



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Trabajo remoto y calidad de atención a través del aplicativo web MAU  
en la Corte Superior de Justicia de Lima, Lima, 2021

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

**AUTOR:**

Osorio Guidotti, Hessi Frank (ORCID: 0000-0002-3658-3872)

**ASESOR:**

Dr. Humberto Bejar, Luis (ORCID: 0000-0002-9579-8785)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios, por darme la oportunidad de superar el terrible mal que viene azotando al mundo y con ello poder cumplir este objetivo trazado.

A mis padres y familiares, por el apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, ya que sin ellos no sería posible llegar a cumplir este objetivo.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo y su Escuela de Posgrado por poner a disposición de los estudiantes sus diferentes maestrías e infraestructura para nuestro desarrollo profesional. Del mismo modo a cada uno de sus maestros, quienes a través de sus amplios conocimientos nos brindaron información la misma que usamos como sustento para el desarrollo de esta tesis.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	9
II. Marco teórico	11
III. Metodología	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	20
3.3 Población, muestra y muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimiento	22
3.6 Métodos de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	23
IV. Resultados	24
V. Discusión	38
VI. Conclusiones	43
VII. Recomendaciones	44
Referencias	45
Anexos	50

## Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable trabajo remoto	20
Tabla 2 Operacionalización de la variable calidad de atención	21
Tabla 3 Distribución de las frecuencias y porcentajes de variables sociodemográficas	24
Tabla 4 Distribución de los niveles de la variable trabajo remoto	25
Tabla 5 Distribución de los niveles de la dimensión formalidad del empleador	26
Tabla 6 Distribución de los niveles de la dimensión obligaciones del empleador	27
Tabla 7 Distribución de los niveles de la dimensión normatividad jurídico legal	28
Tabla 8 Distribución de los niveles de la variable calidad de atención	29
Tabla 9 Distribución de los niveles de la dimensión tangibilidad	30
Tabla 10 Distribución de los niveles de la dimensión amabilidad	31
Tabla 11 Distribución de los niveles de la dimensión competencia	32
Tabla 12 Distribución de los niveles de la dimensión confiabilidad	33
Tabla 13 Correlación entre el trabajo remoto y la calidad de atención de los usuarios	34
Tabla 14 Correlación entre la formalidad del empleador y la calidad de atención	35
Tabla 15 Correlación entre obligaciones del empleado y la calidad de atención	36
Tabla 16 Correlación entre la normatividad jurídico legal y la calidad de atención	37

## Índice de figuras

	Página
Figura 1 Correlación de variables	19
Figura 2 Distribución en niveles de la variable sociodemográfica	24
Figura 3 Distribución en niveles de la variable trabajo remoto	25
Figura 4 Distribución de los niveles de la dimensión formalidad del empleador	26
Figura 5 Distribución de los niveles de la dimensión obligaciones del empleador	27
Figura 6 Distribución de los niveles de la dimensión normatividad jurídico legal	28
Figura 7 Distribución de los niveles de la variable calidad de atención	29
Figura 8 Distribución de los niveles de la dimensión tangibilidad	30
Figura 9 Distribución de los niveles de la dimensión amabilidad	31
Figura 10 Distribución de los niveles de la dimensión competencia	32
Figura 11 Distribución de los niveles de la dimensión confiabilidad	33

## Resumen

En el contexto de la pandemia la Corte Superior de Justicia de Lima implementó el aplicativo MAU para permitir el trabajo remoto de los servidores públicos, en ese sentido la investigación tuvo como objetivo profundizar sobre el aplicativo MAU para la mejora de la calidad de atención desde el trabajo remoto mejorando la participación de la ciudadanía y aceptación de la gestión pública. El diseño de investigación fue de tipo no experimental, transversal, nivel descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 74 servidores públicos a quienes se aplicó un cuestionario en escala de Likert para cada variable, los que fueron previamente validados por juicio de expertos (aplicable) y sometidos a la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach. Los resultados hallados en la prueba estadística aplicada Rho de Spearman arrojaron un coeficiente de correlación de 0,802 y un nivel de significancia de  $p=0,000$  que permite afirmar que hay una relación positiva alta ( $\alpha < 0,005$ ) entre las variables, lo que permite concluir que si se mejoran las condiciones del trabajo remoto se mejora la calidad de atención en la Corte Superior de Justicia de Lima.

**Palabras clave:** Trabajo remoto, calidad de atención, atención

## **Abstract**

In the context of the pandemic, the Superior Court of Justice of Lima implemented the MAU application to allow remote work by public servants, in that sense the research aimed to deepen the MAU application to improve the quality of care from remote work improving citizen participation and acceptance of public management. The research design was non-experimental, cross-sectional, descriptive level, correlational. The population consisted of 74 public servants to whom a Likert scale questionnaire was applied for each variable, which were previously validated by expert judgment (applicable) and subjected to the Cronbach's alpha reliability test. The results found in the applied statistical test Rho of Spearman yielded a correlation coefficient of 0.802 and a level of significance of  $p = 0.000$  that allows to affirm that there is a high positive relationship ( $\alpha < 0.005$ ) between the variables, which allows to conclude that Improving the conditions of remote work improves the quality of care in the Superior Court of Justice of Lima.

**Keywords:** Remote work, quality of care, attention.



## I. INTRODUCCIÓN

Es notorio los cambios que en el mundo se han presentado como consecuencia de la emergencia sanitaria debido al Covid-19, por un lado la información y por otro la desinformación que han contribuido a los cambios en el entorno social (López-Goñi, 2020); en ese sentido, Gómez (2020) agrega que, a las medidas de distanciamiento social también, se sumó el cierre temporal de las empresas y organizaciones públicas debido al masivo contagio; para el reinicio de las actividades económicas se tuvo que adaptar el sistema laboral. Jensen *et al.* (2019) señalan que esta modalidad laboral ofrece alternativas de efectuarlo a través de un sistema remoto.

En nuestro país la pandemia también modificó el sistema de trabajo laboral, brindándose mayor importancia al trabajo remoto al cual el Estado y ciudadanos recurren para enfrentar la propagación del COVID-19 (Delgado, 2020), por ello, es importante que las entidades públicas a lo largo de todo el país, apliquen el trabajo remoto en todas las actividades que sea posible.

Espinal *et al.* (2010) señala que en el sector público peruano también se viene implementando el trabajo remoto en todos los organismos públicos a consecuencia del aislamiento para evitar el contagio y la propagación del Covid-19, para ello recurren al uso de herramientas tecnológicas adaptadas al tipo de servicio que ofrecen dichas entidades y a los recursos que el organismo puede brindar a sus empleados.

Por ello, en la Corte Superior de Justicia de Lima, al problema de la carga procesal, el hacinamiento y la pérdida de expedientes se agrega los efectos de la pandemia por el Covid-19, se han retrasado los procesos judiciales y el descontento generalizado de la población; sin embargo, en todo el tiempo transcurrido nuevos procesos han ido agregándose a los ya existentes dificultando su seguimiento y posterior sentencia.

Para julio del 2020 en dicha corte se implementó un aplicativo web Manual de atención al usuario (MAU), con el cual se asume que las personas podrán hacer seguimiento a su proceso judicial de manera no presencial; sin embargo el conocimiento y manejo del programa por parte de los usuarios a encontrado resistencia, debido a la poca experiencia en el manejo de la plataforma lo que lleva a la desesperación, pues los plazos para responder, apelar, efectuar pagos, etc. avanzan con ello provocando malestar tanto en los usuarios como en el

servidor público ya que los procesos tienen un plazo para responder, para pasar a otra instancia, además están sujetos a sanciones administrativas en caso no cumplan con los tiempos establecidos de atención.

Frente a esta situación se abre la interrogante de: ¿Por qué teniendo un aplicativo MAU como herramienta para el trabajo remoto y mejorar la calidad de atención persiste las dificultades para el trámite de los expedientes judiciales causando fastidio en los usuarios?

El trabajo de investigación se justifica por el concepto negativo que la población tiene sobre este organismo debido a la demora de sus trámites, la burocracia, los cambios en el procedimiento administrativo, lo cual lleva a procesos judiciales largos, amontonamiento de documentación y que con la implementación del aplicativo MAU se espera mejorar el proceso de seguimiento y trámite documentario en el usuario, también para el servidor público se espera mejorar la atención al ubicar el expediente, el hacer seguimiento respectivo del proceso judicial, etc. También consideramos que el trabajo remoto va mejorar la atención del usuario al evitar la atención presencial, evitando de esta manera la propagación del Covid-19, debido a ello cabe la posibilidad de seguir usando esta aplicación en otras cortes de justicia y por supuesto en el caso que continúe la emergencia sanitaria o se reanuden las labores presenciales.

El objetivo general de la investigación consiste en profundizar sobre el aplicativo MAU para la mejora de la calidad de atención desde el trabajo remoto mejorando la participación de la ciudadanía y aceptación de la gestión pública. Los objetivos específicos: conocer la relación entre el trabajo remoto y el nivel de funcionalidad del aplicativo Web MAU; analizar la relación entre el trabajo remoto y el nivel de eficiencia del aplicativo Web MAU, identificar la relación entre el trabajo remoto y el nivel de confiabilidad del aplicativo Web MAU.

Se formula la hipótesis general: El trabajo remoto a través del aplicativo MAU facilita la eficiencia de la labor del personal y mejora la calidad de atención de los usuarios de la Corte Superior.

El trabajo remoto permite al servidor público cumplir con su labor desde su casa, es desde dicho lugar que mediante el uso de un computador y de las herramientas digitales hará seguimiento a los expedientes judiciales y de esta manera continuar con el proceso judicial.

## II. MARCO TEÓRICO

El trabajo remoto es una práctica laboral que utiliza la tecnología y las herramientas digitales para que el recurso humano pueda desempeñar su labor en la empresa sin necesidad de la presencia física de ella, en ese aspecto en la literatura nacional se encuentran investigaciones que guardan cierta relación con el estudio.

Pineda (2017) revisó, analizó e identificó sobre la importancia que reviste la dificultad para registrar y controlar la información y los tiempos para la atención al público en una empresa. Concluyó que una alternativa para mejorar la atención al público consiste en implementar la norma ISO 15189, pues la adopción de un sistema de gestión de calidad ofrece opciones informáticas que integran los diversos programas en las diferentes áreas de la organización facilitando de esta manera la intercomunicación. En este sentido, consideramos que el trabajo remoto se facilita por la aplicación de programas para la atención al público, la implementación de este sistema con la norma ISO en la investigación logró reducir los principales defectos y elevar la eficiencia y calidad del proceso de atención al cliente.

Merino y Reyes (2018) investigaron la calidad del servicio al usuario en establecimientos de salud a través de ecuaciones estructuradas. El autor llegó a la conclusión de que al utilizar el modelo basado en ecuaciones estructuradas permitió identificar los parámetros que impactan en la percepción de la satisfacción de los clientes como son el nivel de educación, los ingresos económicos, tiempo en espera para ser atendidos, el trato recibido, etc. Por ello, la investigación contribuye pues permite informarse sobre la atención en el público, conocer las características relevantes de la población a quien se va aplicar el instrumento.

La satisfacción y la calidad de servicio fueron abordados por Arhuis y Campos (2019) mediante la incorporación de un aplicativo que permitía conocer la necesidad de servicio en línea en la empresa automotriz San Cristóbal de Huancayo. La conclusión de este estudio indica que en dicha empresa el uso de un aplicativo para mejorar la atención influyó directamente sobre la percepción, en consecuencia los clientes se sintieron satisfechos con la calidad de atención en la empresa automotriz San Cristóbal; esta investigación permitió conocer las características para la satisfacción del cliente, el uso de los aplicativos y como

mejora la atención del público disminuyendo el tiempo de atención, además el uso de tecnología que hace más dinámica y efectiva el servicio en la empresa.

A nivel internacional Gil y Fierro (2017) en su libro referido al uso de las tecnologías para un mejor servicio en el sector público, por ello propone masificar la aplicación de las TICs, entre los gobiernos del mundo, ubicándolo como una actividad que mejoraría las relaciones comerciales entre los países; por otro lado también ofrece la oportunidad de transparentar la función pública y ofrecer el acceso a la información de parte de los usuarios del servicio público. En el libro podemos rescatar la tendencia del público al manejo de las tecnologías de información en el sector público y como mejora la satisfacción del usuario, tema que será utilizado para la elaboración del instrumento.

Kahale (2017) desarrolló una investigación para conocer las características del trabajo remoto y la normatividad del momento, para ello el autor realizó entrevistas en sectores destacados. El autor concluyo que dicha actividad en Venezuela está recién implementándose, es parte de la política del Estado para ir regulándolo, en ese sentido, no hay una norma en aplicación. El trabajo remoto no está conceptualizado en el ámbito normativo, son las empresas privadas las que desarrollan esta forma de trabajo y la relación laboral es definida por las partes como horarios, retribución, seguridad y salud, beneficios adicionales, equipos y recursos tecnológicos, documentación administrativa, libertad sindical, etc. Consideramos que la investigación analiza el trabajo remoto desde la gestión pública, aporta los alcances de la normatividad y su regulación en organismos que brindan servicio a la ciudadanía.

En Colombia, Beltrán y Sánchez (2017) desarrollaron una investigación sobre el teletrabajo, enfocaron desde la normatividad jurídico laboral con temas de los salarios, las pensiones, horarios, etc. Concluyó en qué el estado laboral del teletrabajo recién se está desarrollando, se necesitan una reglamentación clara y transparentada, que los empresarios y trabajadores tengan presente los beneficios y limitaciones que representan este modo de trabajo. El enfoque planteado en la investigación permitió conocer los temas planteados en el estudio del trabajo remoto para formular los indicadores para el trabajo remoto.

La coyuntura mundial por la pandemia ha condicionado la adaptación de los entornos laborales y que, los trabajos en aislamiento social se adecuen mejor a las necesidades de las empresas y sus clientes, así como a las expectativas de

los colaboradores (Krivosheeva y Vasyurenko, 2020); esto, sumado a las nuevas variantes del covid-19 han creado la necesidad de reinventar las prácticas laborales y generar valor utilizando la tecnología y los canales digitales, aumentando la productividad, la satisfacción laboral y la disminución del estrés laboral (Sadida y Febriani, 2016).

