



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Trabajo remoto y la calidad de servicio del personal administrativo en  
el contexto Covid 19, en una unidad ejecutora - Cusco

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

**AUTORA:**

Olivares Chavez, Guillermina Casimira (ORCID: 0000-0002-0960-0114)

**ASESOR:**

Mg. Ramos Serrano, Shelby Hubert (ORCID: 0000-0001-6377-0203)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios:

Quien está presente en cada paso que doy en mi vida, siempre llenándome de muchas bendiciones y siendo mí soporte en todo momento.

A mis padres:

Teófilo Olivares y Dora Chávez, Ya que ellos son mi ejemplo a seguir y cada logro en mi vida es también de ellos.

A mis hijas:

Zerymar, Banesska y Karel, que son el mayor impulso en mi vida.

A mis hermanos:

Por ser parte fundamental en mi vida y por mantenernos siempre unidos a ustedes muchas gracias.

A mi Mamita Virginia:

Quien también fue tocada por este Virus, ahora mi Ángel, Dios nos de resignación y mucha fortaleza.

## Agradecimiento

A mi familia, por constantemente apoyarme en momentos difíciles y más en este año frente a esta coyuntura que estamos pasando, a pesar de ello siempre mostraron confianza en mí en todo lo que me propongo.

Al, Mag. Ramos Serrano, Shelby Hubert Asesor de investigación; quien mostró su preocupación por que aprendamos nuevos conocimientos en cuanto a nuestra investigación además de sus sugerencias para continuar mejorando, una persona con mucha experiencia y conocimiento en la materia.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y Diseño de Investigación .....	15
3.2 Variables y operacionalización .....	16
3.3 Población, muestra y muestreo .....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5 Procedimientos .....	19
3.6 Método de análisis de datos .....	20
3.7 Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN .....	38
VI. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES .....	46
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS .....	57

## Índice de tablas

Tabla 1 Frecuencias de la variable Trabajo Remoto	22
Tabla 2 Frecuencias de la dimensión Control	23
Tabla 3 Frecuencias de la dimensión Productividad	24
Tabla 4 Frecuencias dimensión Cultura Organizacional	25
Tabla 5 Frecuencias dimensión Tecnológico	26
Tabla 6 Frecuencias de la variable Calidad de Servicio	27
Tabla 7 Cruzada variables trabajo remoto y calidad de servicio	28
Tabla 8 Tabla cruzada de la dimensión control y calidad de servicio	29
Tabla 9 Tabla cruzada de la dimensión productividad y calidad de servicio	30
Tabla 10 Tabla cruzada de la cultura organizacional y calidad de servicio	31
Tabla 11 Tabla cruzada tecnológico y calidad de servicio	32
Tabla 12 Análisis de correlación para la hipótesis general	33
Tabla 13 Análisis de correlación para la hipótesis específica 1	34
Tabla 14 Análisis de correlación para la hipótesis específica 2	35
Tabla 15 Análisis de correlación para la hipótesis específica 3	36
Tabla 16 Análisis de correlación para la hipótesis específica 4	37

## Índice de figuras

Figura 1 Histograma variable trabajo remoto	22
Figura 2 Histograma dimensión control	23
Figura 3 Histograma dimensión productividad	24
Figura 4 Histograma dimensión cultura organizacional	25
Figura 5 Histograma dimensión tecnológico	26
Figura 6 Histograma de la variable calidad de servicio	27
Figura 7 Histograma del cruce de variables trabajo remoto y calidad de servicio	28
Figura 8 Histograma del cruce de la dimensión control y calidad de servicio	29
Figura 9 Histograma del cruce de productividad y calidad de servicio	30
Figura 10 Histograma del cruce cultura organizacional y calidad de servicio	31
Figura 11 Histograma del cruce tecnológico y calidad de servicio	32

## Resumen

La presente investigación estableció como objetivo analizar determinar la relación que existe entre el Trabajo remoto y la calidad de servicio, Del personal administrativo en el contexto Covid 19, ¿en una unidad ejecutora – Cusco? Para el trabajo remoto según SERVIR (2020) define al trabajo remoto como una labor subordinada, pero sin la presencia en un aislamiento domiciliario, usando las TIC como medio para el logro de su desempeño y el éxito de sus funciones. Se trata de una variable de tipo independiente.

Para la dimensión de calidad de servicio, Calidad es un término que en el transcurso del tiempo ha tenido varios significados, estos dependen de las circunstancias que se viven. Todos ellos cuando buscan la forma de definir tienen en común la filosofía de acción en continuas mejoras. (De León, 2017).

