite al colaborador cierto empoderamiento e incremento de estímulo positivo hacia el trabajo, al tener el manejo de su ambiente de trabajo, y la flexibilidad que esto permite tanto a nivel de horarios para el inicio de su día, considerando aquí la reducción de tiempo que se genera ya que no tiene la necesidad de trasladarse a las oficinas de la compañía sino que puede despertar y a los pocos minutos estar ya comenzando con su jornada con una taza de café en la mano y/o teniendo contacto con sus familiares y amigos en el momento que desee sin necesidad de dejar de lado sus obligaciones.

Por su parte, Martín (2017), mantiene la teoría que el teletrabajo presenta ventajas tanto para la sociedad como, el trabajador y la organización, entre las principales, menciona: I. Para el trabajador, ya que aumenta la flexibilidad del trabajo en cuanto a los horarios y el orden de las tareas a desarrollar. Del mismo modo, incrementa las oportunidades de conseguir trabajo, debido a que ya no se limita la localización geográfica donde se realizará la prestación de las labores; II. Para la organización: Principalmente, por la minimización de los costos y el potencial incremento de la productividad; III. Para la sociedad: En gran medida por la reducción del tráfico vehicular, y en adición, ya que incrementa las posibilidades de favorecer el desarrollo de las zonas más deprimidas, debido a que no necesitan transportarse grandes distancias para laborar.

En cuanto a la conceptualización de la variable, Martín (2017) se define al teletrabajo como el desempeño de las labores remuneradas sin requerir necesariamente la asistencia del trabajador a las instalaciones de la empresa, haciendo uso principalmente de las TICs, dichas actividades pueden ser desempeñadas en modalidad de tiempo completo o incluso a tiempo parcial. Determina también que esta modalidad es una forma de trabajo flexible, también denominado trabajo remoto.

Así también, Castaño (2010) indica que el teletrabajo es realizar un trabajo remunerado en una ubicación distinta a la oficina tradicional que se encuentra en las instalaciones de la empresa para la cual se labora. Asimismo, implica la existencia de la flexibilidad horaria, la cual, por consiguiente, da como resultado una autogestión del tiempo del trabajo dedicado a las labores remuneradas y otros tiempos necesarios para cumplir con las actividades propias de la vida del trabajador.

Martínez et al. (2022), indican que el teletrabajo presenta 3 dimensiones: TICs: tecnologías de información y comunicación; flexibilidad horaria: horarios flexibles para el trabajador; flexibilidad espacial: el trabajo va al trabajador y no a la inversa.

Por otro lado, en lo concerniente a la calidad de los servicios brindados, existen diversos modelos de calidad de servicios, entre los principales se encuentran modelos como Malcolm Baldrige, modelo Deming, FUNDIBEQ y EFQM. Si hablamos del modelo Malcolm Baldrige, este es desarrollado en Estados Unidos y es el usado por excelencia en este país. Indica que deben estar presentes 7 puntos claves para que se reconozca la existencia de la calidad, entre ellos tenemos: mejora continua y aprendizaje, respuesta rápida y orientación a resultados (Rubio, 2018).

Por otro lado, el modelo FUNDIBEQ (Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión) fue desarrollado por la Fundación Iberoamericana para la gestión de la calidad, el cual presenta como principales características criterios relacionados con el estilo de gestión de la calidad, políticas, estrategias, recursos humanos empleados y relaciones existentes con los stakeholders. Adicionalmente, se divide

en cinco dimensiones, las cuales son: liderazgo y estilo de gestión, política y estrategia, desarrollo de las personas, recursos y asociados, y clientes (Carrasco, 2013).

Así también, el modelo EFQM consiste en la autoevaluación, es decir, un examen global y sistémico de las actividades y resultados de la organización en cuestión y a través de este análisis identificar claramente los puntos sustanciales, así como las áreas que necesitan mejorar. Del mismo modo, aplica para la evaluación del equipo directivo, permitiendo reconocer las falencias más resaltantes para tener las pautas necesarias y desarrollar un plan de capacitación y/o de acción, y mejorar la calidad (Carrasco, 2013)

De igual manera, existen los modelos SERVQUAL Y SERPERF. Estos dos modelos buscan dar las pautas principales y suficientes para la evaluación de la calidad de servicio, en principio, el modelo SERVQUAL postulaba que debían existir 10 dimensiones y luego fue reformulado con lo que terminaron siendo 5 dimensiones en total, entre las que se encuentran: fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Asimismo, SERPERF intenta medir la calidad de servicio de una manera un tanto distinta al SERVQUAL enfocándose principalmente en la valoración del desempeño, considerando las mismas dimensiones, pero eliminando la atención a las expectativas del cliente, elemento que sí es considerado en el modelo SERVQUAL (Lopez, 2014).

Del mismo modo, entre las teorías, tenemos la de Flores et al. (2019), la cual nos dice que la globalización y la gestión de innovación tecnológica impulsan arduamente la calidad de los servicios prestados por la compañía, y en consecuencia la competitividad de las compañías. Esto a razón de que al gestionar de manera eficiente los recursos tecnológicos se logra un mejor aprovechamiento de estos, sus características y los beneficios que ofrecen a la empresa.

En cuanto a su concepto, según Sánchez (2017) define la calidad de servicio como un conjunto de características, esencia, y efecto que a nivel sistemático conduce al cumplimiento de lo esperado, deseado y pensado por el cliente, logrando así que este quede conforme con ello. Así también, menciona que autores

contemporáneos indican que para que exista calidad de servicio deben estar presentes atributos como excelencia, valor, conformidad con las especificaciones y alcanzar y/o exceder las expectativas. Por otro lado, según lo establecido en el modelo SERVQUAL la calidad de los servicios prestados en la compañía está compuesto por las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción una vez el servicio fue recibido. Ese desajuste que exista entre ambos compuestos nos dará el nivel de calidad que se le otorga al servicio prestado. Cuanto mayor sea la diferencia entre la percepción y las expectativas, mayor será la calidad del servicio.

Por otro lado, Dahlgaard-Park (2015) en su libro, indica que la calidad con la que se ejecutan los servicios es un constructo multifacético y multidimensional, y explica que se dimensiona en dos componentes: Calidad técnica: relacionada a la calidad del producto o servicio en sí; y, calidad funcional: referida a cómo se entrega el producto en sí.

Del mismo modo, menciona que otros autores, dimensionan dicha variable en: Cualidades operativas, cualidades físicas, cualidades técnicas y, cualidades humanas.

Finalmente, el modelo SERVQUAL, postula las siguientes dimensiones para la calidad del servicio: Tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y, empatía.

Para esta tesis se consideró las dimensiones del modelo SERVQUAL y las de Martínez et al. Dada la idoneidad con el tema de la presente investigación.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación fue de tipo básica, ya que esta ha tomado como base trabajos e investigaciones pasadas (Ñaupas, 2018). Adicionalmente, tuvo un alcance correlacional, puesto que su finalidad principal consistía en conocer el nivel de relación que existe entre dos variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Asimismo, el enfoque a seguir fue el cuantitativo, pues se empleó una metodología de recolección y análisis de datos con la finalidad de hallar las respuestas a las preguntas de investigación y probar si son ciertas o no las hipótesis formuladas (Ñaupas, 2018).

También, cabe resaltar que el diseño elegido para este estudio fue no-experimental. Este tipo de diseño es aquel en el cual no se genera de ninguna forma manipulación de las variables: es decir, solo se observa y se recaba la información para posteriormente analizarla. Finalmente, es notable mencionar que será de corte transversal, lo cual establece que la recolección de data se hará en un momento y tiempo únicos (Hernández- Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

En este estudio, se cuenta con dos variables, siendo ambas de naturaleza cualitativa, las cuales son:

Variable 1: Teletrabajo

La variable teletrabajo se define conceptualmente como el acto de desempeñar las labores remuneradas sin que sea necesaria la presencia física del trabajador en la empresa, haciendo uso principalmente de las TICs, dichas actividades pueden ser desempeñadas en modalidad de tiempo completo o incluso a tiempo parcial (Martin, 2017).

A nivel operacional, esta variable cuenta con 3 dimensiones y 6 indicadores: TICs, cuyos indicadores son: Uso de dispositivos electrónicos y uso de internet; Flexibilidad horaria, presentando los indicadores: Autogestión de

tiempo y jornadas; Flexibilidad espacial, teniendo como indicadores: Trabajo fuera de las oficinas y distintas locaciones de trabajo.

Variable 2: Calidad de servicio

A nivel conceptual, esta variable de naturaleza cualitativa se define conceptualmente como la filosofía a través de cual se cumple con los estándares necesarios para satisfacer a los consumidores en todos los sentidos (Sánchez, 2019).

A nivel operacional, esta variable presenta 5 dimensiones y 10 indicadores los cuales son: Tangibles, que tiene como indicadores: Apariencia de instalaciones, materiales y equipo, y apariencia del personal; Confiabilidad, contando con los indicadores: Ejecución fiable del servicio, ejecución cuidadosa del servicio; Capacidad de respuesta, que presenta como indicadores: Voluntad de apoyar a los clientes y respuesta en el momento oportuno; Seguridad, con los indicadores: Empleados inspiran credibilidad y trabajadores transmiten confianza; y Empatía, teniendo como indicadores: Atención individualizada, interés por el cliente.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población es el total de los individuos a los cuales se aplicó el estudio y que cumplió con las características adecuadas para formar parte de la investigación. En esta oportunidad, la población fue de 101 estudiantes de la carrera de ingeniería biomédica de una de las más de 50 universidades que hay en Lima. Por otro lado, se entiende como muestra a una parte de la población que cumple con las características determinadas para formar parte de la investigación, en este caso, esta porción fue no probabilística y contó con un total de 80 alumnos pertenecientes a la casa de estudios, los cuales fueron elegidos usando el muestreo discrecional, es decir, aquel que se realiza siguiendo el criterio del encuestador (Ñaupas, 2018). Considerando como principal criterio de inclusión, que el estudiante pertenezca a la carrera mencionada; y, como criterio de exclusión, que aquellos que no formen parte de dicha facultad, no serán elegibles.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección

La técnica de la cual se ha hecho uso para efectuar la recolección de datos; es decir, aquello que hizo posible la obtención de datos e información, fue la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario (Ñaupas, 2018). Se realizarán dos encuestas, una para la medición del teletrabajo y otra para la calidad de servicio; esta última, será adaptada del cuestionario del modelo SERVQUAL, y ambos con la finalidad de confirmar su confiabilidad pasaron por Alfa de Cronbach, obteniéndose los resultados que se muestran a continuación:

Tabla 1.