El autor Escobedo (2020) señala que el teletrabajo es una forma laboral sin la presencia física del empleado en la organización con la que presenta una relación laboral, esta forma de trabajo se ejecuta mediante medios informáticos, telecomunicación y sistemas análogos; a través de ellos también se ejercen la supervisión de labores y el respectivo control. El teletrabajo solo constituye una parte del concepto de trabajo remoto y hay trabajo remoto que no es teletrabajo y viceversa (Valencia, 2018).

Algunos investigadores como Monteiro *et al.* (2019) precisaron que el teletrabajo comprende algunas formas laborales de tiempo completo, existen algunas ocupaciones que requieren conocimiento específico en la industria y en el área comercial (teleoperadores); en tanto que, Thulin *et al.* (2019) afirmaron que los efectos del teletrabajo se ve reflejado en los cambios en la calidad de vida de los trabajadores debido a las diferencias en la presión y control de tiempo al encontrarse en el domicilio hacen que se encuentren relajados por las comodidades del hogar, así mismo Arvola *et al.* (2017) consideran que esta modalidad laboral brinda la oportunidad de mantener en el trabajo a personas jubiladas. Surugiu *et al.* (2018) agregan que mejora el acceso laboral, pues amplía el rango de trabajadores que puedan desempeñar diferentes labores, cuyo principal requisito es el manejo de las TICs.

Por otro lado, el trabajo remoto se caracteriza en razón de que las actividades laborales se desarrollan en la vivienda del colaborador empleando los medios de telecomunicación e informáticos mientras dure el periodo acordado por las partes (Humphreys, 2019), en el caso específico del Perú, mientras dure la emergencia sanitaria y los efectos de la pandemia. El trabajo remoto, de acuerdo a Escobedo (2020) está caracterizado por la prestación de sus servicios laborales desde su domicilio o lugar de confinamiento domiciliario en donde van a emplear cualquier forma o mecanismo que permita realizar las tareas fuera del centro laboral, siempre que la naturaleza de estas labores sean factibles de ser efectuados por el trabajador.

Esta actividad laboral no es exclusivo por el uso de las TICs, telecomunicación o sistemas análogos, también abarca forma de trabajo en la que no se necesita la presencia física de la persona en su centro laboral (Leite *et al.*, 2020; Jalagat y Jalagat, 2019).

El Ministerio del trabajo y promoción del empleo (2020) señala en la Guía metodológica para la aplicación del trabajo remoto que es una forma de prestar los servicios laborales en la que el trabajador se ubica de manera personal en casa o en un ambiente aislado y ejerce su labor mediante el empleo de las TICs u otros medios que permita ejercer su trabajo lejos del centro laboral.

De lo expuesto se observa tres componentes para el trabajo remoto: una relación laboral entre empleador y empleado; la separación física entre la persona que labora y el lugar de la empresa; finalmente el empleo de las TICs u otros medios de comunicación (Wojcak y Baráth, 2017).

Por el lugar donde se realiza el teletrabajo esta puede denominarse:

Teletrabajo en casa, según Colombo (2008) esta se desarrolla desde el hogar mediante el uso de las TICs, es la forma laboral más utilizada por las empresas, Fernández y Torres (2016) indican dos formas contractuales: de dependencia, en la que media un contrato laboral con la empresa o entidad pública y de manera autónoma cuando el trabajador labora por cuenta propia, también conocida como freelancer; en ambos casos, el trabajador no requiere desplazarse a diario a su centro laboral, pues tiene los equipos necesarios instalados en su hogar.

Trabajo móvil, para Caman (2020) esta actividad se desarrolla en un constante desplazamiento y comunicación (celular, tablet, etc); también abarca aquellos trabajos que requieren que se realice la visita a los clientes (vendedores), entrenadores, etc (Hunton y Norman, 2010).

Trabajo en telecentros, según Ramírez y Chuquillanqui (2017) estos son ambientes con equipos apropiados para el desenvolvimiento del trabajador, suelen ser implementados por la organización.

Esta nueva forma de trabajar implica también, adaptarse a un nuevo estilo que impacta directamente al trabajador, la empresa y la sociedad, en ese sentido el trabajo remoto presenta las siguientes dimensiones:

Formalidad del empleador, para Puchol (2007) la organización asume la gran responsabilidad de implementar y ejecutar para que esta forma de laborar

sea realizado de manera eficaz y eficiente, facilitando que el trabajador se adapte y asuma responsablemente sus labores, además, le corresponde evaluar mediante indicadores su rendimiento, dentro de ello, también se presenta el riesgo de la desmotivación laboral, debido al aislamiento y la disminución de la comunicación, lo que puede afectar el trabajo conjunto con otras áreas de la organización. Por otro lado, corresponde al empleador determinar el tiempo de duración de la relación laboral, el medio que se va emplear para el funcionamiento y las condiciones de prevención y riesgos en la salud de los colaboradores durante su aplicación (Arce, 2009).

Para la sociedad, el mismo autor señala que esta forma de trabajo disminuye el desempleo, aumenta los ingresos al posibilitar el trabajo con diferentes empresas e incorpora a las personas con discapacidad y a las poblaciones vulnerables al ámbito laboral, otra ventaja es que contribuye al cuidado ambiental al disminuir la demanda de desplazamiento vehicular, ello también representa un ahorro económico.

Otros aspectos a considerar en el lado del empleador responden a la igualdad de género, situaciones de acoso, violencia, pues evita cualquier forma de discriminación de manera directa o indirecta (Ruiz, 2021). A ello se agrega aspectos retributivos complementarios y que están relacionados con el salario y sus complementos, pues estos complementos y beneficios serían ahorrados por la empresa y costeados por el trabajador al permanecer en su casa (Lousada, 2011)

Obligaciones del empleado, según Puchol (2007) esta modalidad de trabajo modifica la vida diaria del trabajador, genera ahorro en el tiempo de traslado y costos de pasaje, así también presenta un mejor ambiente laboral. La situación que se presenta le permite al trabajador aumentar la calidad de vida, pues se reduce el cansancio y estrés del traslado al centro laboral. Pirés (2020) señala que las actividades laborales fuera de las instalaciones de la empresa generan aislamiento social al evitar el contacto directo con los compañeros de trabajo.

Hay dos aspectos a considerar y está relacionado con la voluntariedad del trabajador que van a ser comparados en la productividad tanto a nivel presencial como en el trabajo remoto (De la Puebla, 2020). Es requisito fundamental que el trabajador tenga competencias en las herramientas digitales y capacidad para efectuar sus labores en forma independiente y autónoma, sin necesidad de la

presencia de un supervisor. Además, se requieren la adaptación al contacto social reducido. En este tipo de trabajo se permite la flexibilidad laboral, debido al que el trabajador debe estar dispuesto a la adaptación en entornos de constante cambio (Kaduk et al., 2019).

El autor Barbosa (2013) manifiesta que una característica para esta labor es la responsabilidad, el auto disciplina y el compromiso para cumplir con las actividades, para atender a los clientes internos, evidenciando empatía, proactividad, capacidad de resolución de conflictos. Para ello, una característica de la personalidad es la permanente capacitación basado en las necesidades de la organización como una forma de adaptación a las futuras condiciones de la empresa y que podrían afectar el desempeño de su labor (Cook, 2019).

Normatividad jurídico legal, el trabajo remoto tiene una definición amplia, con muchos aspectos jurídicos que no están claros para el trabajador ni para la empresa debido a la coyuntura que no ha dado tiempo a considerar algunos vacíos normativos en los diferentes sectores productivos. Entre los aspectos más resaltantes de esta forma de relación laboral se debe regular la forma contractual y los beneficios complementarios que de ella deriva; se considera también, un instrumento necesario para completar esa normativa en cada sector público y estableciéndose según criterios propios (Sierra, 2020).

En este contexto, se debe considerar todos los enfoques que la situación real y las disposiciones jurídicas se encuentran establecidas, sobre todo en países latinoamericanos, que muestran la perspectiva de estos legisladores y magistrados, permitiendo adecuarse al modelo organizativo y social de la actividad económica del actual empleador, situación que origina vacíos y lagunas legales que pueden afectar los derechos laborales del trabajador (Ubillus, 2010).

Respecto a la segunda variable calidad de atención, la calidad es un término usado para dar a conocer que el bien o servicio cumple con características que van a satisfacer la necesidad de manera segura y fiable para el cual fue requerido (Duque y Chaparro, 2012)

Núñez *et al.* (2019) señalan que la atención al cliente es un flujo de actividades planificadas por la organización para un público objetivo con el fin de satisfacer las necesidades, también busca conocer cuáles son sus expectativas para que en el futuro puedan satisfacerlas.



Para Viñas (2005) la atención al cliente es una secuencia de actividades en la que se busca satisfacer las necesidades del cliente de manera justa, esmerada, digna y empática; se aprovecha esa oportunidad para crear una buena percepción hacia la empresa a fin de fidelizarla. En las instituciones públicas es el eje fundamental de su existencia al ser la satisfacción del usuario uno de los principios básicos de su creación.

Los principales componentes de la calidad de servicio son tangibilidad, amabilidad, competencia y confiabilidad.

Tangibilidad, para Zeithaml y Parasuraman (2004) implica todo aquello que está relacionado con las instalaciones físicas de la empresa, los equipos, instrumentos, la apariencia física del personal, etc, aquello que va a permitir en el cliente una percepción de agrado por la forma, diseño y calidad de las representaciones tanto físicas del servicio y de la atención; la importancia que esta imagen se percibe está vinculado a la personalidad de los trabajadores, influye desde la apariencia y presentación del empleado incluyendo instalaciones, papelería, decoración, etc.

La amabilidad, en este aspecto, Arias (2021) indica que está vinculado a la práctica de valores como el respeto, cortesía, empatía, solidaridad, simpatía que construyen vínculos y fidelizan relaciones generando confianza y credibilidad en la organización y en los trabajadores. La amabilidad espontánea, natural y sincera hacen reflexionar que la educación y formación no necesariamente están relacionadas, la humildad en el trato y el don de servicio nacen de la persona, de sus convicciones y no del grado académico. Los empleados la ejercen cuando prestan atención al cliente, lo escuchan, personalizan sus comentarios y muestran flexibilidad y alternativas a través de una atención personalizada; es por ello que las organizaciones que dejan al libre albedrío la amabilidad encuentran un amplio margen de atención entre los trabajadores el cual va ser reflejado en la percepción de los clientes y su fidelidad con la organización.

La competencia, según Kobinger (1998) citado por Oquendo (2019) es una serie de actividades socio afectivos en las que se mezclan habilidades psicológicas sensoriales cognoscitivas y motoras que posibilitan ejecutar el desempeño laboral. Arias (2021) manifiesta que la competencia profesional viene a ser la capacidad del profesional para conducir la organización conforme al nivel requerido de conocimiento actitudes y destrezas para lograr la eficiencia en el

desempeño profesional, resultantes del ejercicio de sus funciones y servirán de respaldo a las futuras coyunturas que puedan surgir en su ocupación laboral y aquellas a las que estén vinculadas.

La confiabilidad, el autor Muñoz y Pantigoso (2021) indica que es la probabilidad con la que una persona cumplirá su labor sin incidentes durante un periodo de tiempo y según las condiciones establecidas. Biswas y Roy (2020) señalan que los trabajadores deben transmitir con su comportamiento y atención la seguridad de que el servicio brindado es el más idóneo para el cliente, por ello la organización debe asegurarse de que los bienes y servicios que se ofrece sean de óptima calidad, de esta manera, se fideliza al cliente.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

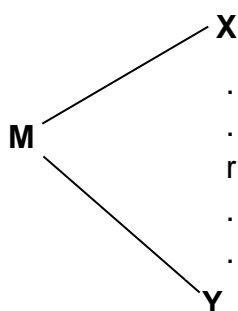
La investigación se desarrolló con el enfoque cuantitativo, tipo básico; según Ñaupas *et al.* (2014) se refiere a la manera de recopilar la información sobre los fundamentos teóricos que permiten afianzar el conocimiento, siendo su propósito aprender, saber, conocer y no busca aportar soluciones prácticas al fenómeno de estudio.

El diseño de la investigación fue no experimental en razón de que no hubo mediciones repetidas, no hubo manipulación deliberada de la variable, fue transversal debido a que la aplicación única del instrumento permitió conocer el estado de funcionalidad del aplicativo MAU en el trabajo remoto y la percepción de la calidad de atención en el instante en que se recopiló la información a través de la resolución de la encuesta.

Se toma al mismo autor para definir el nivel en que se realizó la investigación, fue descriptivo porque permitió conocer las características, propiedades, etc. de las variables de estudio, así como también probar las hipótesis, en ese aspecto fue correlacional debido a que se pudo evaluar el grado y nivel de correspondencia entre el trabajo remoto y la calidad de atención. Se muestra el diagrama respectivo.

Figura 1

*Correlación de variables*



Dónde:

M: muestra

X: Trabajo remoto

Y: Calidad de atención

r: relación

### 3.2 Variables y operacionalización

#### Definición conceptual de trabajo remoto

Escobedo (2020) es la prestación de sus servicios laborales desde su domicilio o lugar de confinamiento domiciliario en donde van a emplear cualquier forma o mecanismo que permita realizar las tareas fuera del centro laboral, siempre que la naturaleza de estas labores sean factibles de ser efectuados por el trabajador.

#### Definición operacional del trabajo remoto

El trabajo remoto se evaluó mediante tres dimensiones: formalidad del empleador, obligaciones del servidor y normatividad jurídico legal; para este fin se aplicó un cuestionario de 20 preguntas de respuesta cerrada en escala de Likert y agrupados en tres niveles, bajo, regular y alto.

Tabla 1  
*Operacionalización de la variable trabajo remoto*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Formalidad del empleador	Lugar	1 - 6	Escala ordinal.	Bajo (20-46)
	Horario		Nunca	
	Recursos		(1)	
	Capacitaciones		Casi nunca	
	Comunicación		(2)	
	Beneficios		Algunas veces	
Obligaciones del empleado	Acompañamiento	7 – 14	(3)	Regular (47-73)
	Planificación		Casi siempre	
	Confidencialidad		(4)	
	Cumplimiento de objetivos		Siempre	
Normatividad jurídico legal	Normas	15 – 20	(5)	Alto (74-100)
	Información			
	Cumplimiento de directivas			

*Fuente:* Elaboración propia

#### Definición conceptual de atención al usuario

Núñez *et al.* (2019) señalan que la atención al cliente es un flujo de actividades planificadas por la organización para un público objetivo con el fin de satisfacer

las necesidades, también busca conocer cuáles son sus expectativas para que en el futuro puedan satisfacerlas.