La investigación fue realizada con el método científico, de tipo aplicada, en el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de nivel correlacional en corte transversal. Se consideró a toda la población de la unidad ejecutora, cusco, para el recojo de los datos se aplicó de forma virtual un cuestionario para ambas variables: trabajo remoto y calidad de servicio; para el procesamiento de la información se utilizó el programa estadístico SPSS, versión 25; en el cual se elaboró tablas cruzadas y figuras; se aplicó la estadística Rho de Spearman, obteniendo una correlación altamente positiva ( $Rho = 0.293^{**}$  sig. Bilateral = 0.000; ( $p < 0.05$ )), la cual demuestra que, a mayor nivel logrado del trabajo remoto, es mayor el nivel logrado de calidad de servicio de la unidad ejecutora, cusco.

**Palabras clave:** Trabajo remoto, calidad, servicio, personal administrativo.

## **Abstract**

The present investigation established as Objective to analyze to determine the relationship that exists between remote work and quality of service, of administrative personnel in the context of Covid 19, in an executing unit - Cusco? For remote work, according to SERVIR (2020) defines remote work as subordinate work, but without the presence in a home isolation, using ICT as a means to achieve their performance and the success of their functions. It is a variable of independent type. For the quality of service dimension, Quality is a term that over time has had several meanings; these depend on the circumstances that are experienced. All of them when looking for a way to define have in common the philosophy of action in continuous improvement. (De León, 2017).

The research was carried out with the scientific method, applied type, in the quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional correlational level. The entire population of the executing unit, Cusco, was considered. To collect the data, a questionnaire was applied in a virtual way for both variables: remote work and quality of service; for the information processing, the statistical program SPSS, version 25, was used; in which crossed tables and figures were elaborated; Spearman's Rho statistic was applied, obtaining a highly positive correlation (Rho = 0.293 \*\*) sig. Bilateral = 0.000; ( $p < 0.05$ )), which shows that, the higher the level of remote work achieved, the higher the level of quality of service achieved by the executing unit, Cusco.

**Keywords:** Remote work, quality, service, administrative staff

## **I INTRODUCCIÓN**

La realidad Problemática del presente trabajo de investigación se conceptúa en el contagio (covid-19), emergencia sanitaria en nuestro territorio peruano, según DS. N° 008-2020-SA, con el objetivo de proteger la vida y salud del empleado y la familia, estado en la que vivimos en diferentes países que han reconocido transformar definitivamente nuestro estilo de vida. Debido a ello se ordenó que uno de las decisiones de seguir laborando sea mediante el trabajo remoto.

DU N° 026-2020, de marzo de 2020. Decreto de Urgencia donde ordena, para prever el contagio del coronavirus (COVID-19) en el territorio peruano, entonces podemos decir que mediante este decreto se decide la cuarentena el aislamiento del trabajador medida que en empleador deberá tener en cuenta para continuar con los servicios que brinda a la sociedad implicando las herramientas tecnológicas ya que el modo a seguir será una implementación desde sus hogares, para prever el contagio del virus y respaldar su buena salud propia y la de su familia. También se debe indicar que las Organización Internacional del Trabajo (OIT) 2020a) dio diferentes alcances a razón de la nueva forma de laborar desde sus domicilios.

Esta prevención genero una gran repercusión en el método de trabajo viendo estos cambios de nuevos planes laborales implicando utilizar diversos enseres o dispositivos tecnológicos (internet, telefonía y otros), que ayudara a cumplir sus tareas en sus domicilios, el trabajo remoto ha demostrado ser un mecanismo muy valioso para la continuidad de la pervivencia efectiva. Debido, a situaciones normales, sus alcances dan una la deducción del tiempo de traslado, la eventualidad de que los trabajadores se concentren en sus tareas lejos de los despistes de la oficina y una ocasión para lograr una estabilidad entre la vida laboral y profesional, también se menciona que regulo el trabajo remoto como un modo de labor en la comunidad pública y privadas, utilizando las TIC donde el empleado hará asistencia remota en la entidad que labora

Según la regla mediante TIC, la ley N° 30036, dado por el parlamento en el 2013, a su vez, se hará un monitoreo a sus tares ejecutadas. Es así que el gobierno Eligio resolver poniendo en emergencia sanitaria al país a fin de aplacar el contagio del virus, con todas las alteraciones que promueve esta batalla contra este virus se debe pensar que el cambio de esta nueva forma de trabajo, donde se busca establecer competencia para actuar, la calidad del servicio que se ofrece desde el

trabajo remoto, dando simplicidad precisa, tomando instrumentos que enfoquen el paso a las herramientas tecnológicas que ayuden a cumplir las metas de los trabajadores siguiendo guías o modelo que sean más simple al manejo de estos que respondan ante un usuario de necesidad a este nuevo reto de trabajar.