Alfa de Cronbach Instrumento 1

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,852	12

Tabla 2.

Alfa de Cronbach Instrumento 2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,827	20

Tal como lo demuestran las tablas arriba expuestas, a raíz de los resultados obtenidos, quedó demostrada la confiabilidad de ambos instrumentos.

Por otro lado, con la finalidad de demostrar la validez de los instrumentos empleados, se recurrió a realizar el método de validación por expertos, para lo cual

se consultó a 3 expertos:

Tabla 3

Validación de expertos

N°	Nombre del experto	Nivel de Validez	Opinión
1	Mag. Roxana Haydeé Olivera Roque	Aplicable	
2	Mag. Guadalupe Salirrosas Espinoza	Aplicable	
3	Mag. Alfredo Quichíz Apaza	Aplicable	

3.5 Procedimientos

Para llevar a cabo esta investigación, se trabajó, en primer lugar, se realizó un match entre los intereses del investigador, las realidades experimentadas en los años de labor profesional así como la revisión bibliográfica previa que se llevó a cabo durante varias semanas previas a la elección del tema final. Luego, se realizó la identificación de la población y la muestra correspondiente para el estudio. Posteriormente, se procedió al análisis y elección del instrumentomás idóneo dadas las características principales de esta investigación. Así también, se aplicaron los cuestionarios con lo que se logró recolectar la información que finalmente, sometida a los análisis correspondientes, dio las conclusiones y hallazgos plasmados en los últimos capítulos de este trabajo.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos recolectados se empleó tanto Excel como SPSS. El primero es una herramienta muy eficaz para el manejo de datos que nos ayudó al ordenamiento y un tratamiento primario de los datos recolectados a través de los cuestionarios previamente aplicados. El segundo, es un potente software estadístico que nos permitió realizar las operaciones necesarias para un análisis más completo de los datos recabados, aquí logramos procesar la prueba

paramétrica para un tratamiento más adecuado de los datos, así también se realizaron las pruebas de hipótesis y no menos importante los estadísticos descriptivos necesarios para el análisis de los resultados.

3.7 Aspectos éticos

En una investigación la ética es uno de los pilares más importantes y un aspecto que, sin lugar a duda, se debe respetar, puesto que la investigación realizada, se pretende sirva de base a futuras investigaciones más especializadas y/o de mayor envergadura. Por ello, en esta investigación primó la veracidad y autenticidad, sin alteraciones de tipo alguno ya sea en los datos recolectados como en los resultados obtenidos de estos. Asimismo, se respetaron las normativas aplicables bajo los reglamentos vigentes de la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos correspondientes tanto a ambas variables como a sus respectivas dimensiones, así como el análisis descriptivo de estos:

Tabla 4

Frecuencias de la variable teletrabajo y sus dimensiones

	Bajo(NB)		Medio(NM)		Alto(NA)	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Teletrabajo	36	45.0	19	23.8	25	31.3
TICs	47	58.8	23	28.8	10	12.5
Flexibilidad horaria	36	45.0	30	37.5	14	17.5
Flexibilidad espacial	53	66.3	20	25.0	7	8.8

Análisis

De la tabla 4, se observa que la variable teletrabajo tiene 45% en el NB, 23.8% en el NM y 31.3% en el NA. La dimensión 1 (TICs) tiene 58.8% en el NB, 28.8% en el NM y 12.5% en el NA. La dimensión 2 (flexibilidad horaria) tiene 45% en el NB, 37.5% en el NM y 17.5% en el NA. La dimensión 3 (flexibilidad espacial) tiene 66.3% en el NB, 25% en el NM y 8.8% en el NA.

Tabla 5*Frecuencias de la variable calidad de servicio y sus dimensiones*

	Bajo(NB)		Medio(NM)		Alto(NA)	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Calidad de servicio	30	37.5	29	36.3	21	26.3
Tangibles	39	48,8	18	22,5	23	28,7
Confiabilidad	48	60.0	14	17.5	18	22.5
Capacidad de respuesta	40	50.0	21	26.3	19	23.8
Seguridad	31	38.8	26	32.5	23	28.8
Empatía			57	71.3	23	28.8

Análisis

De la tabla 5, se observa que la variable calidad de servicio tiene 37.5% en el NB, 36.3% en el NM y 26.3% en el NA. La dimensión 1 (tangibles) tiene 58.8% en el NB, 28.8% en el NM y 12.5% en el NA. La dimensión 2 (confiabilidad) tiene 45% en el NB, 37.5% en el NM y 17.5% en el NA. La dimensión 3 (capacidad de respuesta) tiene 66.3% en el NB, 25% en el NM y 8.8% en el NA. La dimensión 4 (seguridad) tiene 66.3% en el NB, 25% en el NM y 8.8% en el NA. La dimensión 5 (empatía) tiene 66.3% en el NB, 25% en el NM y 8.8% en el NA.

Tabla 6*Tabla cruzada teletrabajo y calidad de servicio*

		Calidad de Servicio			Total	
		Bajo(NB)	Medio(NM)	Alto(NA)		
Teletrabajo	Bajo	Recuento	15	13	8	36
		Recuento esperado	13.5	13.1	9.5	36.0
		% del total	18.8%	16.3%	10.0%	45.0%
	Medio	Recuento	6	8	5	19
		Recuento esperado	7.1	6.9	5.0	19.0
		% del total	7.5%	10.0%	6.3%	23.8%
	Alto	Recuento	9	8	8	25
		Recuento esperado	9.4	9.1	6.6	25.0
		% del total	11.3%	10.0%	10.0%	31.3%
Total		Recuento	30	29	21	80
		Recuento esperado	30.0	29.0	21.0	80.0
		% del total	37.5%	36.3%	26.3%	100.0%

Análisis

En la tabla 6, se observa que el teletrabajo en el NB representa el 45% de los encuestados, mientras que la calidad de servicio en el NB representa el 18.8%, en el NM 16.3, y el NA es 10%. Asimismo, el teletrabajo en el NM representa el 23.8% de los encuestados, en tanto que la calidad de servicio representa 7.5% en el NB, 10% en el NM, y 6.3% en el NA. En tanto que el teletrabajo representa 31.3%; por lo tanto, la calidad de servicio es 11.3% en el NB, 10% en el NM, y 10% en el NA. En conclusión, cualquier sea el valor del teletrabajo, la calidad de servicio representa 37.5% en el NB, 36.3% en el NM, y 26.3% en el NA.

Tabla 7*Tabla cruzada calidad de servicio y TICs*

		TICs				
		Bajo(NB)	Medio(NM)	Alto(NA)	Total	
Calidad de Servicio	Bajo	Recuento	19	8	3	30
		Recuento esperado	17.6	8.6	3.8	30.0
		% del total	23.8%	10.0%	3.8%	37.5%
	Medio	Recuento	13	12	4	29
		Recuento esperado	17.0	8.3	3.6	29.0
		% del total	16.3%	15.0%	5.0%	36.3%
	Alto	Recuento	15	3	3	21
		Recuento esperado	12.3	6.0	2.6	21.0
		% del total	18.8%	3.8%	3.8%	26.3%
Total	Recuento	47	23	10	80	
	Recuento esperado	47.0	23.0	10.0	80.0	
	% del total	58.8%	28.8%	12.5%	100.0%	

Análisis

En la tabla 7, se observa que calidad de servicio en el NB representa el 37.5% de los encuestados, mientras que TICs en el NB representa el 23.8%, en el NM 10, y el NA es 3.8%. Asimismo, calidad de servicio en el NM representa el 36.3% de los encuestados, en tanto que TICs representa 16.3% en el NB, 15% en el NM, y 5% en el NA. En tanto que calidad de servicio representa 26.3%; por lo tanto, TICs es 18.8% en el NB, 3.8% en el NM, y 3.8% en el NA. En conclusión, cualquier sea el valor de calidad de servicio, TICs representa 58.8% en el NB, 28.8% en el NM, y 12.5% en el NA.

Tabla 8*Tabla cruzada calidad de servicio y flexibilidad horaria*

		Flexibilidad Horaria			Total	
		Bajo(NB)	Medio(NM)	Alto(NA)		
Calidad de Servicio	Bajo(NB)	Recuento	14	12	4	30
		Recuento esperado	13.5	11.3	5.3	30.0
		% del total	17.5%	15.0%	5.0%	37.5%
	Medio(NM)	Recuento	16	9	4	29
		Recuento esperado	13.1	10.9	5.1	29.0
		% del total	20.0%	11.3%	5.0%	36.3%
	Alto(NA)	Recuento	6	9	6	21
		Recuento esperado	9.5	7.9	3.7	21.0
		% del total	7.5%	11.3%	7.5%	26.3%
Total	Recuento	36	30	14	80	
	Recuento esperado	36.0	30.0	14.0	80.0	
	% del total	45.0%	37.5%	17.5%	100.0%	

Análisis

En la tabla 8, se observa que calidad de servicio en el NB representa el 37.5% de los encuestados, mientras que flexibilidad horaria en el NB representa el 17.5%, en el NM 15, y el NA es 5%. Asimismo, calidad de servicio en el NM representa el 36.3% de los encuestados, en tanto que flexibilidad horaria representa 20% en el NB, 11.3% en el NM, y 5% en el NA. En tanto que calidad de servicio representa 26.3%; por lo tanto, flexibilidad horaria es 7.5% en el NB, 11.3% en el NM, y 7.5% en el NA. En conclusión, cualquier sea el valor de calidad de servicio, flexibilidad horaria representa 45% en el NB, 37.5% en el NM, y 17.5% en el NA.