#### Definición operacional de atención al usuario

La atención al usuario fue evaluado mediante cuatro dimensiones: tangibilidad, amabilidad, competencia y confiabilidad; para este fin, se aplicó un cuestionario de 20 preguntas de respuesta cerrada en la escala de Likert y agrupados en tres niveles, bajo, regular y alto.

Tabla 2

#### *Operacionalización de la variable calidad de atención*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Tangibilidad	Equipos	1 – 5	Nunca	Bajo (20-46)
	Recursos físicos		(1)	
	Apariencia del empleado		Casi nunca	
Amabilidad	Recursos tecnológicos	06-10	(2)	Regular (47-73)
	Empatía		Algunas veces	
	Buen trato		(3)	
Competencia	Línea de servicio	11-15	(3)	Alto (74-100)
	Atención		Casi siempre	
	Conocimientos		(4)	
Confiabilidad	Capacidad de respuesta	16-20	(4)	Alto (74-100)
	Manejo de las TICs		Siempre	
	Confianza		(5)	
	Información veraz			
	Seguridad			

*Fuente:* Elaboración propia

### 3.3 Población, muestra y muestreo

Según Ñaupas *et al.* (2014) afirman que la población está representada por el conjunto de personas que presentan una característica común, en tanto que la muestra es parte de dicha población, un grupo que contiene las mismas características de las personas que componen la población.

En el caso de la investigación la muestra fue conformado por los servidores públicos que utilizan el aplicativo MAU para cumplir su trabajo remoto en la Corte Superior de Justicia de Lima.

La muestra fue censal, al respecto, Castro (2003) refiere que en este caso el número de participantes es igual a la población. La corte de Lima presenta a 74 servidores públicos para atender a la población demandante.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento correspondió al cuestionario con el cual se recopiló y almacenó la información.

Para hacer efectivo el instrumento se sometió a la validez, según Ñaupás et al. (2014), este concepto se refiere a la potestad que presenta el instrumento de poder medir cuantificar las características de las dimensiones y variables de estudio, el procedimiento de validación correspondió al juicio de expertos, en ella tres expertos en investigación revisaron el cuestionario y concluyeron que dicho instrumento contenía los criterios de relevancia, pertinencia y claridad y por lo tanto podía ser aplicado. La confiabilidad indica que los resultados siempre serán los mismos así se apliquen varias veces es decir no hay diferencias.

En el cuestionario al haberse aplicado con la escala de Likert corresponde realizar esta prueba de confiabilidad con el estadístico Alfa de Cronbach, la escala de valores de este coeficiente para la investigación fue establecido por los estadísticos George y Mallery (2003), cuyos valores se ubican en el anexo 5, para el estudio, se realizó la aplicación de una prueba piloto en la Corte de Justicia de Lima Norte, encontrándose los valores para la variable trabajo remoto de 0.828 y 0.900 para la variable calidad de atención, valores que permiten concluir que el instrumento es aplicable al haberse obtenido un valor mayor a 0.8 cuya interpretación de la escala presenta un nivel de bueno.

### **3.5 Procedimiento**

Debido al contexto de la emergencia nacional la recopilación de información se realizó a través de la plataforma virtual del google formulario, para esto se envió el enlace conteniendo el instrumento a través del grupo de Whatsapp hacia la muestra seleccionada, previamente se coordinó con la jefa de área a quien se le informó vía llamada sobre la encuesta y su utilidad para la investigación.

Luego de unas semanas de enviado el enlace, se procedió a descargar del drive el resumen de la encuesta a través de la hoja de cálculo, con las respuestas

recopiladas se agruparon en dimensiones y variables con el cual se obtuvo la base de datos para el estudio.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

La información recopilada luego de aplicado el instrumento a los usuarios de del sistema de justicia se clasificó por dimensiones y variables en el programa Excel. Esta información ingresada al cuadro Excel fue categorizada y tabulados, luego se trasladaron estos datos al software estadístico SPSS v. 25. Los resultados que arrojó este programa facilitó la presentación de tablas y figuras. También permitió que se pueda realizar el análisis inferencial en el que se incluyen las correlaciones para cada uno de las hipótesis propuestas.

Para el análisis inferencial de las variables y dimensiones se utilizó el estadístico Rho de Spearman, que permitió determinar el nivel de influencia entre las variables y dimensiones, en los anexos se presenta la escala de influencia de éste estadístico según Szmidski y Kacprzyk (2010).

### **3.7 Aspectos éticos**

En cuanto a los aspectos éticos se consideraron todos los aspectos relevantes para cumplir con los criterios de valor social, como son el permiso para el consentimiento informado, el respeto evidenciado por el anonimato, la objetividad para evitar los conflictos de interés, etc., además de valorar la participación de los encuestados.

#### IV. RESULTADOS

Después de haber aplicado las encuestas y procesados, se obtiene los siguientes resultados

Tabla 3

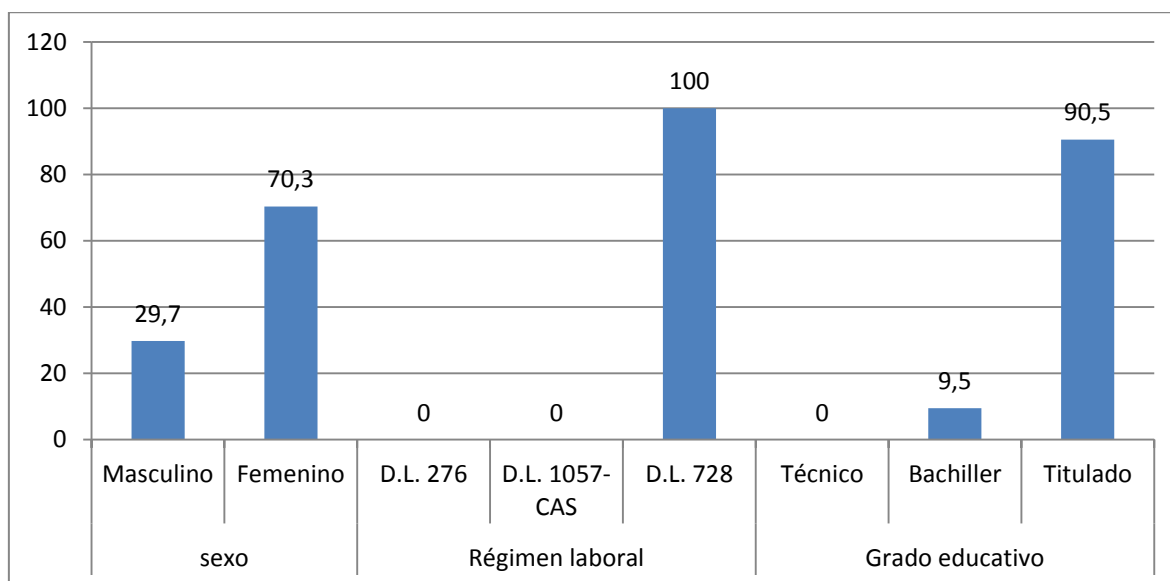
*Distribución de frecuencias y porcentajes de variables sociodemográficas*

Variable	Nivel	f	%
Sexo	Masculino	22	29,7
	Femenino	52	70,3
Régimen laboral	D.L. 276	0	0
	D.L. 728	74	100
	D.L. 1057-CAS	0	0
Grado educativo	Técnico	0	0
	Bachiller	7	9,5
	Titulado	67	90,5

*Fuente:* Elaboración propia

Figura 2

*Distribución en niveles de la variable sociodemográfica*



En la tabla 3 y figura 2 se aprecia que el mayor número de participantes de la encuesta para la variable sexo corresponden al femenino (70.3%) y en segundo lugar el masculino (29,7%); en cuanto al régimen laboral se observa que todos los encuestados se encuentran trabajando bajo el régimen laboral del D.L. 728. En cuanto al grado educativo se visualiza que la mayoría de los encuestados son titulados (90,5%), mientras que el restante son bachilleres (9,5%).



Tabla 4

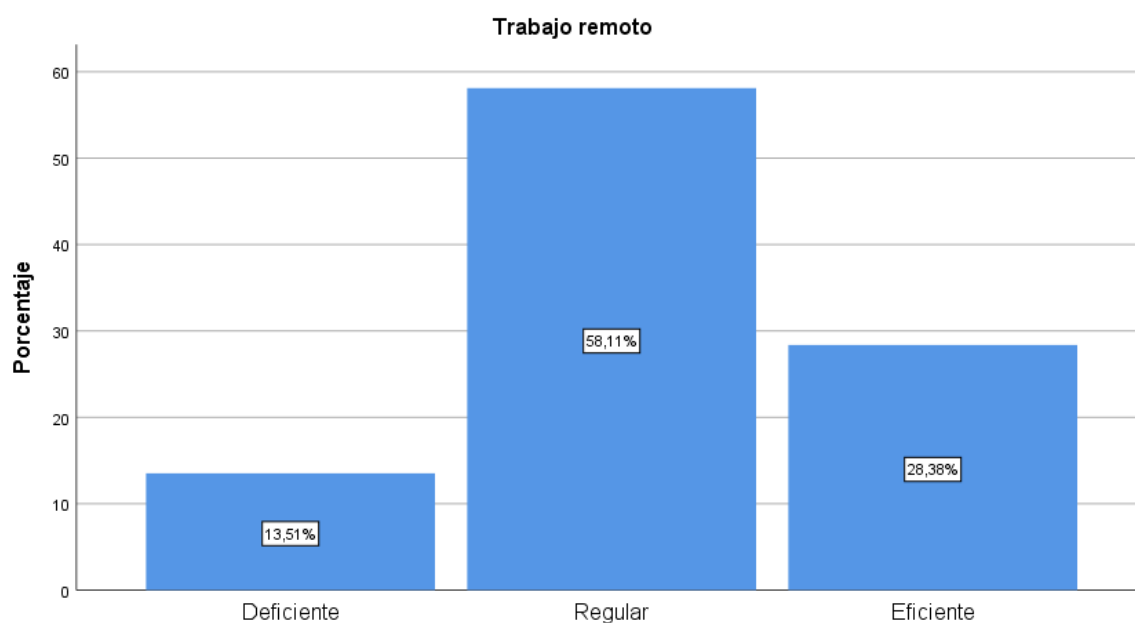
*Distribución de los niveles de la variable trabajo remoto*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	10	13,5
Regular	43	58,1
Eficiente	21	28,4
Total	74	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

Figura 3

*Distribución en niveles de la variable trabajo remoto*



Se presentan los resultados en la tabla 4 y figura 3 en ella se detalla la percepción de los 74 encuestados sobre el trabajo remoto, en ella el 58,1% señalan que su nivel es regular para la característica señalada, un 28,4% indica un nivel eficiente, mientras que un 13,5% manifiesta que el trabajo remoto presenta un nivel deficiente en la entidad de justicia.

Tabla 5

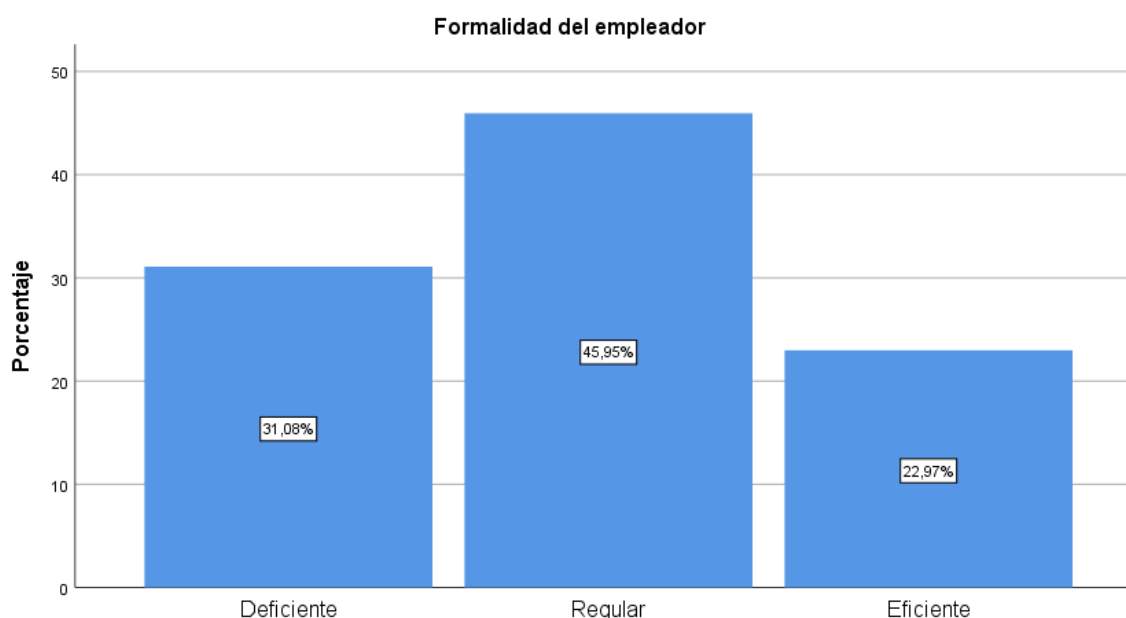
*Distribución de los niveles de la dimensión formalidad del empleador*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	23	31,1
Regular	34	45,9
Eficiente	17	23,0
Total	74	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

Figura 4

*Distribución de los niveles de la dimensión formalidad del empleador*



Se presentan los resultados en la tabla 5 y figura 4 en ella se detalla la percepción de los 74 encuestados sobre la dimensión formalidad del empleador, en ella el 45,9% señalan que su nivel es regular para la característica señalada, un 31,1% indica un nivel deficiente, mientras que un 23,0% manifiesta que la dimensión formalidad del empleador presenta un nivel eficiente en la entidad de justicia.