Es por ello que una unidad ejecutora, cusco, se vio forzado y en tiempo de buena marca en preparar al personal administrativo para poder ajustar la efectividad a esta nueva forma de trabajo, pero también existe discrepancia, coyuntura de algunos trabajadores que por el tiempo de utilidad en la unidad ejecutora cusco, que presenta evidencia de algunas dificultades que se percibe en el día a día, además el desconocimiento del uso de las tics por parte de los trabajadores, donde ha reflejado una diferencia metódica, generando en los usuarios enojo, es un indicativo que siente disminuida la calidad de servicio que se provee a la población producir disentiimiento e incluso en los propios trabajadores, ya que para ellos ha sido trabajoso esta forma de trabajo remoto.

En cambio se reconoce que la unidad ejecutora está ejecutando el trabajo remoto para ofrecer un servicio de calidad , sin embargo se conoce de diferentes estados donde se debe coordinar para dar una salida positiva y así el personal administrativo de la unidad ejecutora tiene un propósito y compromiso con la institución, este problema de contagio el personal administrativo de una unidad ejecutora cusco, está de acuerdo en realizar trabajo remoto desde sus domicilios sin embargo se percata que algunos de sus trabajadores no cuentan con las condiciones técnicas informáticas, lo que causara una debilidad al desempeño de su función de trabajo, lo que se podría darse como una debilidad en su labor, por Tal motivo se sugiere, Este estudio de Trabajo remoto y la variable dependiente calidad de servicio, personal administrativo del contexto Covid 19, en una unidad ejecutora – Cusco

Para realizar el actual estudio se ha propuesto como problema General: ¿Cómo se relacionaría el trabajo remoto que es la variable dependiente y la calidad de servicio que es la variable independiente del personal administrativo en el contexto Covid 19, en una unidad ejecutora – Cusco? Y los Problemas específicos los siguientes: el primer problema específico fue ¿Cómo se relaciona el control y la calidad de servicio del personal administrativo en el contexto Covid 19, en una unidad ejecutora – Cusco? El segundo problema específico fue ¿Cómo se relaciona

la productividad y la calidad de servicio del personal administrativo en el contexto Covid 19, en una unidad ejecutora – Cusco? El tercer problema específico fue ¿Cómo se relaciona cultura organizacional y la calidad de servicio del personal administrativo en el contexto Covid 19, en una unidad ejecutora – Cusco? El cuarto problema específico fue ¿Cómo se relaciona cultura organizacional y la calidad de servicio del personal administrativo en el contexto Covid 19, en una unidad ejecutora – Cusco?

En el objetivo general, se conceptuó determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la calidad de servicio del personal administrativo en el contexto Covid-19, en una unidad ejecutora Cusco. También se tiene sus objetivos específicos que son: el primer objetivo específicos fue establecer de qué manera el trabajo remoto en la empatía, del personal administrativo en el contexto Covid-19, en una unidad ejecutora Cusco; el segundo objetivo específicos fue establecer de qué manera el trabajo remoto en la fiabilidad del personal administrativo en el contexto Covid-19, en una unidad ejecutora, Cusco, el tercer objetivo específicos fue establecer de qué manera el trabajo remoto en la seguridad del personal administrativo en el contexto Covid-19, en una unidad ejecutora, Cusco, el cuarto objetivo específicos fue establecer de qué manera el trabajo remoto en la capacidad de respuesta del personal administrativo en el contexto Covid-19 en una unidad ejecutora, Cusco.

En relación a la hipótesis esta interpreta las conjeturas del estudio en relación a lo similar que se quiere. Por lo que la hipótesis general es: Existe relación entre Trabajo remoto y la calidad de servicio del personal administrativo en el contexto Covid-19 en una unidad ejecutora, Cusco. La primera hipótesis específica fue si existe una relación entre Trabajo remoto en la empatía del personal administrativo en el contexto Covid-19 en una unidad ejecutora, Cusco. La segunda hipótesis específicas fue existe una relación entre la Trabajo remoto en la fiabilidad del personal administrativo en el contexto Covid-19, en una unidad ejecutora, Cusco. La tercera hipótesis específicas fue existe una relación entre el Trabajo remoto en la seguridad del personal administrativo en el contexto Covid-19, en una unidad ejecutora, Cusco. La cuarta hipótesis específicas fue existe una relación entre la Trabajo remoto en la capacidad de respuesta del personal administrativo en el contexto Covid-19 en una unidad ejecutora Cusco.