Tabla 9*Tabla cruzada calidad de servicio y flexibilidad espacial*

		Flexibilidad Espacial				
		Bajo(NB)	Medio(NM)	Alto(NA)	Total	
Calidad de Servicio	Bajo(NB)	Recuento	26	1	3	30
		Recuento esperado	19.9	7.5	2.6	30.0
		% del total	32.5%	1.3%	3.8%	37.5%
	Medio(NM)	Recuento	17	11	1	29
		Recuento esperado	19.2	7.3	2.5	29.0
		% del total	21.3%	13.8%	1.3%	36.3%
	Alto(NA)	Recuento	10	8	3	21
		Recuento esperado	13.9	5.3	1.8	21.0
		% del total	12.5%	10.0%	3.8%	26.3%
Total		53	20	7	80	
	Recuento esperado	53.0	20.0	7.0	80.0	
	% del total	66.3%	25.0%	8.8%	100.0%	

Análisis

En la tabla 9, se observa que calidad de servicio en el NB representa el 37.5% de los encuestados, mientras que flexibilidad espacial en el NB representa el 32.5%, en el NM 1.3%, y el NA es 3.8%. Asimismo, calidad de servicio en el NM representa el 36.3% de los encuestados, en tanto que flexibilidad espacial representa 21.3% en el NB, 13.8% en el NM, y 1.3% en el NA. En tanto que calidad de servicio representa 26.3%; por lo tanto, flexibilidad espacial es 12.5% en el NB, 10% en el NM, y 3.8% en el NA. En conclusión, cualquier sea el valor de calidad de servicio, flexibilidad espacial representa 66.3% en el NB, 25% en el NM, y 8.8% en el NA.

Con respecto a los resultados inferenciales de las variables y sus dimensiones que respondieron tanto los objetivos como a las hipótesis planteadas, tenemos:

Pruebas paramétricas:

Si la significancia bilateral $< 0,05$, la prueba es no paramétrica o no normal; entonces, se usará el estadístico Rho de Spearman si la muestra es $> o = a 40$

Si la significancia bilateral $> 0,05$, la prueba es paramétrica o normal; entonces, se usará el estadístico Pearson si la muestra es $> o = a 40$

Tabla 10

Prueba paramétrica K-S

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Teletrabajo	Calidad de Servicio
N		80	80
Parámetros normales ^{a,b}	Media	1.86	1.89
	Desv. estándar	0.868	0.795
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0.290	0.243
	Positivo	0.290	0.243
	Negativo	-0.218	-0.182
Estadístico de prueba		0.290	0.243
Sig. asin. (bilateral) ^c		0.000	0.000

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Por lo tanto, de la tabla 10, $p = 0,000 < 0,05$; entonces, se concluyó que la distribución es normal. Por ello, se usó el Rho de Spearman para las pruebas de hipótesis.

Prueba de hipótesis:

Si la significancia bilateral $< 0,05$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta H_1

Si la significancia bilateral $> 0,05$ entonces se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Objetivo general: Determinar el nivel de correlación entre el teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima.

Prueba de HG

H₀: No existe correlación significativa entre el teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima.

H₁: Existe correlación significativa entre el teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima.

Tabla 11

Prueba de hipótesis general

Correlaciones			Teletrabajo	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	1.000	0.375**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	80	80
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0.375**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	80	80

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

Análisis

De la tabla 11, se obtuvo un sig. Bilateral de $0.001 < 0,05$, con lo cual se determinó que los valores obtenidos son significativos. Así también, se encontró un valor de 0,375 para la correlación entre las variables, siendo esta positiva y débil. Por todo lo mencionado, se rechaza la H₀ y se acepta la H₁, medido al nivel del 0,01 (bilateral).

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de correlación entre calidad de servicio y TICs.

Prueba de HE 1

H₀: No existe correlación significativa entre TICs y calidad de servicio.

H₁: Existe correlación significativa entre TICs y calidad de servicio.

Tabla 12

Prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones			Calidad de Servicio	TICs
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0.584
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	80	80
	TICs	Coeficiente de correlación	0.584	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	80	80

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

Análisis

De la tabla 12, se obtuvo un sig. Bilateral de $0.001 < 0,05$, con lo cual se determinó que los valores obtenidos son significativos. Así también, se encontró un valor de 0,584 para la correlación entre las variables, siendo esta moderada y positiva. Por todo lo mencionado, se rechaza la H₀ y se acepta la H₁, medido al nivel del 0,01 (bilateral).

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de correlación entre calidad de servicio y flexibilidad horaria

Prueba de HE 2

H₀: No existe correlación significativa entre flexibilidad horaria y calidad de servicio.

H₁: Existe correlación significativa entre flexibilidad horaria y calidad de servicio.

Tabla 13

Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones			Calidad de Servicio	Flexibilidad Horaria
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0.456**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	80	80
	Flexibilidad Horaria	Coeficiente de correlación	0.456**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	80	80

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

Análisis

De la tabla 13, se obtuvo un sig. Bilateral de $0.002 < 0,05$, con lo cual se determinó que los valores obtenidos son significativos. Así también, se encontró un valor de 0,456 para la correlación entre las variables, siendo esta moderada y positiva. Por todo lo mencionado, se rechaza la H₀ y se acepta la H₁, medido al nivel del 0,01 (bilateral).

Objetivo específico 3: Determinar el nivel de correlación entre calidad de servicio y flexibilidad espacial

Prueba de HE 3

H₀: No existe correlación significativa entre flexibilidad espacial y calidad de servicio.

H₁: Existe correlación significativa entre flexibilidad espacial y calidad de servicio.

Tabla 14

Prueba de hipótesis específica 3

Correlaciones				
			Calidad de Servicio	Flexibilidad Espacial
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0.312**
		Sig. (bilateral)		0.005
		N	80	80
	Flexibilidad Espacial	Coeficiente de correlación	0.312**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.005	
		N	80	80

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

Análisis

De la tabla 14, se obtuvo un sig. Bilateral de $0.005 < 0,05$, con lo cual se determinó que los valores obtenidos son significativos. Así también, se encontró un valor de 0,312 para la correlación entre las variables, siendo esta baja pero positiva. Por todo lo mencionado, se rechaza la H₀ y se acepta la H₁, medido al nivel del 0,01 (bilateral).

V. DISCUSIÓN

El objetivo primordial de esta investigación fue determinar la relación entre el teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima. Esto a razón de la gran relevancia de la calidad de los servicios en las empresas y sobre todo en instituciones tan importantes como las universidades, las cuales deberían apoyar a los alumnos que serán los futuros hacedores del bienestar de nuestro país. Existe conciencia de la diferencia existente entre una atención presencial y una a distancia a través del trabajo remoto, por ello se buscó analizar si se ve afectada la calidad o no a raíz de la implantación del teletrabajo.

Tal como lo señaló Chavez (2022) el teletrabajo es una variable que en diversas empresas está altamente relacionada con la productividad laboral, claro que, siempre y cuando, este se dé cumpliendo ciertos parámetros que no pongan en riesgo los objetivos de la compañía. Del mismo modo, Chinchano (2022) afirma que el teletrabajo influye positivamente en el rendimiento laboral, y es que la cultura organizacional, las herramientas tecnológicas, la optimización de procesos y la capacitación que involucra la implementación del trabajo remoto, aplicado de la manera adecuada, repercute positivamente.

Así también, cabe resaltar que el teletrabajo involucra no solo la productividad sino la salud de los trabajadores, así lo demostraron en su investigación Curró et al (2021), quienes encontraron que la adopción del teletrabajo trajo consigo una disminución de los episodios de migraña crónica en pacientes que estaban en tratamiento constante por estas dolencias, incluso se observó que hubo un mayor índice de efectividad en los medicamentos componentes de su tratamiento. Del mismo modo, Gueguen y Senik (2022) hallaron en su estudio que el teletrabajo guarda una relación positiva con el bienestar en la vida de los trabajadores, esto principalmente porque suscita una mejor salud mental a causa de la flexibilidad que se tiene en esta modalidad de trabajo.

Por otro lado, la calidad de servicio a menudo es relacionada no solo con el

teletrabajo sino a la fidelidad y el compromiso de los clientes, como lo mencionan Hapsari (2017) en su investigación, también se ha demostrado que está relacionada con el valor percibido y la intención de uso como lo corroboran Li y Shang (2020) en su estudio. Del mismo modo, se ha relacionado a esta variable con la percepción del precio y la intención de recompra como lo determinaron en sus investigaciones Liu y Lee (2016) y Saleem et. Al (2017) respectivamente.

En la investigación, el objetivo general fue determinar la correlación entre el teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante. Respecto a ello, se encontró que, en efecto, ambas variables están relacionadas, lo cual coincide con lo hallado por Medina (2022), quien a raíz de su tesis llegó a la conclusión que ambas variables se corresponden entre sí, haciendo énfasis en que de contar con herramientas tecnológicas en perfecto estado y procesos óptimos se logra dar un servicio de calidad. Del mismo modo, Suarez (2020) coincide en la existencia de la relación entre ambas variables, afirmando que con ya que el trabajo remoto disminuye las ausencias e incrementa la eficiencia, se concluye con una mejora importante en la calidad.