Tabla 6

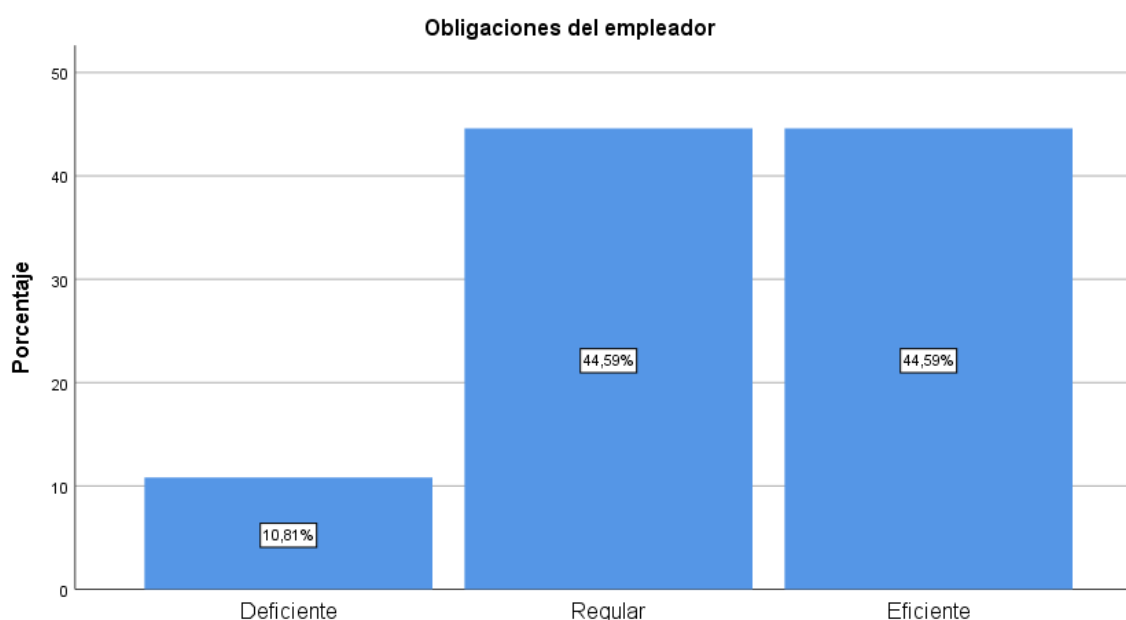
*Distribución de los niveles de la dimensión obligaciones del empleador*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	10,8
Regular	33	44,6
Eficiente	33	44,6
Total	74	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

Figura 5

*Distribución de los niveles de la dimensión obligaciones del empleador*



Se presentan los resultados en la tabla 6 y figura 5 en ella se detalla la percepción de los 74 encuestados sobre la dimensión obligaciones del empleado, en ella el 44,6% señalan que su nivel es regular para la característica señalada, un 44,6% indica un nivel eficiente, mientras que un 10,8% manifiesta la dimensión obligaciones del empleado presenta un nivel deficiente en la entidad de justicia.

Tabla 7

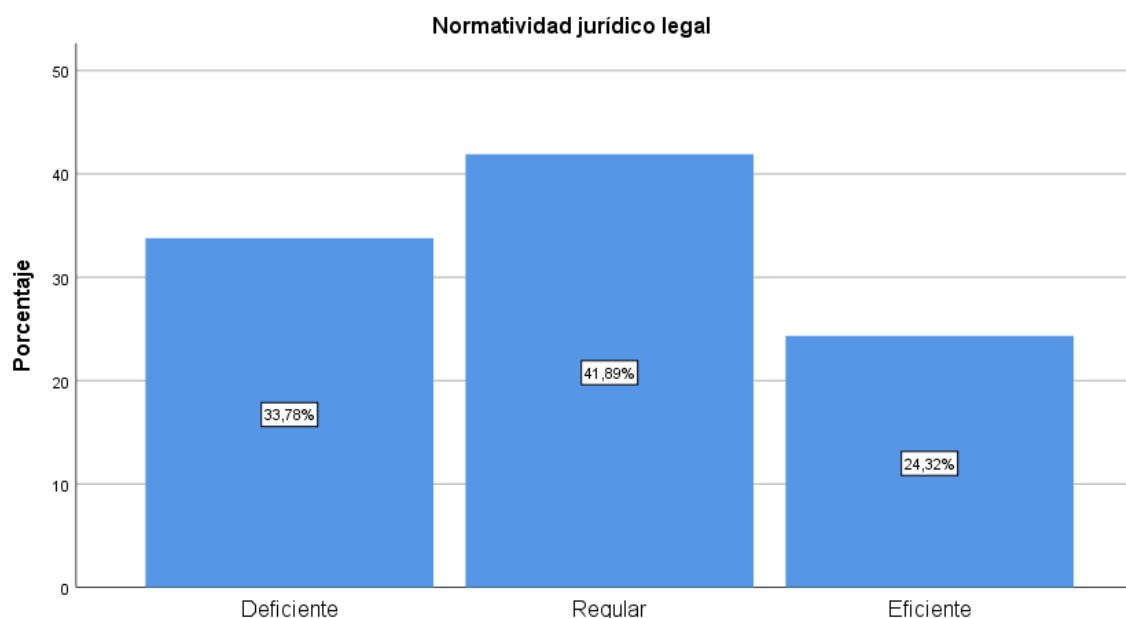
*Distribución de los niveles de la dimensión normatividad jurídico legal*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	25	33,8
Regular	31	41,9
Eficiente	18	24,3
Total	74	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

*Distribución de los niveles de la dimensión normatividad jurídico legal*



Se presentan los resultados en la tabla 7 y figura 6 en ella se detalla la percepción de los 74 encuestados sobre la dimensión normatividad jurídico legal, en ella el 41,9% señalan que su nivel es regular para la característica señalada, un 33,8% indica un nivel deficiente, mientras que un 24,3% manifiesta la dimensión normatividad jurídico legal presenta un nivel eficiente en la entidad de justicia.

Tabla 8

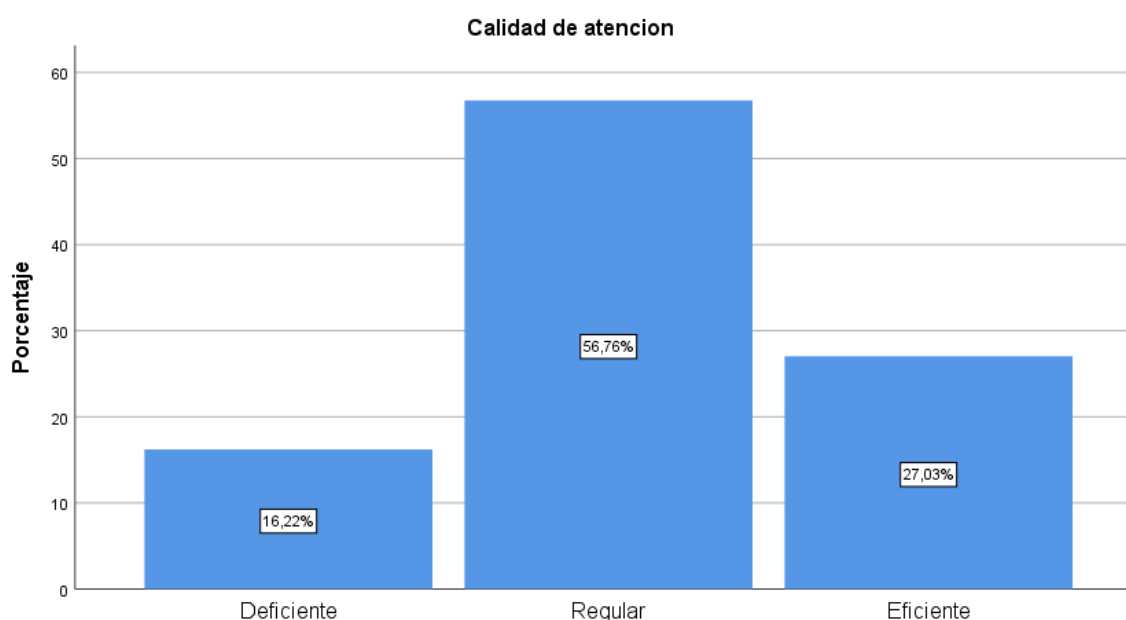
*Distribución de los niveles de la variable calidad de atención*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	12	16,2
Regular	42	56,8
Eficiente	20	27,0
Total	74	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

Figura 7

*Distribución de los niveles de la variable calidad de atención*



Se presentan los resultados en la tabla 8 y figura 7 en ella se detalla la percepción de los 74 encuestados sobre la variable calidad de atención, en ella el 56,8% señalan que su nivel es regular para la característica señalada, un 27,0% indica un nivel eficiente, mientras que un 16,2% manifiesta que la variable calidad de atención presenta un nivel deficiente en la entidad de justicia.

Tabla 9

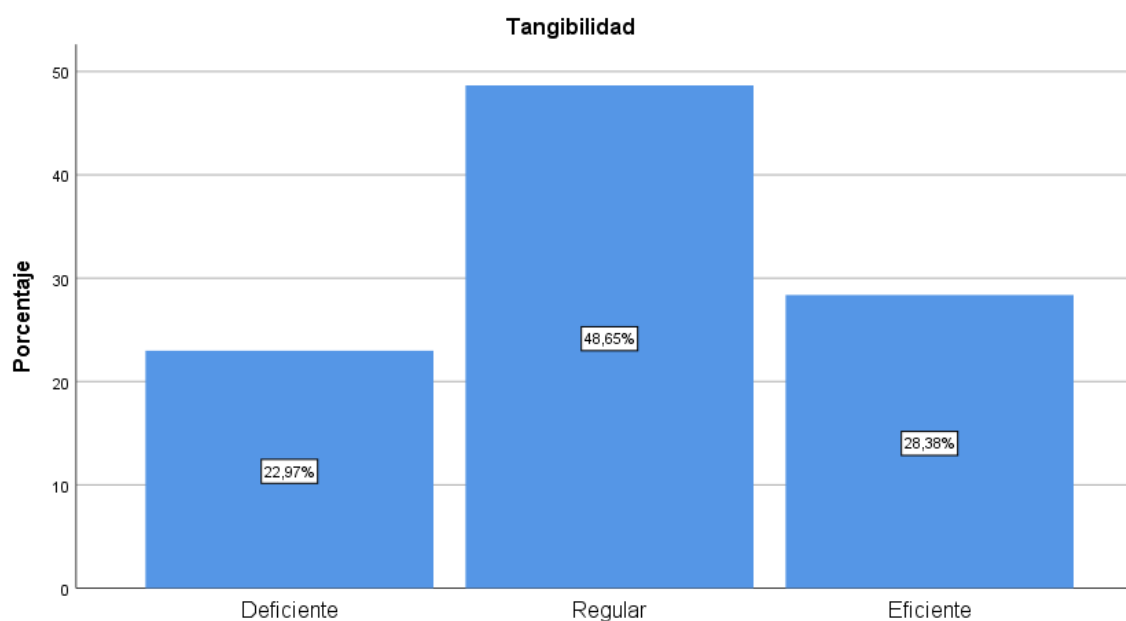
*Distribución de los niveles de la dimensión tangibilidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	17	23,0
Regular	36	48,7
Eficiente	21	28,3
Total	74	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

Figura 8

*Distribución de los niveles de la dimensión tangibilidad*



Se presentan los resultados en la tabla 9 y figura 8 en ella se detalla la percepción de los 74 encuestados sobre la dimensión tangibilidad, en ella el 48,7% señalan que su nivel es regular para la característica señalada, un 28,3% indica un nivel eficiente, mientras que un 23,0% manifiesta la dimensión tangibilidad presenta un nivel deficiente en la entidad de justicia

Tabla 10

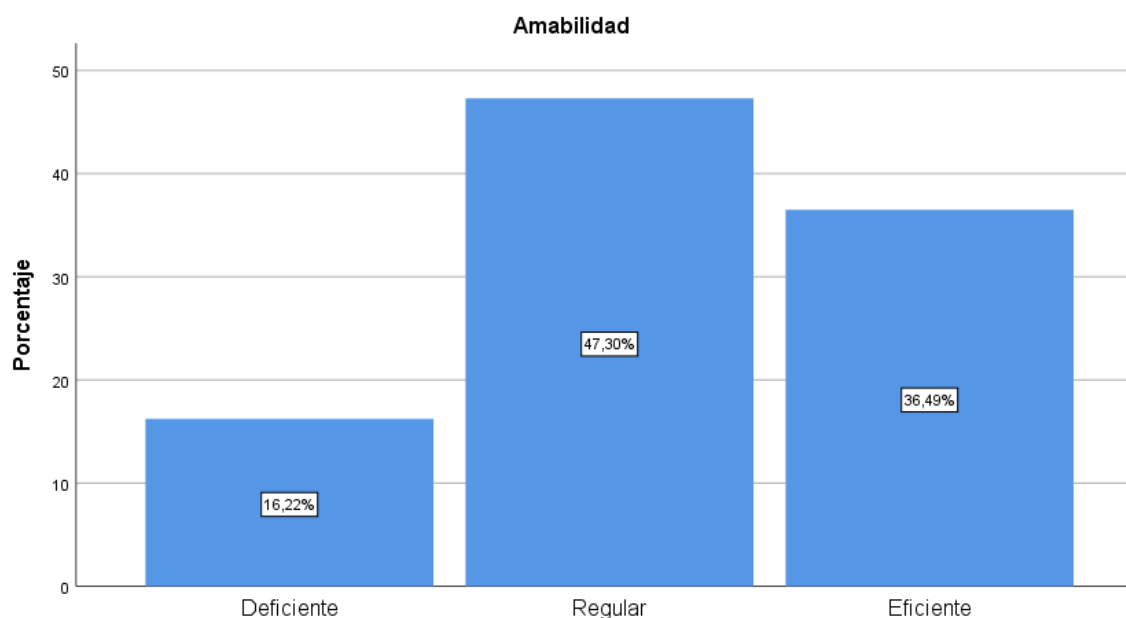
*Distribución de los niveles de la dimensión amabilidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	12	16,2
Regular	35	47,3
Eficiente	27	36,5
Total	74	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