Justificación social, Hernández, Fernández y Baptista (2014) Este estudio es de importancia social también de ser trascendental para la comunidad que ayude a una proyección, Su justificación, El pleno del congreso aprobó a ley de trabajo remoto, con la que se dará paso también a la derogación de la ley 3003 ley que regula el teletrabajo a fin de impulsar el uso de esta modalidad laboral en el contexto de la pandemia covid-19, justificación metodológica, Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos da un análisis más explícito, donde indica que la investigación se justifica metologicamente cuando se crea un nuevo método para luego ser analizada o se plantea una nueva metodología que incluya otras formas de experimentar una o más variables, o estudiar de forma más adecuada a determinada población, Igualmente, la investigación recopilada en esta indagación será de gran ayuda para otras investigaciones que se vincule con este, También generar una gran ayuda en cuanto a la obtención de los objetivos de la entidad, para que se tenga en cuenta un juicio de perfeccionar , haciendo favorable a una variación, generando acciones que ofrezcan términos al problema que se tenga en la entidad, Justificación teórica, Baena (2017) implica describir cuales son las brechas de conocimientos existentes que la investigación buscara reducir. Hay distintos argumentos, para justificar la importancia de la investigación desde el punto de vista teórico, como se contrastó en la investigación la correlación de las variables trabajo remoto y calidad de servicio, generando reflexión sobre los conocimientos existentes, La Justificación práctica, según Hernández Fernández y Baptista (2014) manifiestan que una investigación puede generar aportes prácticos directos o indirectos relacionados a la problemática real estudiada, La justificación práctica es lo que se hace cuando un Proyecto de investigación propone medios o estrategias que al aplicarlos en la práctica

## **II. MARCOTEÓRICO**

Las investigaciones sean nacionales e internacionales, en relación al trabajo remoto, tenemos los antecedentes internacionales, Chen (2020) explica la vía, Del trabajo remoto como la mejor forma de salir de un problema en la industria DHL Global Forwardin en Finlandia la investigación que aplico, en resolver los obstáculos en la entidad DHL Global Forwarding en Finlandia. Ese estudio aplicó el enfoque correlacional, con nivel descriptivo, cualitativo, y diseño no experimental transversal, con una comuna de 4 trabajadores entrevistados, en conclusión, se expresaron que tampoco es tener un trabajo total en el domicilio, pero si es bueno tener el compartir tanto en el domicilio como en la entidad siendo monitoreado por los jefes y colegas de la oficina.

También, Echeverri Gómez (2020) estudiaron las afecciones que derivan del trabajo remoto en tener una mejor calidad de vida de los trabajadores en una entidad petrolera de Colombia. Este estudio descriptivo y cualitativo, con un dato de 50 empleados de la planta Cracking UOPII, se concluyó que debe una contrapartida entre la retribución a la motivación a los trabajadores como un aumento de sueldo o un bono, capacitación e implantación de las herramientas tecnológicas que se requiera

Mientras tanto, Echeverri Gómez y Espitia Castellanos (2020) estudiaron las afecciones que derivan del trabajo remoto en tener una mejor calidad de vida de los trabajadores en una entidad petrolera de Colombia. Este estudio descriptivo y cualitativo, con un dato de 50 empleados de la planta Cracking UOPII, se concluyó que debe una contrapartida entre la retribución a la motivación a los trabajadores como un aumento de sueldo o un bono, capacitación e implantación de las herramientas tecnológicas que se requiera.

Hernández Arias (2019), también nos dice en un estudió muy significativo que una adopción de prácticas son herramientas de gestión con un conocimiento que las empresas colombianas emplean mediante el trabajo remoto, también nos dice que uso el enfoque de tipo cuantitativo lo que le permite contar mediante una encuesta, es un nivel descriptivo que se puede describir y es correlacional entonces nos dice que de manera clara que las variables tienden a cambiar. Se concluye que el trabajo remoto también puede provocar una debilidad en el conocimiento de esta forma que la labor de trabajo remoto si la otra variable le cause a la importancia de no innovar, a que no puedan fluir los intercambios de pensamiento directa entre los

trabajadores que lleven el trabajo remoto y los que siguen en las oficinas de la entidad.

También Swisher (2019), investigo una variable dependiente que es la correspondencia mediante el trabajo remoto y la satisfacción laboral, que es la variable independiente, las variables, donde los empleados que pertenecen a la ciudad de EE.UU, utilizaron el método cuantitativo que tendrá una conclusión numérica y cualitativo porque propuso una revisión crítica de origen con diseño de regresión múltiple donde nos dice que la variable dependiente puede relacionarse con varias variables independientes, Se llegó, al resultado, donde la variable trabajo remoto si tiene una óptima función, cuando hay una continua fluidez de conocimiento e implementación de las gestiones de los directores directos.