Así también en el OE1, se buscó determinar la correlación entre las TICs y la calidad de servicio, encontrando luego de la investigación que en definitiva están correlacionados, siendo esto coincidente con lo mencionado por Chinchano (2022) quien hace hincapié en que el uso de herramientas tecnológicas en buen estado es importante para la existencia de un trabajo productivo. En concordancia con lo mencionado, Alva (2022) determinó que las TICs están relacionadas con desempeño laboral y, a mejor desempeño laboral, mejor calidad de servicio.

En cuanto al OE 2, se llegó a determinar que efectivamente existe una correlación entre la flexibilidad horaria y la calidad de servicio. Apoyando a nuestros hallazgos, Gueguen y Senik (2022) recalcan en su investigación que el teletrabajo, gracias a la flexibilidad que aporta al trabajador, le genera bienestar que aporta a la motivación de este, un desempeño favorable y, en consecuencia, servicio de calidad. Del mismo modo, Cárdenas et. Al (2022) nos demuestra que la flexibilidad adquirida a raíz del teletrabajo no solo contribuye a la calidad sino también al

bienestar del trabajador y, a su calidad de vida laboral como lo menciona Carpio (2022) en su tesis.

Por otro lado, el OE 3 de esta investigación, se logró con éxito demostrar que existe correlación positiva entre la flexibilidad espacial y la calidad de servicio. En apoyo a nuestros hallazgos, encontramos lo comprobado por Moya (2021) en su investigación, a raíz de la cual descubre que el teletrabajo con todos sus componentes aporta positivamente a la optimización de la calidad de vida de los colaboradores con lo que se consigue mejor desempeño y como consecuencia un servicio de calidad. En suma, cabe mencionar a Suarez (2020), quien corroboró que la posibilidad de realizar las tareas propias de oficina en lugares distintos a la empresa genera una mayor eficiencia y menor ausentismo, consiguiéndose así una mayor calidad en el servicio.

Como hipótesis general, en esta investigación se planteó que existe relación significativa entre el teletrabajo y la calidad de servicio, lo cual se comprobó con un Rho de Spearman de 0.375. Encontrándose similitud con lo hallado por Suarez (2020) quien confirma la existencia de correlación significativa entre ambas variables a través de un coeficiente Rho de Spearman de 0.654. Sumado a ello, Medina (2022) una vez más confirma los hallazgos encontrando una correlación de 0.506 entre las variables mencionadas. Adicionalmente, autores como Pacheco (2021) encuentran que el teletrabajo no solo está relacionado a la calidad de servicio sino a la gestión pública (Rho=0.783), en tanto que Narvaez (2022) relaciona al trabajo remoto con las contrataciones públicas (0.92).

Como primera hipótesis específica, se planteó que existe una relación significativa entre las TICs y la calidad de servicio, lo cual se comprobó a través del Coef. Rho de Spearman, encontrándose un valor significativo y positivo de 0.584; es decir, estas variables están medianamente relacionadas, por ende, una mejora en las TICs conllevará a una mejor calidad de servicio. En similitud a estos resultados encontramos la investigación de Pacheco (2021) que halló una relación, entre las variables mencionadas, de 51.4%, destacando la importancia de las herramientas tecnológicas para la existencia de un servicio de calidad. Así también,

Chinchano (2022) encontró que el tener las herramientas tecnológicas adecuadas y en buen estado, repercute en el rendimiento laboral de los trabajadores.

Como segunda hipótesis específica, se postulaba la existencia de una relación significativa entre la flexibilidad horaria y la calidad de servicio, lo cual se pudo comprobar con los resultados del Coeficiente de Spearman que resultaron en 0.456. Comprobando que el tener un mejor manejo de tiempos para hacer las labores de oficina a través del Teletrabajo, repercute en una mejora de la calidad de servicio. Así también, Huillca (2022) encontró que la flexibilidad que permite el teletrabajo repercute en una mayor motivación para trabajar, por ende, un incremento en la calidad de los servicios brindados.

Como tercera hipótesis específica, se planteó que existe una relación significativa entre la flexibilidad espacial y la calidad de servicio; aquello se pudo comprobar encontrando un coeficiente de correlación positivo y significativo de 0.312. Similares resultados obtuvieron Alva (2022) quien a través de su investigación determinó que la relación entre la flexibilidad espacial propia del teletrabajo, repercute en el desempeño laboral, y en consecuencia en la calidad de servicio. Luego, a raíz de una elevada CS, se logra la satisfacción del cliente, como lo postulan autores como Ali et. Al (2006) y Farooq et. Al (2018), los cuales hallaron una correlación elevada entre la CS y SC.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye con respecto al objetivo general que la calidad de servicio y el teletrabajo del área de atención al estudiante de una universidad de Lima están relacionados en 0.375, esto en base a la prueba Rho de Spearman. Esto significa que la implantación del teletrabajo está relacionada con una excelsa calidad en el servicio prestado por los trabajadores de la universidad.

Segunda: Se determina con respecto al primer OE que las TICs y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima se encuentran relacionadas en 0.584 de acuerdo la prueba Rho de Spearman. Esto indica que, el uso de TICs está relacionado con una óptima calidad en el servicio ejecutado por los trabajadores de la universidad.

Tercera: Se establece con respecto al segundo OE que la flexibilidad horaria y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima se encuentran relacionadas en 0.456 de acuerdo la prueba Rho de Spearman. Lo cual indica que, la existencia de horarios flexibles está relacionado con una excelente calidad en el servicio efectuado por los trabajadores de la universidad.

Cuarta: Finalmente, se concluye con respecto al OE3 que la flexibilidad espacial y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima se encuentran relacionadas en 0.312 de acuerdo la prueba Rho de Spearman. Por lo cual se determina que, la facilidad de realizar las labores en lugares distintos a la oficina está relacionado con una impecable calidad en el servicio efectuado por los trabajadores de la universidad.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al área de recursos humanos de la universidad que busque que las formas de monitoreo a los trabajadores que hacen teletrabajo sean amigables a fin de tener un control adecuado del cumplimiento de sus labores sin generar malestar en estos. Esto, a razón de tener una vigilancia moderada del uso del tiempo de los trabajadores, ya que no se les puede supervisar directamente como sí se hace en las instalaciones de la empresa.

Segunda: Se sugiere a la jefatura del área de servicios universitarios de la universidad que procure que los trabajadores que ejercen el teletrabajo cuenten con los implementos necesarios para poder efectuar un servicio con la mayor calidad posible, de modo que se logre atender adecuadamente a los alumnos. La razón de esto es que si no cuentan con los elementos tanto físicos como intangibles necesarios y en buen estado, no podrán cumplir con sus labores.

Tercera: Se recomienda a la jefatura del área de atención al estudiante de la universidad que brinde horarios flexibles a los trabajadores, ya sea que trabajen tanto de manera part time como full time, a fin de que puedan organizar adecuadamente su tiempo y cumplan con sus labores sin dificultades. De modo, que no se genere sobrecarga y esto genere impases en el desempeño de los colaboradores.

Cuarta: Se propone que el personal encargado de capacitar a los nuevos integrantes del área de atención al estudiante de la universidad sea claro en las normas al momento de asignar al personal al trabajo remoto, de modo que no se generen problemas en la atención por falta de coordinación entre las partes. Esto se puede hacer mediante charlas de capacitación y/o entrega de folletos, manuales y/o reglamentos.

REFERENCIAS

- Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P. & Ari, N. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities. *Emerald Insight*, 24(1), 70-94. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/QAE-02-2014-0008/full/html>
- Alzaga, I., Hierro, F. & Sanchez, C. (2021). *El trabajo a distancia: una perspectiva global*[Google Books]. Aranzadi /Civitas. https://books.google.com.pe/books?id=335YEAAAQBAJ&dq=conceptos+del+teletrabajo&source=gbs_navlinks_s
- Alva, R. (2022). El Teletrabajo y el Desempeño Laboral en Tiempos de Pandemia COVID 19 de los Trabajadores Administrativos de un Hospital Nacional de la Ciudad de Huaral, 2022 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Andrade, J. (2022). Como crear cultura estrategica de la calidad del servicio al cliente [Google Books]. ADIEC. Asoc. Docentes Investigadores & Emprendedores del Caribe. https://books.google.com.pe/books?id=ZW57EAAAQBAJ&dq=confiabilidad+en+la+calidad+de+servicio&source=gbs_navlinks_s
- Cardenas, S., Quispe, I., Reyes, G. & 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* [Tesis de maestría]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Carpio, A. (2022). Influencia del Teletrabajo en la calidad de vida laboral de los trabajadores del BanEcuador, agencia Cantonal Vinces, Ecuador, 2021 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Carrasco, S. (2013). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo* [Google

Books]. Editorial Paraninfo.

https://books.google.com.pe/books?id=vaFQAqAAQBAJ&dq=modelo+servqual+y+calidad+de+servicio&source=gbs_navlinks_s

Castaño, C. (2010). Género y TIC. Presencia, posición y políticas [Google Books]. En Sociedad Red (Vol. 3). Editorial UOC, S.L.
[https://books.google.com.pe/books?id=LIUB5Km4_N4C&dq=castaño+\(2010\)+tel+etrabajo&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s](https://books.google.com.pe/books?id=LIUB5Km4_N4C&dq=castaño+(2010)+tel+etrabajo&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Cejudo, R. (2022). *Un nuevo pacto empresa-sociedad. Economía social y ética* [Google Books] Dykinson.
https://books.google.com.pe/books?id=fdx4EAAAQBAJ&dq=teorías+del+teletrabajo&source=gbs_navlinks_s

Chavez, P. (2022). Teletrabajo y el impacto en la productividad laboral del COT de una empresa de Telefonía en el Perú, Arequipa 2021 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.

Chinchano, D. (2022). Teletrabajo y rendimiento laboral en los servidores de la sede central del Instituto Nacional Penitenciario 2021 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.