Figura 9

*Distribución de los niveles de la dimensión amabilidad*



Se presentan los resultados en la tabla 10 y figura 9 en ella se detalla la percepción de los 74 encuestados sobre la dimensión amabilidad, en ella el 47,3% señalan que su nivel es regular para la característica señalada, un 36,5% indica un nivel eficiente, mientras que un 16,2% manifiesta la dimensión amabilidad presenta un nivel deficiente en la entidad de justicia

Tabla 11

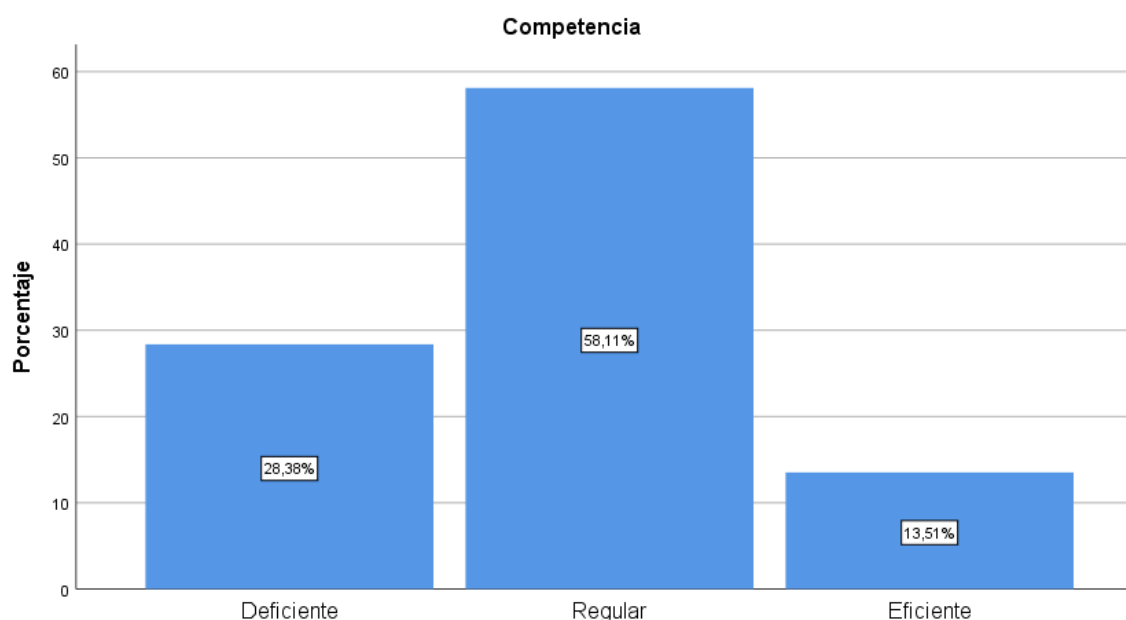
*Distribución de los niveles de la dimensión competencia*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	21	28,4
Regular	43	58,1
Eficiente	10	13,5
Total	74	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

Figura 10

*Distribución de los niveles de la dimensión competencia*



Se presentan los resultados en la tabla 11 y figura 10 en ella se detalla la percepción de los 74 encuestados sobre la dimensión competencia, en ella el 58,1% señalan que su nivel es regular para la característica señalada, un 28,4% indica un nivel eficiente, mientras que un 13,5% manifiesta la dimensión competencia presenta un nivel deficiente en la entidad de justicia



Tabla 12

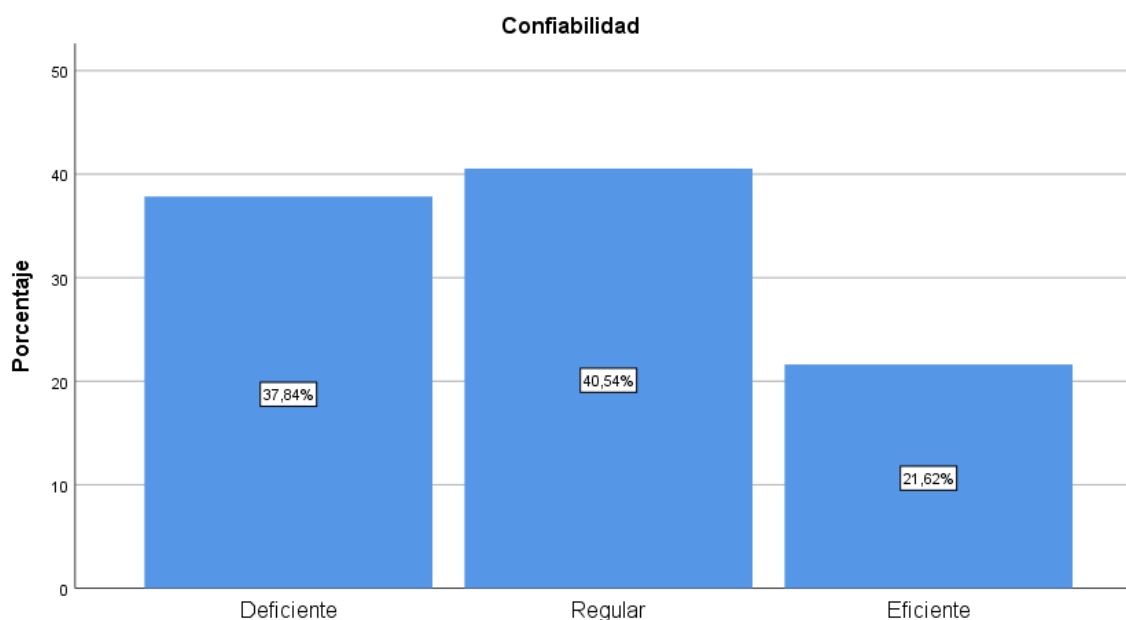
*Distribución de los niveles de la dimensión confiabilidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	28	37,8
Regular	30	40,5
Eficiente	16	21,6
Total	74	100,0

*Fuente:* Elaboración propia

Figura 11

*Distribución de los niveles de la dimensión confiabilidad*



Se presentan los resultados en la tabla 12 y figura 11 en ella se detalla la percepción de los 74 encuestados sobre la dimensión confiabilidad, en ella el 40,5% señalan que su nivel es regular para la característica señalada, un 37,8% indica un nivel deficiente, mientras que un 21,6% manifiesta la dimensión confiabilidad presenta un nivel eficiente en la entidad de justicia.

## Contrastación de hipótesis general

Ho: El trabajo remoto a través del aplicativo MAU no mejora la calidad de atención de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima.

H1: El trabajo remoto a través del aplicativo MAU mejora la calidad de atención de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lima.

Tabla 13

*Correlación entre el trabajo remoto y la calidad de atención de los usuarios*

			Trabajo remoto	Calidad de atención
Rho de Spearman	Trabajo remoto	Coeficiente de correlación	1,000	,802
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,802	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

*Fuente:* Elaboración propia

Se muestran los resultados de correlación del trabajo remoto y la calidad de atención en la tabla 13, el estadístico rho de Spearman arrojó un valor de 0,802 y un p valor de 0,000, estos resultados permiten afirmar según la escala de Szmidi, y Kacprzyk (2010) de una relación positiva alta entre las variables estudiadas.

## Contrastación de hipótesis específica 1

Ho: 1. La formalidad del empleador en el trabajo remoto no mejora la calidad de atención con el aplicativo MAU

H1: La formalidad del empleador en el trabajo remoto mejora la calidad de atención con el aplicativo MAU

Tabla 14

*Correlación entre la formalidad del empleador y la calidad de atención*

			Formalidad del empleador	Calidad de atención
Rho de Spearman	Formalidad del empleador	Coeficiente de correlación	1,000	,536
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,536	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

*Fuente:* Elaboración propia

Se muestran los resultados de correlación de la formalidad del empleador y la calidad de atención en la tabla 14, el estadístico rho de Spearman arrojó un valor de 0,536 y un p valor de 0,000, estos resultados permiten afirmar que, según la escala de Szmidt, y Kacprzyk (2010) de una relación positiva moderada entre las variables estudiadas.

## Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: Las obligaciones del empleador en el trabajo remoto no mejora la calidad de atención con el aplicativo MAU.

H1: Las obligaciones del empleador en el trabajo remoto mejora la calidad de atención con el aplicativo MAU.

Tabla 15

*Correlación entre obligaciones del empleado y la calidad de atención*

			Obligaciones del empleado	Calidad de atención
Rho de Spearman	Obligaciones del empleado	Coeficiente de correlación	1,000	,627
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,627	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

*Fuente:* Elaboración propia

Se muestran los resultados de correlación de las obligaciones del empleado y la calidad de atención en la tabla 15, el estadístico rho de Spearman arrojó un valor de 0,627 y un p valor de 0,000, estos resultados permiten afirmar que, según la escala de Szmidt, y Kacprzyk (2010) de una relación positiva moderada entre las variables estudiadas.

### Contrastación de la hipótesis específica 3

Ho: El aporte de la normatividad jurídico legal del trabajo remoto no mejora la calidad de atención con el aplicativo MAU

H1: El aporte de la normatividad jurídico legal del trabajo remoto mejora la calidad de atención con el aplicativo MAU

Tabla 16

*Correlación entre la normatividad jurídico legal y la calidad de atención*

			Normatividad jurídico legal	Calidad de atención
Rho de Spearman	Normatividad jurídico legal	Coeficiente de correlación	1,000	,846
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,846	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

*Fuente:* Elaboración propia

Se muestran los resultados de correlación de la normatividad jurídico legal y la calidad de atención en la tabla 16, el estadístico rho de Spearman arrojó un valor de 0,846 y un p valor de 0,000, estos resultados permiten afirmar que, según la escala de Szmidt, y Kacprzyk (2010) de una relación positiva alta entre las variables estudiadas.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación fue profundizar el conocimiento del aplicativo MAU para la mejora de la calidad de atención desde el trabajo remoto mejorando de este modo la participación de la ciudadanía en aras de lograr una mayor eficiencia de gestión pública.

En ese afán, la información recopilada muestra en primer lugar características demográficas correspondientes a los encuestados, el 70,3% corresponde al sexo femenino, mientras que el 29,7% fue masculino. En cuanto al régimen laboral, el área de atención al público se encuentra bajo el D.L. 728, cuyo reglamento busca mejorar la productividad de los empleados en el sector público (Ávila, 2020), situación apremiante debido al lento proceso con el que se desenvuelven los trámites documentarios en la Corte Superior de Justicia de Lima. Otra característica observada en los encuestados está referido al nivel educativo, la mayoría presenta el grado académico titulado (90,5%), mientras que el 9,5% restante son bachilleres, esto quiere decir que el nivel de las personas que atienden al público en sus demandas son profesionales, con ello se supone la seguridad de brindar un buen servicio de atención.

En cuanto a los resultados descriptivos de la variable trabajo remoto se observa que el 58,1% de los encuestados señalan que el nivel es regular para dicha variable, un 28,4% indica un nivel eficiente, mientras que un 13,5% manifiesta que el trabajo remoto presenta un nivel deficiente. El cambio en los hábitos de trabajo debido a la pandemia del Covid-19 ha originado una adaptación, en ese sentido Puchol (2007) señala que esta modalidad presenta algunas ventajas como el ahorro en el tiempo y de dinero en el pasaje, modifica la vida diaria del trabajador, pues ofrece un mejor ambiente laboral.

En contraposición a lo señalado, también tiene la desventaja de al encontrarse fuera del centro laboral, se pierde contacto con los demás trabajadores, lo cual genera aislamiento, pérdida de interés en la vocación de servicio, no obstante, la carga laboral de este sector obliga a los servidores del área a cubrir horarios en turnos no convencionales, puesto que la revisión de expedientes y su derivación es realizada en el momento más cómodo para el servidor público, es decir, en horario nocturno.

Con respecto a la variable calidad de atención se encontró que el 56,8% de los encuestados señalan que el nivel es regular para dicha variable, un 27,0%

indica un nivel eficiente, mientras que un 16,2% manifiesta que la calidad de atención presenta un nivel deficiente. En este punto, los cambios instaurados en la Corte Superior de Justicia referente a la recepción de demandas debido al Covid-19 supone un proceso de adaptación y desarrollo de medios para cumplir la labor, Núñez *et al.* (2019) agrega que la atención al usuario configura una serie de actividades desarrolladas y planificadas por la organización para un público objetivo con el fin de satisfacer las necesidades, también busca conocer cuáles son sus expectativas para que en el futuro puedan satisfacerlas mejorando los procesos de atención en línea.

Es notable la existencia de mucha controversia en la calidad de atención del público y los cambios debidos a la emergencia como es el trabajo remoto y el aplicativo MAU Pineda (2017) señala que el trabajo remoto se facilita por la aplicación de programas para la atención al público, si a ello se aplica alguna norma ISO se reducirían los defectos y se elevaría la eficiencia y calidad del proceso de atención al cliente. Arhuis y Campos (2019) agregan que el uso de aplicativos mejoran la atención del público disminuyendo el tiempo de atención, además el uso de tecnología que hace más dinámica y efectiva el servicio en la organización.

En cuanto a los resultados inferenciales, la hipótesis general planteaba que el trabajo remoto a través del aplicativo MAU no mejora la calidad de atención; sin embargo, luego de realizar la prueba de contrastación el estadístico rho de Spearman arrojó un valor de 0,802 y un p valor de 0,000, estos resultados permiten afirmar según la escala de Szmidt, y Kacprzyk (2010) de una relación positiva alta entre las variables estudiadas, es decir al mejorar las condiciones del trabajo remoto también va mejorar la calidad de atención de los usuarios, el trabajo remoto, según Humphreys (2019) se caracteriza en razón de que las actividades laborales se desarrollan en la vivienda del colaborador empleando los medios de telecomunicación e informáticos mientras dure el periodo acordado por las partes, que en este caso está relacionado a la atención al público que pretende hacer una demanda, por ello en la medida que el empleado pueda orientar y brindar soluciones la percepción del usuario sería positivo.

Gil y Fierro (2017) indican que las tecnologías de información son la base del trabajo remoto y facilita la calidad de atención del usuario, para fomenta la participación y la transparencia en el sector público, de manera indirecta obliga al

usuario, al manejo de las tecnologías de información en el sector público, abriendo un camino en el que se integra a los nuevos procedimientos administrativos de llevar las demandas, en la medida que se realicen los ajustes para hacer más efectivo el uso de la plataforma MAU se tendrá una mayor satisfacción de los usuarios.