En relación calidad de servicio, se tiene Como antecedentes internacionales los siguientes, Castillo Sarabia, (2020) sostuvo que las competencias hacen que una entidad lideren y son claves para que la variable calidad total sean favorables, para los empleados que laboran en la ciudad de México, esta investigación aplicada comienza con una planificación, también tendrá resultados numérico porque, nos dice que se puede contar o probar, con un diseño no experimental en su contexto natural y transaccional. Concluyó que la variable calidad total en sus pericias técnicas no ayudaron en el desempeño laboral, entonces el compromiso con el entorno no los motiva, las variables capacidades es la solución a los problemas, el trabajo que se desarrolla no tendrá buenos resultados, lo que se obtendrá un resultado de incidencia sobre el desempeño de estos trabajadores, lo que se debe de hacer una exhausta verificación para traer una relación de indicadores a Buenos resultados.

Para Nobarrio (2018), describió como meta que la calidad de bienestar estudiantil conceptualiza una de las variables que calidad de servicio educativo en colegiantes de la IST de la ciudad capital, puso en el estudio, se propuso conceptualizar el patrón educativo de acuerdo a la teoría de Guzmán (2015) sostuvo que la figura de una buena calidad de una educación para satisfacer a los estudiantes. Samuel Gento (2012). También su estudio llego hacer básico no experimental de diseño transversal nivel descriptivo, con un enfoque cuantitativo, la participación fue de 114 alumnos de secundaria como población y su respectiva muestra. Se obtuvo un resultado del estudio planteado en su base de la escala de

Likert, siendo el resultado de un nivel de óptimo para la variable se obtuvo de la misma proporción las que se dan en todos los resultados para la satisfacción estudiantil que es una dimensiones de la calidad de los servicios educativos, esta investigación se evaluó como antecedente por el enlace del marco teórico ya que refiere el tipo de patrón que presenta la satisfacción educativa estudiantil del autor y especialista Samuel Gento, ya se resalta los modelos de calificación de la calidad de satisfacción.

Neequaye (2019) también estudio que a constantes capacitaciones con asistencia personalizada son efectivas para el cuerpo de recursos humanos donde el desempeño laboral de los empleados es la seguridad social , se utilizó el diseño no experimental donde nos dice que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, también es transversal correlacional, también explican el vínculo entre dos o más categorías, conceptos, y enfoque cualitativo donde la investigación utiliza grupos focales o preguntas abiertas, la investigación tuvo su término a que resalto la conclusión que la habilidad de los trabajadores tienen una práctica efectiva.

Ropa (2014), también nombra en este informe que el principal enfoque del estudio es de la variable calidad de servicio en el entorno de educación donde la variable dependiente, Gestión de Calidad en el nivel primario como se menciona en el marco teórico, los enfoque que se enfoca Pérez (2000), lo que se concluye a que la forma de obtener conocimiento constante es estar actualizados con las normas técnicas que las Ugeles maneja donde se pueda medir el resultado donde se tendrá una calidad de los servicios acorde a lo que se produce en cuanto a las comunidades que se quiera llegar ya que con estas medidas se fortalece al recurso humano que se tiene, para satisfacer a los clientes que se tienen. La preferencia de esta investigación como antecedente da como origen a una contribución de informe y estadísticas que se obtiene para estudiar sobre la calidad de servicio también diferenciar el régimen y plano de los pasos que tienen que obtener para llegar a un óptimo resultado de metas y satisfacción de calidad.

Finalmente, Carranza Pacheco (2016) estudio sobre la selección de contratación y su variable dependiente calidad de servicio de los trabajadores de la empresa Sunchodedesa Reprt. Ltda. Con un estudio de enfoque cualitativo de diseño descriptivo sistémico, sintético-analítico e lógico-histórico, también, donde

se llegó a un resultado no muy generoso que se puede decir deficiente que abarco a problemas de conocimientos de los trabajadores.

Con relación a trabajo remoto, Antecedentes nacional, Sime (2020) conceptuó en qué forma se vincula la variable dependiente trabajo remoto y la variable independiente gestión pública. Este estudio es de diseño no experimental de tipo básico de corte transaccional y correlacional causal, con enfoque cuantitativo, consulto a 40 empleados del ministerio de RR.EE, como dato; se concluye que hay una correlación positiva de  $r= 0.587$ , esto explica que existe una buena correlación entre las variables, que sería perfectamente lineal y directa, se refiere que si aumenta una variable la otra variable también presentará los mismos cambios.