Cobo, S. (2013). Competencias para obtener productos y servicios de calidad en bibliotecas universitarias. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 36(2), 153-154. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/view/17640>

Copacondori, E. (2022). Teletrabajo administrativo y satisfacción del usuario en el Instituto Publico Tecnológico José Pardo, distrito La Victoria - Lima. 2022 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.

Currò, C., Ciacciarelli, A., Vitale, C., Vinci, E., Toscano, A., Vita, G., Trimarchi, G., Silvestri, R. & Autunno, M. (2021). Chronic migraine and remote working during COVID-19

lockdown. *Journal of the Neurological Sciences*, 429(1),119263-.

<https://doi.org/10.1016/j.jns.2021.119263>

Dahlgaard, S. (2015). *The SAGE Encyclopedia of Quality and the Service Economy*[Google Books]. SAGE Publications.
https://books.google.com.pe/books?id=VxdiCgAAQBAJ&dq=service+quality+concept&source=gbs_navlinks_s

Espinoza, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>

Farooq, M., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N. & Ayupp, K. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach. *Science Direct*, 67(1), 169-180. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.12.008>

Flores, F., Ramos, P., Ramos, F. & Ramos, A. (2019). Gestión de Innovación tecnológica y globalización como factores impulsores de la calidad de servicio y competitividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88).
<https://doi.org/10.37960/revista.v24i88.30174>

Flores, G. (2017). Competencias laborales y calidad de servicio de los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF de Lima Norte, 2017 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.

Gonzales, I., Melo, N., Verastegui, J. & Garcia, G. (2017). Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico/Evaluacion de la calidad del servicio y la satisfaccion de los usuarios en el contexto sanitario en Mexico/Evaluation de la qualite du service et la satisfaction des usagers dans le contexte sanitaire au Mexique. *Cuadernos de Administracion*, 33(57), 36.
https://catalogo.upc.edu.pe/permalink/51UPC_INST/logil2/cdi_gale_infotrasmisc_A530009129

- Gueguen, G. & Senik, C. (2022). *Adopter le télétravail? L'impact du travail à distance sur le bien-être*. CEPREMAP. <https://www.cepremap.fr/2022/01/note-de-observatoire-du-bien-etre-n2022-01-adopter-le-teletravail-limpact-du-travail-a-distance-sur-le-bien-etre/>
- Gutierrez, J. (2021). *Teletrabajo y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de una Empresa durante el COVID-19 Lima, 2021* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Hapsari, R., Clemes, M. & Dean, D. (2017). The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty. *Emerald Insight*, 9(1), 21-40. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-07-2016-0048>
- Hernandez. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* [Google Books]. McGraw-Hill Education. https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ&dq=METODOLOGÍA%2BDE%2BLA%2BINVESTIGACIÓN%3A%2BLAS%2BRUTAS%2BCUANTITATIVA%2C%2BCUALITATIVA%2BY%2BMIXTA&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y
- Huillca, L. (2022). *El teletrabajo y la productividad laboral de los docentes del nivel secundario del distrito de Cusco, 2021* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Karina, V. (2013). *Teletrabajo, Liderar y Trabajar en Equipos a distancia* [Google Books]. Dunken. https://books.google.com.pe/books?id=Jv3Y79Xg5JAC&dq=teletrabajo,+incertidumbre+en+las+metas&source=gbs_navlinks_s
- Li, Y. & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Science Direct*, 57(3), 103197-. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>

- Liu, C. & Lee, T. (2016). Service quality and price perception of service: Influence on word-of-mouth and revisit intention. *Science Direct*, 52, 42-54.
<https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2015.12.007>
- Lopez, M., De la torre, I., Herreros, J. & Cabo, J. (2014). Mejora de la calidad asistencial mediante la telemedicina y teleasistencia [Google Books]. Ediciones Díaz de Santos.
https://books.google.com.pe/books?id=qhu5BgAAQBAJ&dq=modelo+serv+qual+y+calidad+de+servicio&source=gbs_navlinks_s
- Martin, P. (2017). Teletrabajo y comercio electrónico [Google Books]. Ministerio de Educación.
https://books.google.com.pe/books?id=tvVKDwAAQBAJ&dq=Pedro+2018++y+tele+trabajo&source=gbs_navlinks_s
- Martínez, F., Roca, J. & Salmerón, J. (2022). *Teletrabajo: Una visión multidisciplinar* [Google Books]. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Huelva.
https://books.google.com.pe/books?id=85VdEAAAQBAJ&dq=teletrabajo+una+visi+on+multidisciplinar&source=gbs_navlinks_s
- Medina, N. (2022). Teletrabajo y la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
- Miani, J. (2022, 6 septiembre). Nueva Ley de Teletrabajo: Empresas deberán pagar equipos y otros gastos de teletrabajadores. *El Comercio*.
<https://elcomercio.pe/economia/nueva-ley-de-teletrabajo-empresas-deberan-pagar-equipos-y-otros-gastos-de-teletrabajadores-noticia/?ref=ecr>
- Montalvo, J. (2020). Teletrabajo: modalidad en expansión. *Enfoques Jurídicos*, 6(2).
<https://doi.org/10.25009/ej.v0i2.2550>
- Moya, R. (2021). *Teletrabajo y su influencia en la mejora de calidad de vida y optimización*

del gasto público en una entidad estatal [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.

Narvaez, A. (2022). Teletrabajo y repercusión en las contrataciones públicas en la Unidad de Gestión Educativa Local Chincheros – 2021. Universidad Cesar Vallejo.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis [Google Books]. En Educación (5.a ed.). Ediciones de la U. https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&dq=Metodología+de+la+investigación+Cuantitativa+-+Cualitativa+y+Redacción+de+la+Tesis&source=gbs_navlinks_s

Pucamayo, I., Calla, K., Yangali, J., Vasquez, M., Arratía, G. & Rodríguez, J. (2019). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios*, 10(2), 46-63. <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.440>

Ocaña, M. (2021). El teletrabajo y calidad de vida laboral de los funcionarios de la Agencia Nacional de Tránsito agencia matriz, 2021 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.

Pacheco, D. (2021). Teletrabajo y Gestión Pública del Instituto Nacional de Defensa Civil-INDECI, Lima, 2020 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.

Pacheco, B. (2021). Teletrabajo y productividad del trabajador de los principales operadores turísticos receptivos peruanos, 2019-2021 [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Quiñones, M. & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas* (2.^a ed.) [Google Books]. Ediciones Ecoe. https://books.google.com.pe/books/about/Calidad_y_servicio.html?hl=es&id=57-4DQAAQBAJ&redir_esc=y

- Rodríguez, P. (2022, 16 agosto). *Rebelión por el teletrabajo: en EEUU muchos empleados rechazan volver a la oficina y se están saliendo con la suya*. Xataka.
<https://www.xataka.com/empresas-y-economia/rebelion-teletrabajo-eeuu-muchos-empleados-rechazan-volver-a-oficina-se-estan-saliendo-suya>
- Rubio, L. & De Lucas, S. (2019). Un análisis de los principales indicadores de calidad de los aeropuertos de España, Chile, Brasil y Perú [Google Books]. Asociación Cultural y Científica Iberoamericana.
https://books.google.com.pe/books?id=bV-HDwAAQBAJ&dq=modelo+servqual+y+calidad+de+servicio&source=gbs_navlinks_s
- Saleem, M., Zahra, S. & Yaseen, A. (2017). Impact of service quality and trust on repurchase intentions – the case of Pakistan airline industry. *Emerald Insight*, 29(5), 1136-1159. <https://doi.org/10.1108/APJML-10-2016-0192>
- Sánchez, F. (2019). *Calidad Total en las organizaciones* [Google Books]. Editorial Elearning SL.
https://books.google.com.pe/books?id=BkDIDwAAQBAJ&dq=concepto+de+calidad&source=gbs_navlinks_s
- Singh, N., Kiran, U., Pandey, P. & Sharma, V. (2021). Remote Working and Its Impact on Upper Extremities. *Informatics Journals*, 21(4), 180-182.
<https://doi.org/10.18311/jeoh/2021/28471>
- Su, L., Swanson, S. & Chen, X. (2016). The effects of perceived service quality on repurchase intentions and subjective well-being of Chinese tourists: The mediating role of relationship quality. *Science Direct*, 52, 82-95.
<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.06.012>
- Suarez, L. (2020). *Implementación del teletrabajo y calidad de servicio de la Unidad de*

Gestión Educativa Local San Pablo, año 2020 [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.