El objetivo específico 1 estuvo destinado a conocer como la formalidad del empleador mejora la calidad de atención con el aplicativo MAU en el contexto del trabajo remoto, en ese sentido, luego de realizar la prueba de contrastación arrojó un valor de 0,536 y un p valor de 0,000, estos resultados permiten afirmar que, según la escala de Szmidt, y Kacprzyk (2010) de una relación positiva moderada entre las variables estudiadas, esto quiere decir que si mejoran las condiciones de formalidad de la institución pública la calidad de atención en la Corte Superior de Justicia de Lima también va mejorar.

Al respecto, el 45,9% de los encuestados indican la percepción con un nivel regular en la formalidad del empleador, según Puchol (2007) la organización asume la gran responsabilidad de implementar y ejecutar para que esta forma de laborar sea realizado de manera eficaz y eficiente, facilitando que el trabajador se adapte y asuma responsablemente sus labores, además, le corresponde evaluar mediante indicadores su rendimiento, dentro de ello, también se presenta el riesgo de la desmotivación laboral, debido al aislamiento y la disminución de la comunicación, lo que puede afectar el trabajo conjunto con otras áreas de la organización.

Es cierto que esta modalidad de trabajo permite que el empleado pueda desenvolverse desde un ambiente personalizado y muchas veces por un periodo flexible, sin embargo, existen muchas situaciones a considerar, puesto que la organización ahorra costos como electricidad, teléfono, internet, limpieza y demás servicios que deberían ser suministrados principalmente en cuanto a equipos y medios de comunicación e internet que permita el desenvolvimiento eficiente del servidor público.

Por otro lado, el objetivo específico 2 planteó profundizar las obligaciones del empleado en el trabajo remoto para mejorar la calidad de atención con el aplicativo MAU, al respecto, luego de realizar la prueba de contrastación, esta arrojó un valor de 0,627 y un p valor de 0,000, estos resultados permiten afirmar que, según la escala de Szmidt, y Kacprzyk (2010) de una relación positiva



moderada entre las obligaciones del empleado y la calidad de atención, esta relación indica que al mejorar la apreciación del empleado con respecto a sus obligaciones, al cumplimiento de sus tareas va mejorar la calidad de atención al usuario.

Al respecto, el aplicativo MAU desde su implementación demandó una capacitación en el personal, pero también requería el adiestramiento a los usuarios, debido a ello los encargados del área de atención al público no solo tienen la responsabilidad de realizar su labor sino también la de instruir a los demandantes en el uso del aplicativo, Merino y Reyes (2018) señalan que la eficiencia de los servidores públicos reduce el tiempo de espera en la atención del cliente.

Analizando la dimensión obligaciones del empleado se encontró que el 44,6% de los encuestados señalan un nivel regular en dicha percepción. Las condiciones en que se presentó esta alternativa laboral demandaron al trabajador, según Barbosa (2013) de autodisciplina, responsabilidad y compromiso para con sus actividades, con los clientes internos. Además, tener empatía, ética, proactividad y capacidad para resolver conflictos que se presenten. Para ello, una característica fundamental es la permanente capacitación, el cual consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una la organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador como forma de adaptación en las condiciones de desempeño de su labor (Cook, 2019).

Finalmente el objetivo específico 3 estuvo enfocado a determinar el aporte de la normatividad jurídico legal del trabajo remoto para mejorar la calidad de atención con el aplicativo MAU, en este aspecto, luego de realizar la prueba de contrastación, esta arrojó un valor de 0,846 y un p valor de 0,000, estos resultados permiten afirmar que, según la escala de Szmidt, y Kacprzyk (2010) de una relación positiva alta entre la normatividad jurídico legal y la calidad de atención, dicho de otro modo, la mejora en el llenado de los vacíos legales y la comunicación oportuna y diligente de las modificatorias va permitir que los servidores públicos puedan ofrecer una mejora calidad de atención en la Corte Superior de Justicia de Lima.

El 41,9% de los encuestados refieren un nivel regular de percepción de la normatividad jurídico legal, es se debe a la presencia de resoluciones

ministeriales que han ido contextualizando el desenvolvimiento del trabajo remoto, resoluciones tanto del ministerio de salud para especificar los protocolos para evitar el contagio, para regular el aislamiento social y de parte del ministerio de trabajo con respecto a los protocolos de seguridad y salud ocupacional, además también las directivas del MINJUS que regulan la labor en la Corte Superior de Justicia de Lima, las cuales muchas veces no se llegaban a conocer por la falta de comunicación, situación que trae como consecuencia vacíos y lagunas legales que afectan la protección del trabajador (Ubillus, 2010) y de manera indirecta la calidad de atención.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. En relación con el objetivo general de la investigación se logró determinar que al mejorar las condiciones del trabajo remoto, en cuanto a flexibilidad de horarios, equipos modernos, conectividad, etc. entonces la calidad de atención de los usuarios va mejorar, es decir que tendremos una mayor eficiencia en la Corte Superior de justicia.
2. La formalidad del empleador está representado por las acciones que la organización brinda a sus empleados, la correcta implementación y flexibilidad para que el servidor público pueda cumplir con su labor, en ese sentido mientras mayor sea el respaldo técnico, de recursos materiales y tecnológicos mejor será la calidad de atención.
3. La respuesta del empleado en cuanto mayor sea el nivel de responsabilidad, compromiso, autodisciplina, ética desarrollados por el empleado le posibilitará capacitarse y adaptarse a los cambios y tendencias de las exigencias de la organización de tal manera que la calidad de atención que brinde a los usuarios será mejor.
4. El trabajo remoto en el sector público aún falta normar en muchos aspectos que en el transcurso de la labor se irán regulando, mejorando y canalizando la manera de dar a conocer a todos los empleados, pues hay vacíos como el referido a los accidentes laborales, capacitaciones, permisos, vacaciones, etc que afectan la calidad de atención al demandante en la Corte Superior de Justicia de Lima.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A los directivos de la Corte Superior de Justicia, monitorear y evaluar el desempeño de los servidores públicos a fin de identificar las dificultades que se presentan en el uso del aplicativo MAU para efectuar los correctivos necesarios y hacerlos más fáciles de operar.
2. A la Corte Superior de Justicia; sensibilizar y promover talleres de capacitación sobre el aplicativo MAU en cuanto a organización de las carpetas y digitalización de los documentos, así como de las herramientas y equipos que faciliten su aplicación para reducir los tiempo y aumentar la productividad del servidor.
3. A los servidores públicos, capacitarse mediante talleres de capacitación en herramientas digitales, puesto que en las circunstancias de aislamiento social se hace necesario por la coyuntura actual, y estar en concordancia con el avance de los medios digitales.
4. A los directivos mejorar los canales de divulgación de las normativas y resoluciones que estén relacionados con el trabajo remoto y con el uso del aplicativo MAU.

## REFERENCIAS

- Arce, E. (Octubre 2009). El sindicalismo peruano en los tiempos de la tercerización: La necesidad urgente de una reforma legal. En: *Revista Actualidad Jurídica*. N°191. p. 265.
- Arhuis y Campos (2019). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa automotriz San Cristóbal – Huancayo 2015*. Huancayo. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Arias, S. (2021). *Satisfacción laboral y trabajo remoto docente de las instituciones educativas JEC de la provincia de Camaná, Arequipa – 2020*. Lima; Universidad César Vallejo
- Arvola, R., Tint, P., Kristjuhan, U. y Siirak, V. (2017). Impact of Telework On the Perceived Work Environment of Older Workers. *Scientific Annals of Economics and Business*, 64, 199-214. Recuperado de <http://saeb.feaa.uaic.ro/index.php/saeb/article/view/111>
- Barbosa, V. (2013) *Teletrabajo, liderar y trabajar en equipos a distancia*. Buenos Aires: Dunken
- Beltrán, A. y Sánchez, L. (2015). *Las relaciones laborales virtuales: El teletrabajo. Tesis de grado para optar el título de abogado*. Pontificia Universidad Javeriana en la Facultad de Ciencias Jurídicas de Bogotá – Colombia.
- Biswas, B., y Roy, S. (2020). Service quality, satisfaction and intention to use Union Digital Center in Bangladesh: The moderating effect of citizen participation. *Plos one*, 15(12), e0244609. <https://link.gale.com/apps/doc/A646874228/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=dbe1da8d>
- Caman, K. (2020). El derecho a la desconexión digital fuera del ámbito laboral, a propósito de la implementación del trabajo remoto. *Revista Actualidad Laboral*. <https://actualidadlaboral.com/el-derecho-a-la-desconexion-digital-fuera-del-ambito-laboral-a-proposito-de-la-implementacion-del-trabajoremoto/>
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2ª.ed.). Caracas: Uyapal.

- Colombo, D. (2008). *Impacto del Teletrabajo en la cultura organizacional. Intervenciones posibles desde el campo de la comunicación*. (Tesis de pregrado). La Plata
- Cook, S. (2019). *Making a Success of Managing and Working Remotely*. IT Governance Publishing.  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=2194952&lang=es&site=eds-live>
- Delgado, A. (2020). El trabajo remoto en el Perú en tiempos del covid-19. *Rev. Iberoamericana de derecho del trabajo y de la seguridad social* |Nro. 3| Vol. 2| Primer semestre de 2020| pp. 72-84
- Díaz, P. y Paca, F. (2021). *Impacto del trabajo remoto en calidad del servicio educativo de docentes de la institución educativa Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020*. Lima; Universidad César Vallejo
- Duque, E. y Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10(16), 159-192.  
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/1168/901>
- Escobedo, A. (2020). *Diferencias entre teletrabajo y trabajo remoto*. En [Lpderecho.pe](https://lpderecho.pe). <https://lpderecho.pe/diferencias-teletrabajo-trabajo-remoto/>
- Espinal M, Mundaca L, Gonzáles J y Ruiz M. (2010). *Nivel de satisfacción del usuario en el servicio de Hemodiálisis del Instituto del Riñón – Chiclayo, Octubre-Diciembre 2010*.
- Fernandez, A., y Torres, A. (2016). El Teletrabajo: Una innovadora forma de organización del trabajo, una herramienta de inclusión laboral y su regulación jurídica en el Perú. *Derechos y Sociedad*, 13.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed). Boston: Allyn y Bacon.  
<https://wps.ablongman.com/wps/media/objects/385/394732/george4answers.pdf>
- Gómez, M. (2020). Guía de buenas prácticas de trabajo remoto para el sector asegurador. *Divulgare Boletín Científico de la Escuela Superior de Actopan* Publicación semestral No. 11 (2020)
- Humphreys (2019). Remote Work in Ireland Future Jobs 2019. *Minister for Business Enterprise and Innovation*. pp. 1-55

- Hunton, J., y Norman, C. (2010). The impact of alternative telework arrangements on organizational commitment: insights from a longitudinal field experiment. *Journal of Information Systems*, 24(1), 67-90.
- Jalagat, R. y Jalagat, A. (2019). Rationalizing remote working concept and its implications on employee productivity. *Journal of advanced research* 6 (3): 95-100.
- Jensen, N., Lyons, E., Chebelyon, E., Bras, L., Ronan, y Gomes, C. (2020). Conspicuous monitoring and remote work. *Journal of Economic Behavior y Organization* Volume 176, August 2020, Pages 489-511. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jebo.2020.05.010>
- Kaduk, A., Genadek, K., Kelly, E. y Moen, P. (2019). Involuntary vs. voluntary flexible work: insights for scholars and stakeholders. *Community, Work & Family*, 22(4), 412–442. <https://doi.org/10.1080/13668803.2019.1616532>
- Kahale, D. (2016). Teletrabajo: Regulación jurídico-laboral. *Gaceta Laboral*, IX, 397- 416.
- Krivosheeva, V. y Vasyurenko L. (2020). Motivating component in the remote form of employment. *Economics and management of agro-industrial complex*, 1 (155), 93–100. Recuperado de <https://doi.org/10.33245/2310-9262-2020-155-1-93-100>
- Leite, A., Silveira, T., y Lemos, D. (2020). Implicações do trabalho remoto em uma empresa de base tecnológica. *Navus - Revista de Gestão e Tecnologia*, 10, 01-15. <https://doi.org/10.22279/navus.2020.v10.p01-15.1318>
- López, I. (2020). El coronavirus más mediático, *Investigación y ciencia*, n. 523, pp. 12-14. <https://www.investigacionyciencia.es/files/53079.pdf>
- Lousada, J. (2011). El trabajo a domicilio y el teletrabajo, *Revista Técnico Laboral*, 129.
- Merino, B. y Reyes, M. (2018). *Modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú*. Lima. Universidad San Martín de Porres.
- Monteiro, Straume y Valente (2019). Does remote work improve or impair Örm labour productivity? Longitudinal evidence from Portugal. pp. 1- 31.
- Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., Uribe, Y., y Rodríguez, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones

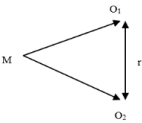
- educativas del nivel inicial. *Revista de investigación*, 9(1), 19-35.  
<http://dx.doi.org/10.17162/au.v9i1.347>
- Ñaupas, H. Mejía, E. Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. Ed. San Marcos. Lima, Perú.
- Oquendo Sandra (2019) Estrategia para el desarrollo de la competencia investigativa en estudiantes de básica primaria. *En revista Encuentros*, Vol. 17-02 de julio-dic. Universidad Autónoma del Caribe.
- Pineda, R. (2017). *Evaluación de procesos y aplicación de herramientas para la mejora de calidad en el departamento de patología clínica de un hospital del seguro social ubicado en Lima, Perú*. Lima; Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Pirés F., Denise (2014): Teletrabajo en Brasil. Reflexiones sobre la protección de la salud del trabajador frente a la isonomía del trabajo presencial, *Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías*, 12.
- Puchol, L. (2007). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid, España. Díaz de Santos
- Purcalla, B., Miguel, Á. y Preciado, D., Carlos, H. (2013): Trabajo a distancia vs. teletrabajo: estado de la cuestión a propósito de la reforma laboral de 2012, *Revista Actualidad Laboral*, 2.
- Ramirez, E. y Chuquillanqui, O. (2017). El Teletrabajo en el Perú: Comentarios al Nuevo Marco Normativo. *Revista Derecho & Sociedad*, 46, 111–120.
- Ruiz, P. (2021). Covid-19: Covid-19: Teletrabajo en tiempos de pandemia. *Rev. Historia de la comunicación social* 26, Número especial, 11-18
- Sadida, N. y Febriani, Z. (2016). Engaging Employee Through Telecommuting (Study of Telecommuter Work Engagement). *Journal Psikogenesis*, 4(1), 114-125. Recuperado de <https://doi.org/10.24854/jps.v4i1.522>
- Safinas, R., y Abdul, R. (2016). Determining Dimensions of Job Satisfaction using factor analysis. *ScienceDirect*, 37, 488-496. doi:[https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30156-3](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30156-3)
- Sierra, B. y Esperanza, M. (2020): Breve referencia a la negociación colectiva en la regulación del trabajo a distancia en el RD-ley 28/2020, *Revista Cielo Laboral*.
- Soroui, S. (2020). Understanding the drivers and implications of remote work from the local perspective: An exploratory study into the dis/reembedding



- dynamics. *Technology in Society*. Volume 64, February 2021, 101328. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101328>
- Surugiu, M., Surugiu, C. y Mazilescu, R. (2018). ICTs and employment: new opportunities on the labour market. *Annals of Spiru Haret University. Economic Series*, 18 (2), 115-139. Recuperado de <https://doi.org/10.26458/1826>
- Szmidt, E. y Kacprzyk, J. (2010). The Spearman rank correlation coefficient between intuitionistic fuzzy sets, in *Intelligent Systems (IS), 5th IEEE International Conference*, 2010, pp. 276-280.
- Thulin, E., Vilhelmson, B. y Johansson, M (2019). New Telework, Time Pressure and Time Use Control in Everyday Life. *Sustainability*. 11 (11) 3067. Recuperado de <https://doi.org/10.3390/su11113067>
- Ubillus, R. (Noviembre 2010). Los grupos de empresas a efectos laborales en el ordenamiento jurídico peruano, En: *Revista Actualidad Jurídica*. N° 204. p. 236.
- Valencia, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. IUS. *Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla, México*. ISSN 1870-2147. Nueva época Vol. 12, N° 41. Enero – Junio de 2018. PP 203-226.
- Viñas, V. (2005) Los conceptos de Satisfacción del cliente, calidad y evaluación: un análisis crítico. *revista del CLAD Reformay Democracia*. Caracas venezuela recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533664007.pdf>
- Wojcak, E. y Baráth, M. (2017). National Culture and Application of Telework in Europe. *European Journal of Business Science and Technology*. 3 (1), 65-74. Recuperado de <https://doi.org/10.11118/ejobsat.v3i1.79>
- Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004). *Relevant knowledge series: Service Quality*. Cambridge, Mass.: Marketing Science Institute.

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Trabajo remoto y calidad de atención a través del aplicativo web MAU en la Corte Superior de Justicia de Lima, Lima, 2021							
Autora: Hessi Frank Osorio Guidotti							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema general</b> ¿Por qué teniendo un aplicativo MAU como herramienta para el trabajo remoto y mejorar la calidad de atención persiste las dificultades para el trámite de los expedientes judiciales causando fastidio en los usuarios?</p> <p><b>Problemas específicos</b> 1.¿Cómo la formalidad del empleador en el trabajo remoto puede mejorar la calidad de atención con el aplicativo MAU? 2.¿De qué manera las obligaciones del empleado en el trabajo remoto puede mejorar la calidad de atención con el aplicativo MAU? 3.¿Cuál es el aporte de la normatividad jurídico legal del trabajo remoto para mejorar la calidad de atención con el aplicativo MAU?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Profundizar sobre el aplicativo MAU para la mejora de la calidad de atención desde el trabajo remoto mejorando la participación de la ciudadanía y aceptación de la gestión pública</p> <p><b>Objetivos específicos</b> 1. Conocer como la formalidad del empleador en el trabajo remoto puede mejorar la calidad de atención con el aplicativo MAU 2. Profundizar las obligaciones del empleado en el trabajo remoto para mejorar la calidad de atención con el aplicativo MAU 3. Determinar el aporte de la normatividad jurídico legal del trabajo remoto para mejorar la calidad de atención con el aplicativo MAU</p>	<p><b>Hipótesis general</b> El trabajo remoto a través del aplicativo MAU facilita la eficiencia de la labor del personal y mejora la calidad de atención de los usuarios de la Corte Superior</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> 1. La formalidad del empleador en el trabajo remoto puede mejorar la calidad de atención con el aplicativo MAU 2. Las obligaciones del empleado en el trabajo remoto mejora la calidad de atención con el aplicativo MAU. 3. El aporte de la normatividad jurídico legal del trabajo remoto mejora la calidad de atención con el aplicativo MAU</p>	<b>Variable 1: Trabajo remoto</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Formalidad del empleador	Lugar Horario Recursos Capacitaciones Comunicación	1 - 6	Escala ordinal. Nunca (1) Casi nunca (2)	Bajo
			Obligaciones del empleado	Beneficios Acompañamiento Planificación Confidencialidad Cumplimiento de objetivos	7 - 14	Algunas veces (3) Casi siempre (4)	Regular
			Normatividad jurídico legal	Normas Información Cumplimiento de directivas	15 - 20	Siempre (5)	Alto
			<b>Variable 2: Calidad de atención</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Tangibilidad	Equipos Recursos físicos Apariencia del empleado Recursos tecnológicos	1 - 5	Nunca (1) Casi nunca (2)	Bajo
			Amabilidad	Empatía Buen trato Línea de servicio	06-10	Algunas veces (3) Casi siempre (4)	Regular
			Competencia	Atención Conocimientos Capacidad de respuesta Manejo de las TICs	11-16	Siempre (5)	Alto
Confiabilidad	Confianza Información veraz Seguridad	17-21					

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANÁLISIS
<p><b>Paradigma:</b> Positivista  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Básico.  <b>Nivel:</b> descriptivo correlacional  <b>Diseño:</b> No experimental  <b>Método:</b> Hipotético-deductivo.</p>  <p>M=muestra  O<sub>1</sub> y O<sub>2</sub>= observaciones en cada variable  r= relación</p>	<p><b>Población:</b> 74 servidores públicos de la Corte superior de justicia</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> 74 servidores públicos de la Corte superior de justicia</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilista intencional por conveniencia</p> <p><b>Criterios de inclusión</b>  Servidores públicos que realizan trabajo remoto</p> <p><b>Criterios de exclusión</b>  Personal contratado que tiene menos de tres meses</p>	<p><b>Variable 1 Trabajo remoto</b>  Técnicas: Encuesta  Instrumentos: Cuestionario de trabajo remoto  Autor : Frank Osorio  Año: 2021  Estructura: Está Conformada por 20 items.  Tiempo: 20 min</p> <p><b>Variable 2: Calidad de atención</b>  Técnicas: Encuesta  Instrumentos: Cuestionario de calidad de atención  Autor : Frank Osorio  Año: 2021  Estructura: Está Conformada por 21 items.  Tiempo: 20 min</p>	<p><b>Estadística descriptiva:</b>  Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos para mostrar los resultados encontrados.,</p> <p><b>Estadística inferencial:</b>  Se usará el índice de correlación de Spearman para la comprobación de las hipótesis.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$

## **Anexo 2. Carta de autorización de aplicación de instrumento**

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Ate, 22 de junio del 2021.

CARTA N° 001-2021 CSJL

Señor:

Dr. Juan Carlos Vidal Morales

Presidente (e) de la Corte Superior de Justicia de Lima

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a su digna persona para saludarle cordialmente para presentarme. Mi nombre es HESSI FRANK OSORIO GUIDOTTI identificado con DNI N° 43569556; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTIÓN PUBLICA con código de matrícula N° 7001182251 de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO quien actualmente me encuentro desarrollando el trabajo de Investigación (Tesis):

**“Trabajo remoto y calidad de atención a través del aplicativo web MAU en la Corte Superior de Justicia de Lima, Lima, 2021”**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgarme el permiso y brindarme las facilidades, para poder aplicar en forma virtual los instrumentos del estudio y así desarrollar el presente trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,

.....  
HESSI FRANK OSORIO GUIDOTTI  
DNI N°:

### Anexo 3. Instrumentos

**Instrumento:** Trabajo remoto

Estimado(a) participante lo que tiene en manos es un cuestionario que forma parte de una investigación que busca recopilar información sobre la apreciación y detalles del trabajo remoto en su institución. Por lo tanto, su aporte es muy valioso.

**Tiempo:** 20 minutos.

**Indicaciones:**

Por favor, para cada caso **marque con un aspa (X)** la respuesta que crea conveniente de acuerdo a su preferencia. Para obtener mayor precisión se utiliza una escala del 1 al 5, donde:

- 1: **Nunca**                      2: **Casi nunca**    3: **Algunas veces**  
 4: **Casi siempre**            5: **Siempre**

ÍTEMS	Dimensión 1: Formalidad del empleador	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	El hogar es el lugar donde se realiza el trabajo remoto					
2	El empleador establece un horario para realizar el trabajo remoto					
3	Se brindan recursos materiales y tecnológicos para realizar el trabajo remoto					
4	Se incentiva la capacitación tecnológica para realizar el trabajo remoto					
5	Se propicia el desarrollo de las habilidades y destrezas y competencias para realizar el trabajo remoto					
6	Se percibe el desarrollo de una comunicación permanente y efectiva para realizar el trabajo remoto					
ÍTEMS	Dimensión 2: Obligaciones del empleado	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	El desarrollo del trabajo remoto resulta beneficioso para el desempeño de su vida personal y profesional					
8	Considera que el desarrollo del trabajo remoto genera en el empleado aislamiento social					
9	Se dispone de un área física donde se realizar el trabajo remoto					
10	Constantemente se busca herramientas TIC's para mejorar el trabajo remoto					
11	Se planifican las labores cotidianas para realizar el trabajo remoto sin contratiempos					
12	Se mantiene la confidencialidad de la información que se dispone					
13	Se cumple con los plazos establecidos para elevar los expedientes en los procesos judiciales					
14	El trabajo remoto agiliza la eficiencia y eficacia del manejo de los expedientes					

ÍTEMS	Dimensiones 3: Normatividad jurídico legal	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	Recibe información actualizada de las directivas sobre el trabajo remoto					
16	Recurre al portal de la institución para derivar documentos según lo establecido en las directivas del trabajo remoto					
17	Comunica a los usuarios sobre las nuevas directivas vinculadas a los procedimientos administrativos de su área					
18	Cumple su labor según lo establecido en los decretos y normas vinculadas al trabajo, teletrabajo y trabajo remoto					
19	Considera que la normatividad y ordenamiento respecto al trabajo remoto debe ser actualizado para cada área					
20	Hace uso del manual de normas y protocolos de seguridad y salud para el trabajo remoto en la situación de emergencia sanitaria					

### Instrumento: Calidad de atención

Estimado(a) participante lo que tiene en manos es un cuestionario que forma parte de una investigación que busca recopilar información sobre la apreciación y detalles del calidad de atención en su institución. Por lo tanto, su aporte es muy valioso.

**Tiempo:** 20 minutos.

### Indicaciones:

Por favor, para cada caso **marque con un aspa (X)** la respuesta que crea conveniente de acuerdo a su preferencia. Para obtener mayor precisión se utiliza una escala del 1 al 5, donde:

- 1: **Nunca**                      2: **Casi nunca**    3: **Algunas veces**  
4: **Casi siempre**            5: **Siempre**

ÍTEMS	Dimensión 1: Tangibilidad	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Los equipos de la Corte de Justicia son modernos y apropiados para la atención al público					
2	Las instalaciones físicas de la Corte de justicia son visualmente atractivas, amplias y funcionales.					
3	Los empleados presentan una apariencia pulcra					
4	Se describe los procedimientos administrativos que debe realizar el usuario de manera clara y específica					
5	Se aprecia que los recursos tecnológicos de la Corte					

	de justicia están actualizados					
<b>ÍTEMS</b>	<b>Dimensión 2: Amabilidad</b>	<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>
6	Los empleados comprenden las necesidades de los usuarios de la Corte de justicia.					
7	Cuando un usuario tiene un problema, el empleado muestra sincero interés en solucionarlo					
8	Los empleados tratan al usuario de forma amable y cortés					
9	Los reclamos son atendidos, explicados y resueltos satisfactoriamente					
10	Se cuenta con una línea de servicio al cliente que está disponible en los primeros 20 minutos de presentado la dificultad					
<b>ÍTEMS</b>	<b>Dimensiones 3: Competencia</b>	<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>
11	Los empleados dan a los usuarios de la Corte de Justicia una atención individualizada.					
12	Considera que los empleados son competentes para la atención en el área asignada.					
13	Los empleados tienen conocimiento suficiente para responder las preguntas e inquietudes de los usuarios					
14	El tiempo de respuesta para efectuar un trámite documentario es de máximo un día.					
15	Los empleados explican el procedimiento para acceder a la transparencia en la información pública					
<b>ÍTEMS</b>	<b>Dimensión 4: Confiabilidad</b>	<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>
16	La expresión de los empleados transmite confianza a los usuarios					
17	Se entiende claramente la información brindada por los empleados de la Corte de justicia					
18	Los empleados tienen un trato equitativo y empático con todos los usuarios					
19	El aplicativo MAU de la Corte de justicia es eficiente y seguro en su operación					
20	Considera que la información brindada por la institución pública es útil y oportuna para los usuarios					

## Anexo 4. Validación de instrumento

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TRABAJO REMOTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Formalidad del empleador</b>								
1	El hogar es el lugar donde se realiza el trabajo remoto	X		X		X		
2	El empleador establece un horario para realizar el trabajo remoto	X		X		X		
3	Se brindan recursos materiales y tecnológicos para realizar el trabajo remoto	X		X		X		
4	Se incentiva la capacitación tecnológica para realizar el trabajo remoto	X		X		X		
5	Se propicia el desarrollo de las habilidades y destrezas y competencias para realizar el trabajo remoto	X		X		X		
6	Se percibe el desarrollo de una comunicación permanente y efectiva para realizar el trabajo remoto	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Obligaciones del empleado</b>								
7	El desarrollo del trabajo remoto resulta beneficioso para el desempeño de su vida personal y profesional	X		X		X		
8	Considera que el desarrollo del trabajo remoto genera en el empleado aislamiento social	X		X		X		
9	Se dispone de un área física donde se realiza el trabajo remoto	X		X		X		
10	Constantemente se busca herramientas TIC's para mejorar el trabajo remoto	X		X		X		
11	Se planifican las labores cotidianas para realizar el trabajo remoto sin contratiempos	X		X		X		
12	Se mantiene la confidencialidad de la información que se dispone	X		X		X		
13	Se cumple con los plazos establecidos para elevar los expedientes en los procesos judiciales	X		X		X		
14	El trabajo remoto agiliza la eficiencia y eficacia del manejo de los expedientes	X		X		X		
<b>Dimensiones 3: Normatividad jurídico legal</b>								
15	Recibe información actualizada de las directivas sobre el trabajo remoto	X		X		X		
16	Recurre al portal de la institución para derivar documentos según lo establecido en las directivas del trabajo remoto	X		X		X		
17	Comunica a los usuarios sobre las nuevas directivas vinculadas a los procedimientos administrativos de su área	X		X		X		
18	Cumple su labor según lo establecido en los decretos y normas vinculadas al trabajo, teletrabajo y trabajo remoto	X		X		X		



19	Considera que la normatividad y ordenamiento respecto al trabajo remoto debe ser actualizado para cada área	X		X		X	
20	Hace uso del manual de normas y protocolos de seguridad y salud para el trabajo remoto en la situación de emergencia sanitaria	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Si hay suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Mendoza Retamozo Noemi.....       DNI: 23271871.....