Suarez (2020) estudio la variable implementación del trabajo remoto siendo la variable dependiente y la calidad de servicio siendo la variable independiente teniendo como población un centro educativo de nuestro país (Perú), este estudio es de tipo básico donde nos permite contribuir a una sociedad, su diseño es no experimental, donde se realiza sin manipular las variables, su enfoque es cuantitativo ya que el resultado es numérico que se puede demostrar con resultados estadísticos, la encuesta se realizó con (40) empleados que trabajan en el colegio san pablo, uso la técnica de la encuesta. Su resultado nos dice que si hay una relación positiva de grado  $r= 0.661$  con la variable independiente donde nos dice que si hay una buena vinculación que es positiva, donde señala que si existe algún cambio será de igual proporción.

Peñañiel (2019) Estudio la variable trabajo remoto trabajado en el sector público como sugerencia de desplazamiento, siendo de tipo descriptivo de enfoque cualitativo y su método de análisis, la triangulación de muestra, los encuestados fue mixta entre mujeres y varones que son los empleados de INDECOPI, entonces se concluye que la variable trabajo remoto es muy buena asistencia que resta el tiempo y ayuda a la seguridad de estar en casa en familia.

Vásquez (2019) sostuvo, la circunstancia de la variable trabajo remoto en la administración pública, a través de un estudio de enfoque cualitativo con un estudio de muestras, en la que los encuestados de este estudio, fue un especialista en asistencia de trabajo remoto, un experto en tema de trabajo, con ayuda de informes formales sobre el trabajo remoto. Vásquez determino que es deficiente ante el

método de trabajo, de instrumentos tecnológicos y herramientas tecnológicas y la entidad que no está capacitada o no utilizaron estas herramientas en ciudades catalogados de extrema pobreza, entonces se podría decir que su economía también es débil ante una sociedad con escasos recursos.

Rivera (2016) sostuvo que el dominio del rango social y económico de los jóvenes que pertenecen a la universidad pública del callao en el criterio del teletrabajo; es de enfoque cualitativo, correlacional no experimental, de enfoque; con los datos de 176 alumnos, donde concluye con una idea de que no es exacto, vulnerable, cambiante.

Con relación a calidad remoto, Antecedentes nacional, Soldi (2020) sostuvo que la vinculación del manejo de las TIC y calidad de servicio de una entidad financiera de la ciudad de lima, su estudio es básica de un diseño correlacional de enfoque, El dato fue 74 trabajadores que trabajan en la entidad FELSA SAC. En la ciudad de lima. La investigación concluye con un significativo resultado donde la relación es estadísticamente de 0,033, el recuento es complemento de las matemáticas que muestra con exactitud las características en una, analizando las muestras, planteando tablas, gráficos, estudiándolos para obtener los resultados al termino en bien de la comunidad.

Huamaní (2020), en su informe para su doctorado, sostuvo que sus dos variables calidad de servicio y desempeño en INIA agraria de Pucallpa, El estudio fue un diseño fue de enfoque cuantitativo de diseño correlacional de enfoque cuantitativo, con un dato de 89 encuestados, se llegue a la conclusión que la variable calidad de servicio es positiva, pero hay trabajo de la variable independiente porque ambas dependen si en sus datos sube repercute en la otra parte.

Gavino (2020) sostuvo, la prestación de servicio de su labor de los trabajadores. El estudio es a través de un experimento, con diseño descriptivo con enfoque cuantitativo, es correlacional de corte transversal propositivo; la comunidad estuvo conformada por 831, empleados contratados y nombrados, mediante los Decretos Legislativos N° 1057, 728 y 276, del Hospital III de la ciudad de Chimbote, liderado por Es Salud. Se concluyó que si hay un vínculo positivo con un coeficiente de  $r= 0,706$ , el vínculo de las variables trabajo remoto y calidad de servicio, sostuvo que si hay una correlación alta positiva con coeficiente  $r= 0.706$ , el vínculo de estas

variables es óptimas, donde Essalud hará una buena atención a la población donde los empleadores esta motivados.

Cáceres (2018), estudio la variable calidad de servicios y la variable independiente gestión administrativa, la realización del curso fue en la ciudad de Ilo, El instrumento que se usó fue la técnica de la encuesta, teniendo como resultado que la variable dependiente calidad de servicio tendría un favorable resultado siempre en cuando sea su principal objetico sea planificar, con una organización, con una dirección de control, evidencia una buena correlación altamente significativa, se concluye que lo que refleja es una Buena relación la planificación prevé los problemas que puedan suscitarse y la debilidad seria mínima.