Vargas, C. (2021). *El teletrabajo y la gestión administrativa en la DIVINFOR-PNP, San Isidro 2021* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS

Anexo1. Matriz de Consistencia

Título: Teletrabajo y calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022					
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores		Escala de medición
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Teletrabajo		
¿Cómo es el nivel de correlación entre el teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022?	Determinar el nivel de correlación entre el teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022	Existe relación significativa entre el teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022	Dimensiones	Indicadores	Total desacuerdo = 1 Bastante desacuerdo = 2 Desacuerdo = 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 4 De acuerdo = 5 Bastante de acuerdo = 6 Total de acuerdo = 7
			TICs	Uso de dispositivos electrónicos Uso de internet	
			Flexibilidad horaria	Autogestión de tiempo Jornadas	
			Flexibilidad espacial	Trabajo fuera de las oficinas Distintas locaciones de trabajo	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Calidad de servicio		
¿Cómo es el nivel de correlación entre las TICs con que cuenta el personal y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022?	Determinar el nivel de correlación entre las TICs con que cuenta el personal y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022	Existe relación significativa entre las TIC con que cuenta el personal y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022	Dimensiones		
			Tangibles	Apariencia de instalaciones, materiales y equipo Apariencia del personal	
¿Cómo es el nivel de correlación entre la flexibilidad horaria y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022?	Determinar el nivel de correlación entre la flexibilidad horaria y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022	Existe relación significativa entre la flexibilidad horaria y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022	Conifabilidad	Ejecución fiable del servicio Ejecución cuidadosa del servicio	
			Capacidad de respuesta	Voluntad de apoyar a los clientes Respuesta en el momento oportuno	
¿Cómo es el nivel de correlación entre la flexibilidad espacial y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022?	Determinar el nivel de correlación entre la flexibilidad espacial del teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022	Existe relación significativa entre la flexibilidad espacial del teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022	Seguridad	Empleados inspiran credibilidad Trabajadores transmiten confianza	
			Empatía	Atención individualizada Interés en los clientes	

Anexo2. Matriz de Operacionalización de variables

Teletrabajo y calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022					
Título:					
Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Teletrabajo	Desempeño de las labores remuneradas sin la necesidad de que exista la presencia física del trabajador en la empresa, haciendo uso principalmente de las TIC, dichas actividades pueden ser desempeñadas en modalidad de tiempo completo o incluso a tiempo parcial. (Martin (2017)	La variable teletrabajo se operacionaliza en base a sus tres dimensiones: Tecnologías de información y comunicación (TICs), flexibilidad horaria y flexibilidad espacial; de igual manera, mediante sus respectivos indicadores a través de los ítems establecidos y una escala de medición del 1 al 5 (totalmente en desacuerdo-totalmente de acuerdo)	TICs	Uso de dispositivos electrónicos	Totalmente en desacuerdo = 1 Desacuerdo = 2 Ni de acuerdo ni desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo= 5
				Uso de internet	
			Flexibilidad horaria	Autogestión de tiempo	
				Jornadas	
			Flexibilidad espacial	Trabajo fuera de las oficinas	
				Distintas locaciones de trabajo	
Calidad de servicio	(Sánchez, 2019) Filosofía de acuerdo a la cual, la calidad en el servicio consiste en que se cumpla con los estándares necesarios para satisfacer a los consumidores.	La variable calidad de servicio se operacionaliza en base a sus tres dimensiones: confiabilidad, seguridad y empatía; de igual manera, mediante sus respectivos indicadores a través de los ítems establecidos y una escala de medición del 1 al 7 (totalmente en desacuerdo-totalmente de acuerdo)	Tangibles	Apariencia de instalaciones, materiales y equipo	
				Apariencia del personal	
			Confiabilidad	Ejecución fiable del servicio	
				Ejecución cuidadosa del servicio	
			Capacidad de respuesta	Voluntad de apoyar a los clientes	
				Respuesta en el momento oportuno	
			Seguridad	Empleados inspiran credibilidad	
				Trabajadores transmiten confianza	
			Empatía	Atención individualizada	
				Interés en los clientes	

Anexo 3. Instrumentos

ENCUESTA SOBRE TELETRABAJO							
<p>Estimado estudiante la presente encuesta tiene como finalidad conocer su opinión acerca del teletrabajo. Esta se realiza con fines institucionales y bajo total anonimato. Se solicita que marque con un aspa(x) de manera objetiva y verás.</p> <p>Muchas gracias.</p>							
1. CUESTIONARIO SOBRE TELETRABAJO							
VALORACIÓN	Indicador	ESCALA DE CALIFICACIÓN					
		(1) Totalmente en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) De acuerdo	(5) Totalmente de acuerdo	
DIMENSIÓN 1: TICs							
1	¿Considera usted que la infraestructura de la universidad en la que estudia requiere mejoras en cuanto a los dispositivos electrónicos con los que cuenta?	Uso de dispositivos electrónicos					
2	¿Considera usted que los trabajadores de atención al estudiante de la universidad donde estudia disponen de los dispositivos adecuados para brindar el servicio?						
3	¿Considera usted que la velocidad de internet proporcionada por la universidad es óptima?	Uso de internet					
4	¿Considera usted que el nivel de internet es el mismo independientemente del área en la que se encuentre?						
DIMENSIÓN 2: FLEXIBILIDAD HORARIA							
5	¿Considera usted que los horarios del área de atención al estudiante permiten a los trabajadores una correcta autogestión de tiempo?	Autogestión de tiempo					
6	¿Considera usted que los horarios de los trabajadores de atención al estudiante son flexibles?						

7	¿Considera usted que se respeta la jornada laboral de los trabajadores de la universidad en la que estudia?	Jornadas					
8	¿Considera usted que el área de atención al estudiante trabaja por objetivos y no por jornadas establecidas?						
DIMENSIÓN 3: FLEXIBILIDAD ESPACIAL							
9	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante pueden realizar sus labores fuera de sus oficinas?	Trabajo fuera de las oficinas					
10	¿Considera usted que es necesaria la presencia del personal de atención al estudiante en las oficinas de la universidad para cumplir cabalmente con su labor?						
11	¿Considera usted que el servicio que brinda el área de atención al estudiante no requiere de monitoreo presencial por parte del jefe de dicha área?	Distintas locaciones de trabajo					
12	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante pueden realizar sus labores desde casa?						

ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado estudiante la presente encuesta tiene como finalidad conocer su opinión acerca del teletrabajo. Esta se realiza con fines institucionales y bajo total anonimato. Se solicita que marque con un aspa(x) de manera objetiva y verás.

Muchas gracias.

1. CUESTIONARIO SOBRE TELETRABAJO

	VALORACIÓN	Indicador	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
			(1) Totalmente en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) De acuerdo	(5) Totalmente de acuerdo
DIMENSIÓN 1: TANGIBLES							
1	¿Considera usted que la universidad en la que estudia presenta instalaciones en buen estado?	Apariencia de instalaciones,					
2	¿Considera usted que los equipos y materiales con que cuenta la universidad se encuentra en óptimas condiciones?	materiales y equipo					
3	¿Considera usted que los trabajadores de la universidad se muestran ante usted con una apariencia pulcra?	Apariencia del personal					
4	¿Considera usted que sería adecuado que el personal de todas las áreas de la universidad tengan uniforme?						
DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD							
5	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante responden a sus consultas de manera inmediata?	Ejecución fiable del servicio					
6	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante resuelven las consultas/problemas dentro del tiempo prometido?						
7	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante son cuidadosos al dar respuesta a sus consultas?	Ejecución cuidadosa del servicio					
8	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante cometen muchos errores en las respuestas que dan a los estudiantes?						

DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
9	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante tienen la voluntad de apoyar a los estudiantes?	Voluntad de apoyar a los clientes					
10	¿Considera usted que el área de atención al estudiante informa oportunamente los horarios en los que brinda atención?						
11	¿Considera usted que el área de atención al estudiante da solución rápida a sus solicitudes?	Respuesta en el momento oportuno					
12	¿Considera usted que las solicitudes realizadas a través del área de atención al estudiante son atendidas en el tiempo oportuno?						
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD							
13	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante cuentan con los conocimientos suficientes para desempeñar correctamente sus labores?	Empleados inspiran credibilidad					
14	¿Considera usted que las respuestas brindadas por el área de atención al estudiante, a sus problemas y consultas, son las óptimas?						
15	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante generan confianza con sus respuestas?	Trabajadores transmiten confianza					
16	¿Considera usted que no es necesario consultar a otra área una vez que obtiene respuesta a su consulta por parte de atención al estudiante?						
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA							
17	¿Considera usted que el trato ofrecido por los trabajadores del área de atención al estudiante permite generar una conexión con los alumnos?	Atención individualizada					
18	¿Considera usted que el área de atención al estudiante brinda una atención individualizada?						
19	¿Considera usted que los empleados de atención al estudiante se preocupan por dar solución a sus consultas y/o problemas?	Interés por el cliente					
20	¿Considera usted que el área de atención al estudiante se preocupa por los intereses y necesidades del alumno?						

Validación de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TELETRABAJO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: TICs							
1.	¿Considera usted que la infraestructura de la universidad en la que estudia requiere mejoras en cuanto a los dispositivos electrónicos con los que cuenta?	X		X		X		
2.	¿Considera usted que los trabajadores de atención al estudiante de la universidad donde estudia disponen de los dispositivos adecuados para brindar el servicio?	X		X		X		
3.	¿Considera usted que la velocidad de internet proporcionada por la universidad es óptima?	X		X		X		
4.	¿Considera usted que el nivel de internet es el mismo independientemente del área en la que se encuentre?	X		X		X		
	Dimensión: Flexibilidad horaria							
5.	¿Considera usted que los horarios del área de atención al estudiante permiten a los trabajadores una correcta autogestión de tiempo?	X		X		X		
6.	¿Considera usted que los horarios de los trabajadores de atención al estudiante son flexibles?	X		X		X		
7.	¿Considera usted que se respeta la jornada laboral de los trabajadores de la universidad en la que estudia?	X		X		X		
8.	¿Considera usted que el área de atención al estudiante trabaja por objetivos y no por jornadas establecidas?	X		X		X		
	Dimensión: Flexibilidad espacial							
9.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante pueden realizar sus labores fuera de sus oficinas?	X		X		X		
10.	¿Considera usted que es necesaria la presencia del personal de atención al estudiante en las oficinas de la universidad para cumplir cabalmente con su labor?	X		X		X		
11.	¿Considera usted que el servicio que brinda el área de atención al estudiante no requiere de monitoreo presencial por parte del jefe de dicha área?	X		X		X		
12.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante pueden realizar sus labores desde casa?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Alfredo Quichíz Apaza

DNI: 47572901

Especialidad del validador:

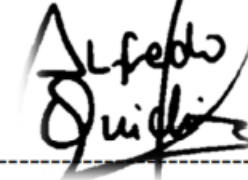
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