Especialidad del validador: Temático – Metodología de la investigación.....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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



\_\_\_\_\_  
Dra. Noemi Mendoza Retamozo

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Tangibilidad</b>							
1	Los equipos de la Corte de Justicia son modernos y apropiados para la atención al público	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de la Corte de justicia son visualmente atractivas, amplias y funcionales.	X		X		X		
3	Los empleados presentan una apariencia pulcra	X		X		X		
4	Se describe los procedimientos administrativos que debe realizar el usuario de manera clara y específica	X		X		X		
5	Se aprecia que los recursos tecnológicos de la Corte de justicia están actualizados	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Amabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Los empleados comprenden las necesidades de los usuarios de la Corte de justicia.	X		X		X		
7	Cuando un usuario tiene un problema, el empleado muestra sincero interés en solucionarlo	X		X		X		
8	Los empleados tratan al usuario de forma amable y cortés	X		X		X		
9	Los reclamos son atendidos, explicados y resueltos satisfactoriamente	X		X		X		
10	Se cuenta con una línea de servicio al cliente que está disponible en los primeros 20 minutos de presentado la dificultad	X		X		X		
	<b>Dimensiones 3: Competencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Los empleados dan a los usuarios de la Corte de Justicia una atención individualizada.	X		X		X		
12	Considera que los empleados son competentes para la atención en el área asignada.	X		X		X		
13	Los empleados tienen conocimiento suficiente para responder las preguntas e inquietudes de los usuarios	X		X		X		
14	El tiempo de respuesta para efectuar un trámite documentario es de máximo un día.	X		X		X		
15	Los empleados explican el procedimiento para acceder a la transparencia en la información pública	X		X		X		
	<b>Dimensiones 3: Competencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	La expresión de los empleados transmite confianza a los usuarios	X		X		X		
17	Se entiende claramente la información brindada por los empleados de la Corte de justicia	X		X		X		
18	Los empleados tienen un trato equitativo y empático con todos los usuarios	X		X		X		
19	El aplicativo MAU de la Corte de justicia es eficiente y seguro en su	X		X		X		

	operación						
20	Considera que la información brindada por la institución pública es útil y oportuna para los usuarios	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Si hay suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Mendoza Retamozo Noemi.....        DNI: 23271871.....

Especialidad del validador: Temático – Metodología de la investigación.....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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



\_\_\_\_\_  
Dra. Noemi Mendoza Retamozo

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TRABAJO REMOTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Formalidad del empleador</b>							
1	El hogar es el lugar donde se realiza el trabajo remoto	✓		✓		✓		
2	El empleador establece un horario para realizar el trabajo remoto	✓		✓		✓		
3	Se brindan recursos materiales y tecnológicos para realizar el trabajo remoto	✓		✓		✓		
4	Se incentiva la capacitación tecnológica para realizar el trabajo remoto	✓		✓		✓		
5	Se propicia el desarrollo de las habilidades y destrezas y competencias para realizar el trabajo remoto	✓		✓		✓		
6	Se percibe el desarrollo de una comunicación permanente y efectiva para realizar el trabajo remoto	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Obligaciones del empleado</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El desarrollo del trabajo remoto resulta beneficioso para el desempeño de su vida personal y profesional	✓		✓		✓		
8	Considera que el desarrollo del trabajo remoto genera en el empleado aislamiento social	✓		✓		✓		
9	Se dispone de un área física donde se realizar el trabajo remoto	✓		✓		✓		
10	Constantemente se busca herramientas TIC's para mejorar el trabajo remoto	✓		✓		✓		
11	Se planifican las labores cotidianas para realizar el trabajo remoto sin contratiempos	✓		✓		✓		
12	Se mantiene la confidencialidad de la información que se dispone	✓		✓		✓		
13	Se cumple con los plazos establecidos para elevar los expedientes en los procesos judiciales	✓		✓		✓		
14	El trabajo remoto agiliza la eficiencia y eficacia del manejo de los expedientes	✓		✓		✓		
	<b>Dimensiones 3: Normatividad jurídico legal</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Recibe información actualizada de las directivas sobre el trabajo remoto	✓		✓		✓		
16	Recurre al portal de la institución para derivar documentos según lo establecido en las directivas del trabajo remoto	✓		✓		✓		
17	Comunica a los usuarios sobre las nuevas directivas vinculadas a los procedimientos administrativos de su área	✓		✓		✓		
18	Cumple su labor según lo establecido en los decretos y normas vinculadas al trabajo, teletrabajo y trabajo remoto	✓		✓		✓		
19	Considera que la normatividad y ordenamiento respecto al trabajo remoto debe ser actualizado para cada área	✓		✓		✓		
20	Hace uso del manual de normas y protocolos de seguridad y salud para el trabajo remoto en la situación de emergencia sanitaria	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: RICARDO LAZARO CONDE ALDUE DNI 07087813

Especialidad del validador.: MAESTRIA GESTION PUBLICA

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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 informante

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Tangibilidad</b>								
1	Los equipos de la Corte de Justicia son modernos y apropiados para la atención al público	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas de la Corte de justicia son visualmente atractivas, amplias y funcionales.	✓		✓		✓		
3	Los empleados presentan una apariencia pulcra	✓		✓		✓		
4	Se describe los procedimientos administrativos que debe realizar el usuario de manera clara y específica	✓		✓		✓		
5	Se aprecia que los recursos tecnológicos de la Corte de justicia están actualizados	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Amabilidad</b>								
6	Los empleados comprenden las necesidades de los usuarios de la Corte de justicia.	✓		✓		✓		
7	Cuando un usuario tiene un problema, el empleado muestra sincero interés en solucionarlo	✓		✓		✓		
8	Los empleados tratan al usuario de forma amable y cortés	✓		✓		✓		
9	Los reclamos son atendidos, explicados y resueltos satisfactoriamente	✓		✓		✓		
10	Se cuenta con una línea de servicio al cliente que está disponible en los primeros 20 minutos de presentado la dificultad	✓		✓		✓		
<b>Dimensiones 3: Competencia</b>								
11	Los empleados dan a los usuarios de la Corte de Justicia una atención individualizada.	✓		✓		✓		
12	Considera que los empleados son competentes para la atención en el área asignada.	✓		✓		✓		
13	Los empleados tienen conocimiento suficiente para responder las preguntas e inquietudes de los usuarios	✓		✓		✓		
14	El tiempo de respuesta para efectuar un trámite documentario es de máximo un día.	✓		✓		✓		
15	Los empleados explican el procedimiento para acceder a la transparencia en la información pública	✓		✓		✓		
<b>Dimensiones 3: Competencia</b>								
16	La expresión de los empleados transmite confianza a los usuarios	✓		✓		✓		
17	Se entiende claramente la información brindada por los empleados de la Corte de justicia	✓		✓		✓		
18	Los empleados tienen un trato equitativo y empático con todos los usuarios	✓		✓		✓		
19	El aplicativo MAU de la Corte de justicia es eficiente y seguro en su operación	✓		✓		✓		
20	Considera que la información brindada por la institución pública es útil y oportuna para los usuarios	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia) SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: RICARDO LAZARO CONDE ALDWE DNI 07087813

Especialidad del validador.: MAESTRIA GESTION PUBLICA

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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 informante

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TRABAJO REMOTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Formalidad del empleador</b>							
1	El hogar es el lugar donde se realiza el trabajo remoto	X		X		X		
2	El empleador establece un horario para realizar el trabajo remoto	X		X		X		
3	Se brindan recursos materiales y tecnológicos para realizar el trabajo remoto	X		X		X		
4	Se incentiva la capacitación tecnológica para realizar el trabajo remoto	X		X		X		
5	Se propicia el desarrollo de las habilidades y destrezas y competencias para realizar el trabajo remoto	X		X		X		
6	Se percibe el desarrollo de una comunicación permanente y efectiva para realizar el trabajo remoto	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Obligaciones del empleado</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	El desarrollo del trabajo remoto resulta beneficioso para el desempeño de su vida personal y profesional	X		X		X		
8	Considera que el desarrollo del trabajo remoto genera en el empleado aislamiento social	X		X		X		
9	Se dispone de un área física donde se realizar el trabajo remoto	X		X		X		
10	Constantemente se busca herramientas TIC's para mejorar el trabajo remoto	X		X		X		
11	Se planifican las labores cotidianas para realizar el trabajo remoto sin contratiempos	X		X		X		
12	Se mantiene la confidencialidad de la información que se dispone	X		X		X		
13	Se cumple con los plazos establecidos para elevar los expedientes en los procesos judiciales	X		X		X		
14	El trabajo remoto agiliza la eficiencia y eficacia del manejo de los expedientes	X		X		X		
	<b>Dimensiones 3: Normatividad jurídico legal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Recibe información actualizada de las directivas sobre el trabajo remoto	X		X		X		
16	Recurre al portal de la institución para derivar documentos según lo establecido en las directivas del trabajo remoto	X		X		X		
17	Comunica a los usuarios sobre las nuevas directivas vinculadas a los procedimientos administrativos de su área	X		X		X		
18	Cumple su labor según lo establecido en los decretos y normas vinculadas al trabajo, teletrabajo y trabajo remoto	X		X		X		
19	Considera que la normatividad y ordenamiento respecto al trabajo remoto debe ser actualizado para cada área	X		X		X		
20	Hace uso del manual de normas y protocolos de seguridad y salud para el trabajo remoto en la situación de emergencia sanitaria	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Si hay suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Luis Humberto Bejar

C.E. 000312765

Especialidad del validador: Doctor en Contabilidad y finanzas

22 de junio del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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 Informante.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Tangibilidad</b>							
1	Los equipos de la Corte de Justicia son modernos y apropiados para la atención al público	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de la Corte de justicia son visualmente atractivas, amplias y funcionales.	X		X		X		
3	Los empleados presentan una apariencia pulcra	X		X		X		
4	Se describe los procedimientos administrativos que debe realizar el usuario de manera clara y específica	X		X		X		
5	Se aprecia que los recursos tecnológicos de la Corte de justicia están actualizados	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Amabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Los empleados comprenden las necesidades de los usuarios de la Corte de justicia.	X		X		X		
7	Cuando un usuario tiene un problema, el empleado muestra sincero interés en solucionarlo	X		X		X		
8	Los empleados tratan al usuario de forma amable y cortés	X		X		X		
9	Los reclamos son atendidos, explicados y resueltos satisfactoriamente	X		X		X		
10	Se cuenta con una línea de servicio al cliente que está disponible en los primeros 20 minutos de presentado la dificultad	X		X		X		
	<b>Dimensiones 3: Competencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
11	Los empleados dan a los usuarios de la Corte de Justicia una atención individualizada.	X		X		X		
12	Considera que los empleados son competentes para la atención en el área asignada.	X		X		X		
13	Los empleados tienen conocimiento suficiente para responder las preguntas e inquietudes de los usuarios	X		X		X		
14	El tiempo de respuesta para efectuar un trámite documentario es de máximo un día.	X		X		X		
15	Los empleados explican el procedimiento para acceder a la transparencia en la información pública	X		X		X		
	<b>Dimensiones 3: Competencia</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	La expresión de los empleados transmite confianza a los usuarios	X		X		X		
17	Se entiende claramente la información brindada por los empleados de la Corte de justicia	X		X		X		
18	Los empleados tienen un trato equitativo y empático con todos los usuarios	X		X		X		
19	El aplicativo MAU de la Corte de justicia es eficiente y seguro en su operación	X		X		X		
20	Considera que la información brindada por la institución pública es útil y oportuna	X		X		X		

para los usuarios								
-------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Si hay suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Luis Humberto Bejar**

C.E. 000312765

Especialidad del validador: **Doctor en Contabilidad y finanzas**

22 de junio del 2021

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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 Informante.**

### Anexo 3. Escalas para prueba de confiabilidad

Escala de correlación Alfa de Cronbach

Valor de alfa	Significado
0.9 a 1.0	Excelente
0.8 a 0.89	Bueno
0.7 a 0.79	Aceptable
0.6 a 0.69	Cuestionable
0.5 a 0.59	Pobre
0.0 a 0.49	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

#### Anexo 4. Escalas para la prueba de Correlación de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
	Correlación positiva baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva moderada
0.4 a 0.69	Correlación positiva alta
0.7 a 0.89	Correlación positiva muy alta
0.9 a 0.9	Correlación positiva grande y perfecta
1	

Fuente: Rho Spearman por Szmidt y Kacprzyk (2010).