Respecto a las dimensiones, en relación a las dimensiones de Trabajo remoto, Primera dimensión **control**: cuando hablamos de control se refiere al monitoreo seguido a los trabajadores a lo que se refiere a trabajo remoto, así poder obtener la culminación de sus tareas encomendadas de acuerdo a sus cronogramas (Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, 2019, p. 16), Segunda dimensión, **productividad**: la productividad se refiere a los objetivos que se quiere llegar dando una confianza entre el trabajo y su familia en el aspecto de productividad. (Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, 2019, p. 16).

Tercera dimensión **costos**: el concepto viene a plantearnos si vamos a ganar respondiendo a lo que vamos a implementar en el contexto de herramientas que en un corto plazo alcanzar o recuperar lo invertido.” (Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, 2019, p. 16), Cuarta dimensión **Cultura organizacional**: se puede conceptualizar que es un equilibrio en el entorno de seguridad confianza con las herramientas que se tomara para la nueva forma de competitividad, Bernal (2015) conceptualiza a la variable calidad de servicio con un sentido de valorar el servicio que se recibe, se podría decir que el usuario tiene designa el grado de servicio recibe (p. 21), Según Horovitz, (2010) la calidad del servicio es definida como cualquier actividad que ofrece a otra no son propiedad a ninguna cosa su producción puede estar relacionada o no con un producto (p. 61).

Parasuraman et al. (2008) Señala que las siguientes perspectivas de la variable calidad de servicio son completas para vincular o medir estadísticamente

la variable calidad de servicio, teniendo ese concepto debemos considerar que los indicadores valorativos pueden cambiar dependiendo a la situación que presenta el servicio, donde se puede reconocer el servicio de calidad prestado con lo que se recibe, tenemos las siguientes dimensiones, donde plantea Parasuraman et ál. (2008):

Podemos dar un alcance que las dimensiones, tienen una importante relación ya que puede existir una correlación entre ellas. Se señala lo siguiente (Parasuraman et ál., 1993) primera dimensión Confianza o empatía: la empatía hace que uno se ayude” (Parasuraman, 1993, p.29) Segunda dimensión, fiabilidad: cuando uno siente que ese servicio responderá a las características que se mide” (Parasuraman, 1993, p.29), tercera dimensión, seguridad: es la responsabilidad que la una entidad al cumplir con su pago remunerado” (Parasuraman, 1993, p.29), cuarta dimensión, Capacidad de respuesta: información adecuado veraz y rápido ante el usuario” (Parasuraman, 1993, p.29). Las estrategias de las organizaciones involucran aspectos que tienen que ver con el acompañamiento y seguimiento permanente de los trabajadores por parte del jefe directo, con el fin de desarrollar competencias de seguimiento y resultados.

### **III. METODOLOGÍA**

### 3.1 Tipo y Diseño de Investigación

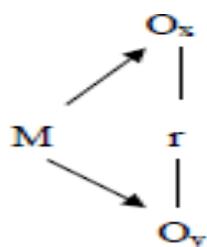
Entonces Valderrama (2015), el estudio básico, donde su función es crear conocimientos de las que ya se tienen, concepto que puede tener, es la ciencia o investigación que lleva a cabo sin fines. (p. 164), La ciencia básica llamada también investigación de base o investigación fundamental.

Hernández et ál. (2014) conceptualiza al enfoque cuantitativo nos dice, con base que es medible que se puede contar también nos dice que es seguido y que se puede comprobar, se puede tener los datos para confrontar a la hipótesis, donde se pueda procesar y obtener el nivel estadístico y así recalcar las teorías.

Para Sampieri et ál. (2014) nos dice que para comprobar una hipótesis debe tener un enfoque cuantitativo, que se pueda implementar la obtención de datos en base de medida y gráficos estadísticos con forma de aceptar la teoría, podemos estar seguros al referirnos a la investigación no experimental, según la investigación, también existen contextos que pasaron por lo que se puede consultar y analizar a mayor profundidad también, Hernández et ál. (2014) también conceptualizo un estudio no experimental es donde las dos variable dependiente e independiente buscan determinar que si existe una correlación significativa.

El diseño de investigación, entonces podemos decir que los diferentes autores clasifican a los tipos de investigación por diversos criterios: comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y el proceso de los fenómenos, los enfoques se hacen sobre las conclusiones sobre una persona, grupo, cosa que funciona en el presente.

El esquema es el siguiente



Dónde nota elaboración propia

M = Muestra de estudio

Ox. = Trabajo remoto

Oy. = Calidad de servicio

R = Relación entre las variables

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **Variable 1. Trabajo remoto**

Definición conceptual: SERVIR (2020) conceptualiza a la variable trabajo remoto como un nuevo modo de seguir una operación activa para seguir cumpliendo a la sociedad claro que no se tendrá un 100% al trabajador en las oficinas sino será una prevención al trabajador y al usuario, dándoles seguridad el trabajador tendrá según la norma de cumplir un aislamiento en su domicilio, usando herramientas (TIC), como nueva forma de su trabajo y cumplir las tareas encomendadas.