26 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Tangibles							
1.	¿Considera usted que la universidad en la que estudia presenta instalaciones en buen estado?	X		X		X		
2.	¿Considera usted que los equipos y materiales con que cuenta la universidad se encuentran en óptimas condiciones?	X		X		X		
3.	¿Considera usted que los trabajadores de la universidad se muestran ante usted con una apariencia pulcra?	X		X		X		
4.	¿Considera usted que sería adecuado que el personal de todas las áreas de la universidad tenga uniforme?	X		X		X		
	Dimensión: Confiabilidad							
5.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante responden a sus consultas de manera inmediata?	X		X		X		
6.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante resuelven las consultas/problemas dentro del tiempo prometido?	X		X		X		
7.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante son cuidadosos al dar respuesta a sus consultas?	X		X		X		
8.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante cometen muchos errores en las respuestas que dan a los estudiantes?	X		X		X		
	Dimensión: Capacidad de respuesta							
9.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante tienen la voluntad de apoyar a los estudiantes?	X		X		X		
10.	¿Considera usted que el área de atención al estudiante informa oportunamente los horarios en los que brinda atención?	X		X		X		
11.	¿Considera usted que el área de atención al estudiante da solución rápida a sus solicitudes?	X		X		X		
12.	¿Considera usted que las solicitudes realizadas a través del área de atención al estudiante son atendidas en el tiempo oportuno?	X		X		X		

	Dimensión: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No
13.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante tienen la voluntad de apoyar a los estudiantes?	X		X		X	
14.	¿Considera usted que las respuestas brindadas por el área de atención al estudiante, a sus problemas y consultas, son las óptimas?	X		X		X	
15.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante generan confianza con sus respuestas?	X		X		X	
16.	¿Considera usted que no es necesario consultar a otra área una vez que obtiene respuesta a su consulta por parte de atención al estudiante?	X		X		X	
	Dimensión: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
17.	¿Considera usted que el trato ofrecido por los trabajadores del área de atención al estudiante permite generar una conexión con los alumnos?	X		X		X	
18.	¿Considera usted que el área de atención al estudiante brinda una atención individualizada?	X		X		X	
19.	¿Considera usted que los empleados de atención al estudiante se preocupan por dar solución a sus consultas y/o problemas?	X		X		X	
20.	¿Considera usted que el área de atención al estudiante se preocupa por los intereses y necesidades del alumno?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Alfredo Quichiz Apaza **DNI:** 47572901

Especialidad del validador:

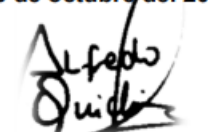
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

26 de octubre del 2022



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TELETRABAJO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: TICs							
1.	¿Considera usted que la infraestructura de la universidad en la que estudia requiere mejoras en cuanto a los dispositivos electrónicos con los que cuenta?	X		X		X		
2.	¿Considera usted que los trabajadores de atención al estudiante de la universidad donde estudia disponen de los dispositivos adecuados para brindar el servicio?	X		X		X		
3.	¿Considera usted que la velocidad de internet proporcionada por la universidad es óptima?	X		X		X		
4.	¿Considera usted que el nivel de internet es el mismo independientemente del área en la que se encuentre?	X		X		X		
	Dimensión: Flexibilidad horaria							
5.	¿Considera usted que los horarios del área de atención al estudiante permiten a los trabajadores una correcta autogestión de tiempo?	X		X		X		
6.	¿Considera usted que los horarios de los trabajadores de atención al estudiante son flexibles?	X		X		X		
7.	¿Considera usted que se respeta la jornada laboral de los trabajadores de la universidad en la que estudia?	X		X		X		
8.	¿Considera usted que el área de atención al estudiante trabaja por objetivos y no por jornadas establecidas?	X		X		X		
	Dimensión: Flexibilidad espacial							
9.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante pueden realizar sus labores fuera de sus oficinas?	X		X		X		
10.	¿Considera usted que es necesaria la presencia del personal de atención al estudiante en las oficinas de la universidad para cumplir cabalmente con su labor?	X		X		X		
11.	¿Considera usted que el servicio que brinda el área de atención al estudiante no requiere de monitoreo presencial por parte del jefe de dicha área?	X		X		X		
12.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante pueden realizar sus labores desde casa?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Guadalupe Salirrosas Espinoza

DNI: 70579575

Especialidad del validador:

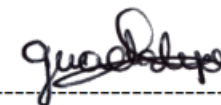
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

27 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Tangibles							
1.	¿Considera usted que la universidad en la que estudia presenta instalaciones en buen estado?	X		X		X		
2.	¿Considera usted que los equipos y materiales con que cuenta la universidad se encuentran en óptimas condiciones?	X		X		X		
3.	¿Considera usted que los trabajadores de la universidad se muestran ante usted con una apariencia pulcra?	X		X		X		
4.	¿Considera usted que sería adecuado que el personal de todas las áreas de la universidad tenga uniforme?	X		X		X		
	Dimensión: Confiabilidad							
5.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante responden a sus consultas de manera inmediata?	X		X		X		
6.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante resuelven las consultas/problemas dentro del tiempo prometido?	X		X		X		
7.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante son cuidadosos al dar respuesta a sus consultas?	X		X		X		
8.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante cometen muchos errores en las respuestas que dan a los estudiantes?	X		X		X		
	Dimensión: Capacidad de respuesta							
9.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante tienen la voluntad de apoyar a los estudiantes?	X		X		X		
10.	¿Considera usted que el área de atención al estudiante informa oportunamente los horarios en los que brinda atención?	X		X		X		
11.	¿Considera usted que el área de atención al estudiante da solución rápida a sus solicitudes?	X		X		X		
12.	¿Considera usted que las solicitudes realizadas a través del área de atención al estudiante son atendidas en el tiempo oportuno?	X		X		X		

Dimensión: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No
13.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante tienen la voluntad de apoyar a los estudiantes?	X		X		X	
14.	¿Considera usted que las respuestas brindadas por el área de atención al estudiante, a sus problemas y consultas, son las óptimas?	X		X		X	
15.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante generan confianza con sus respuestas?	X		X		X	
16.	¿Considera usted que no es necesario consultar a otra área una vez que obtiene respuesta a su consulta por parte de atención al estudiante?	X		X		X	
Dimensión: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
17.	¿Considera usted que el trato ofrecido por los trabajadores del área de atención al estudiante permite generar una conexión con los alumnos?	X		X		X	
18.	¿Considera usted que el área de atención al estudiante brinda una atención individualizada?	X		X		X	
19.	¿Considera usted que los empleados de atención al estudiante se preocupan por dar solución a sus consultas y/o problemas?	X		X		X	
20.	¿Considera usted que el área de atención al estudiante se preocupa por los intereses y necesidades del alumno?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí

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

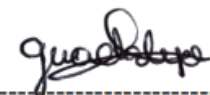
Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Guadalupe Salirrosas Espinoza **DNI:** 70579575

Especialidad del validador:

- 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

27 de octubre del 2022



Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TELETRABAJO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: TICs							
1.	¿Considera usted que la infraestructura de la universidad en la que estudia requiere mejoras en cuanto a los dispositivos electrónicos con los que cuenta?	x		x		x		
2.	¿Considera usted que los trabajadores de atención al estudiante de la universidad donde estudia disponen de los dispositivos adecuados para brindar el servicio?	x		x		x		
3.	¿Considera usted que la velocidad de internet proporcionada por la universidad es óptima?	x		x		x		
4.	¿Considera usted que el nivel de internet es el mismo independientemente del área en la que se encuentre?	x		x		x		
	Dimensión: Flexibilidad horaria	Si	No	Si	No	Si	No	
5.	¿Considera usted que los horarios del área de atención al estudiante permiten a los trabajadores una correcta autogestión de tiempo?	x		x		x		
6.	¿Considera usted que los horarios de los trabajadores de atención al estudiante son flexibles?	x		x		x		
7.	¿Considera usted que se respeta la jornada laboral de los trabajadores de la universidad en la que estudia?	x		x		x		
8.	¿Considera usted que el área de atención al estudiante trabaja por objetivos y no por jornadas establecidas?	x		x		x		
	Dimensión: Flexibilidad espacial	Si	No	Si	No	Si	No	
9.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante pueden realizar sus labores fuera de sus oficinas?	x		x		x		
10.	¿Considera usted que es necesaria la presencia del personal de atención al estudiante en las oficinas de la universidad para cumplir cabalmente con su labor?	x		x		x		
11.	¿Considera usted que el servicio que brinda el área de atención al estudiante no requiere de monitoreo presencial por parte del jefe de dicha área?	x		x		x		

12. ¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante pueden realizar sus labores desde casa?	x		x		x		
--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

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

Apellidos y nombres del juez validador: Roxana Haydeé Olivera Roque **DNI: 09217078**

Especialidad del validador: Catedrático en estadística y administración

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

31 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Tangibles							
1.	¿Considera usted que la universidad en la que estudia presenta instalaciones en buen estado?	x		x		x		
2.	¿Considera usted que los equipos y materiales con que cuenta la universidad se encuentran en óptimas condiciones?	x		x		x		
3.	¿Considera usted que los trabajadores de la universidad se muestran ante usted con una apariencia pulcra?	x		x		x		
4.	¿Considera usted que sería adecuado que el personal de todas las áreas de la universidad tenga uniforme?	x		x		x		
	Dimensión: Confiabilidad							
5.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante responden a sus consultas de manera inmediata?	x		x		x		
6.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante resuelven las consultas/problemas dentro del tiempo prometido?	x		x		x		
7.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante son cuidadosos al dar respuesta a sus consultas?	x		x		x		
8.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante cometen muchos errores en las respuestas que dan a los estudiantes?	x		x		x		
	Dimensión: Capacidad de respuesta							
9.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante tienen la voluntad de apoyar a los estudiantes?	x		x		x		
10.	¿Considera usted que el área de atención al estudiante informa oportunamente los horarios en los que brinda atención?	x		x		x		
11.	¿Considera usted que el área de atención al estudiante da solución rápida a sus solicitudes?	x		x		x		
12.	¿Considera usted que las solicitudes realizadas a través del área de atención al estudiante son atendidas en el tiempo oportuno?	x		x		x		

	Dimensión: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
13.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante tienen la voluntad de apoyar a los estudiantes?	x		x		x		
14.	¿Considera usted que las respuestas brindadas por el área de atención al estudiante, a sus problemas y consultas, son las óptimas?	x		x		x		
15.	¿Considera usted que los trabajadores del área de atención al estudiante generan confianza con sus respuestas?	x		x		x		
16.	¿Considera usted que no es necesario consultar a otra área una vez que obtiene respuesta a su consulta por parte de atención al estudiante?	x		x		x		
	Dimensión: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
17.	¿Considera usted que el trato ofrecido por los trabajadores del área de atención al estudiante permite generar una conexión con los alumnos?	x		x		x		
18.	¿Considera usted que el área de atención al estudiante brinda una atención individualizada?	x		x		x		
19.	¿Considera usted que los empleados de atención al estudiante se preocupan por dar solución a sus consultas y/o problemas?	x		x		x		
20.	¿Considera usted que el área de atención al estudiante se preocupa por los intereses y necesidades del alumno?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

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

Apellidos y nombres del juez validador. Roxana Haydeé Olivera Roque **DNI: 09217078**

Especialidad del validador: Catedrático en estadística y administración

31 de octubre del 2022

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

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

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

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



Firma del Experto Info

Resultados encuesta Teletrabajo Prueba Piloto

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	5	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2
5	3	5	4	5	4	5	3	2	2	5	2	2
6	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5
7	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4
8	1	5	4	4	2	2	4	2	4	2	4	5
9	3	4	4	4	2	2	3	2	4	2	4	5
10	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	2
11	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	2	2	1	3	2	3	2	2	2	1	1
13	3	3	3	3	4	4	3	1	3	4	1	3
14	5	4	4	3	5	4	4	1	3	5	3	3
15	3	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5

Resultados encuesta Calidad de servicio Prueba Piloto

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	2	2	5	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2
2	3	3	3	5	1	1	1	5	1	2	1	1	2	1	2	2	2	3	1	1
3	3	3	2	5	1	1	2	5	2	3	1	1	3	2	2	2	1	3	1	1
4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1	2	2
5	5	5	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2
6	3	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	1	3	2	2	1
7	2	3	2	2	2	5	3	2	2	2	2	5	5	2	5	2	1	3	2	2
8	2	1	1	3	2	2	3	2	1	2	1	2	3	1	2	2	1	2	2	3
9	5	5	3	3	2	2	5	1	5	2	2	2	5	5	2	5	3	2	2	2
10	3	2	2	5	2	5	2	1	3	3	2	5	2	2	2	2	2	3	2	2
11	2	2	1	5	3	2	2	5	1	3	1	2	1	2	1	1	3	3	2	1
12	5	1	5	2	1	2	2	2	2	5	1	2	2	2	2	5	2	2	2	3
13	2	3	1	5	5	5	2	1	2	1	5	5	2	2	3	2	2	2	2	1
14	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2
15	5	5	3	5	2	2	2	1	3	2	2	2	2	5	2	5	2	3	2	3

Resultados encuesta Teletrabajo

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	4	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4
2	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5
3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4
4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5
5	3	4	4	5	4	5	3	3	5	4	4	5
6	3	3	4	3	4	3	5	3	5	5	5	5
7	5	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4
8	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4
9	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5
10	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4
11	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4
12	5	5	3	5	5	4	4	3	4	5	5	5
13	3	3	3	5	3	5	3	4	4	4	4	5
14	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4
15	5	5	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5
16	3	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5
17	3	3	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5
18	5	3	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5
19	4	4	4	5	3	5	3	5	5	5	4	4
20	4	5	5	3	3	4	5	3	5	5	4	4
21	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5
22	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5
23	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4	5	4
24	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5
25	3	5	3	5	5	3	5	4	4	5	5	5

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

53	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
54	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5
55	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4
56	4	4	3	5	3	5	5	3	4	5	5	4
57	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5
58	4	3	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4
59	4	5	3	3	4	4	3	5	5	5	4	5
60	5	3	3	4	3	4	4	3	5	5	4	5
61	5	3	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4
62	3	4	5	3	5	3	3	3	4	4	5	5
63	4	3	4	3	3	5	5	3	4	4	5	5
64	5	4	5	3	5	5	5	3	5	4	5	4
65	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
66	5	4	5	3	5	3	5	4	4	5	4	5
67	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	5	5
68	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
69	3	5	3	3	5	4	3	5	5	5	4	5
70	3	5	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5
71	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5
72	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	4	5
73	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
74	3	3	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4
75	4	5	3	5	4	3	3	5	4	4	4	5
76	4	4	4	5	3	3	3	4	5	5	5	4
77	4	5	5	3	3	5	4	3	5	4	4	4
78	5	5	3	5	5	3	3	4	5	5	4	5
79	5	5	3	4	3	4	4	3	5	5	4	4
80	5	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4

Resultados encuesta Calidad de servicio

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

23	4	3	2	4	2	2	4	5	3	3	5	4	3	4	2	3	3	2	2	3
24	5	5	3	3	2	3	3	4	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2
25	3	5	2	5	1	3	4	5	3	3	4	5	2	2	3	2	2	3	3	2
26	4	3	3	5	2	3	2	5	2	2	4	5	2	2	3	3	2	2	2	2
27	2	5	1	5	2	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2
28	2	3	1	3	2	3	3	5	2	3	5	5	3	3	3	2	2	2	3	3
29	3	4	3	3	2	2	3	4	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2
30	2	5	3	5	1	3	2	3	2	4	5	5	3	4	2	2	3	2	3	3
31	4	5	1	4	1	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2
32	4	3	2	3	1	2	2	4	2	4	5	3	2	3	3	2	3	3	3	3
33	5	4	3	3	1	4	3	4	3	2	4	5	3	4	3	2	3	2	3	3
34	5	4	3	3	1	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	2
35	5	4	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3
36	3	3	3	3	1	3	4	4	3	5	5	4	3	2	2	3	2	3	3	2
37	2	5	3	3	2	3	3	5	2	5	5	2	3	3	2	2	2	2	3	3
38	3	5	1	5	2	3	3	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3
39	5	4	1	5	1	2	3	5	2	4	3	5	2	3	3	3	2	3	2	3
40	2	5	1	5	1	4	3	5	2	2	4	5	3	4	2	3	2	3	2	3
41	3	4	3	5	2	4	2	4	3	3	5	3	3	4	3	2	3	2	2	2
42	3	5	1	5	1	3	2	3	3	4	5	2	2	3	3	2	2	2	3	2
43	5	3	3	5	1	2	2	5	2	4	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3
44	5	5	3	3	1	2	4	5	3	5	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
45	5	5	1	5	2	4	2	5	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3

46	3	5	1	5	1	3	3	4	2	5	3	2	3	4	3	2	3	2	2	2
47	4	4	1	3	1	2	4	5	2	4	5	3	3	2	3	3	2	2	2	3
48	4	5	2	4	1	4	2	3	3	5	5	3	3	4	3	2	3	3	3	3
49	4	4	1	4	1	2	3	4	3	4	5	3	2	2	3	2	2	2	2	3
50	2	3	2	3	2	4	3	4	3	5	4	2	3	4	2	2	2	3	3	2
51	4	5	2	5	2	3	2	4	2	5	5	2	3	4	3	3	3	3	2	2
52	3	4	1	4	1	4	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
53	4	4	1	3	1	2	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
54	2	4	1	4	2	4	2	5	2	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	3
55	3	4	1	4	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
56	5	3	1	5	2	2	4	4	3	2	5	4	3	4	3	3	2	2	2	3
57	5	4	2	4	1	3	4	5	2	2	5	4	2	2	2	3	3	3	3	2
58	3	5	1	3	1	2	4	3	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2
59	4	3	3	3	2	2	4	3	2	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2
60	2	4	3	3	1	2	3	3	2	5	4	5	3	3	3	2	2	3	2	3
61	5	3	1	5	2	2	2	5	2	3	5	2	2	4	2	2	2	2	3	3
62	5	5	1	4	1	4	2	4	3	5	5	2	2	2	2	3	3	2	2	3
63	5	4	2	3	1	2	3	5	2	2	3	4	2	4	3	2	3	2	2	2
64	4	5	2	5	2	3	2	4	2	5	5	2	3	4	3	3	3	3	2	2
65	3	4	1	4	1	4	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
66	4	4	1	3	1	2	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
67	2	4	1	4	2	4	2	5	2	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	3
68	3	4	1	4	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
69	5	3	1	5	2	2	4	4	3	2	5	4	3	4	3	3	2	2	2	3
70	5	4	2	4	1	3	4	5	2	2	5	4	2	2	2	3	3	3	3	2

71	3	5	1	3	1	2	4	3	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2
72	4	3	3	3	2	2	4	3	2	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2
73	2	4	3	3	1	2	3	3	2	5	4	5	3	3	3	2	2	3	2	3
74	3	4	1	4	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
75	5	3	1	5	2	2	4	4	3	2	5	4	3	4	3	3	2	2	2	3
76	5	4	2	4	1	3	4	5	2	2	5	4	2	2	2	3	3	3	3	2
77	3	5	1	3	1	2	4	3	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2
78	4	3	3	3	2	2	4	3	2	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2
79	2	4	3	3	1	2	3	3	2	5	4	5	3	3	3	2	2	3	2	3
80	5	3	1	5	2	2	2	5	2	3	5	2	2	4	2	2	2	2	3	3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Teletrabajo y calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022", cuyo autor es GUZMAN YAMUNAUQUE SYLVIA JANNET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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, 29 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL DNI: 09217078 ORCID: 0000-0002-8613-1882	Firmado electrónicamente por: LROBLADILLOB el 12-01-2023 22:25:43

Código documento Trilce: TRI - 0505010