Definición operacional: La variable Trabajo Remoto será analizada por una técnica de un cuestionario de 20 preguntas a los trabajadores de la unidad ejecutora cusco, la variable que se designó son cuatro dimensiones, control, productividad, cultura organizacional, tecnológica. Utilizada en esta investigación se desarrolló mediante la medición ordinal bajo la escala de Likert interpretándose con los valores (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre, con la finalidad de poder establecer valores cuantitativos a la opinión de la de la unidad ejecutora cusco.

Indicadores: Variable trabajo remoto se establecieron las siguientes dimensiones: La primera dimensión control sus indicadores Monitoreo del trabajo - cumplimiento de metas. La segunda dimensión Productividad sus indicadores, eficiencia y rendimiento, tercera dimensión Cultura Organizacional teniendo como indicador adaptación al cambio - Satisfacción del uso de recursos, cuarta dimensión, Tecnológico teniendo como indicadores, Manejo adecuado de las tics - Implementación Tecnológica.

#### **Variable 2. Calidad de servicio**

Definición conceptual: La variable Calidad de servicio es un que nos ha enseñado a conceptualizarla de distintas formas en transcurso de los años ya que estos aparecen en las circunstancias que se vive el día a día cuando se le quiere determinar cómo concepto tiene diversas filosofías de accionar dando mejoras su fin es siempre lograr el objetivo de cumpliendo con las normas, modos, alcances y las vías más acertadas para satisfacer las necesidades de toda la sociedad. (De León, 2017).

Definición operacional: La variable calidad será analizada a través de 20 preguntas a los trabajadores de la unidad ejecutora Cusco, de esta variable se ha considerado cuatro dimensiones, Empatía, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad. Utilizada en esta investigación se desarrolló mediante la medición ordinal bajo la escala de Likert interpretándose con los valores (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre, con la finalidad de poder establecer valor cuantitativo a la opinión de la unidad ejecutora cusco, (véase en anexo tabla 1)

Indicadores: Para la variable calidad se establecieron las siguientes dimensiones: La primera dimensión Empatía determinándose los indicadores Atención, Respeto y Cortesía, La segunda dimensión Fiabilidad determinándose los indicadores, cumplimiento del servicio, Fiable y cuidadoso, la tercera dimensión seguridad determinándose los indicadores confianza y credibilidad del servicio, conocimiento del tema, la cuarta dimensión Capacidad de respuesta determinándose como indicadores, Apoyo de forma inmediata, Disponibilidad de los trabajadores.

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

#### **Población**

Según Arias (2016) se refiere al universo, total de los elementos sobre de lo que se investiga, (p 81). También se puede decir que es un conjunto de casos que satisfacen los criterios predeterminados y que al mismo tiempo son accesibles para el investigador, la población debe delimitarse claramente en torno a sus características de contenido lugar y tiempo.

Por lo que la población lo conforma 120 empleados de la de la unidad ejecutora cusco, de las áreas administración, contabilidad, logística y patrimonio; todo ello debido a que la población debe contener las características de contenido, lugar y tiempo requeridos.

#### **Criterios de inclusión**

Empleados de la entidad donde se estuvo empleando la investigación, el cumplimiento de sus tareas lo hagan mediante la nueva forma de trabajo remoto hasta la fecha en la que se realizó la aplicación del instrumento, que de manera asertiva acepten voluntariamente responder a los cuestionarios que se les entrego.

### **Criterios de exclusión**

Empleados que no estén laborando hasta la fecha de aplicación del instrumento en la entidad donde se empleó la investigación, empleados recién reclutados que no deseen responder a los cuestionarios por falta de tiempo o conocimiento previo acerca de la entidad.

### **Muestra**

Según Hernández y Mendoza (2018) donde dice que la muestra es una parte del conjunto del grupo total de la población y posee sus propias características, la muestra constituye una porción de la población sobre la que se realiza. (pág. 196) la muestra es una parte de un grupo de una población que será estudiada donde obtendremos un resultado y será utilizado para sacar conclusiones de ese grupo de población.

### **Muestreo**

Es aplicar la técnica de muestreo a un conjunto determinado de personas o cosas, entonces se da una información donde la muestra probabilística, como grupo sub-grupo de la comunidad donde tiene la misma oportunidad de ser elegidos e integrar el estudio de la muestra, el muestreo aleatorio simple también nos dice que toda la población tiene una cierta probabilidad de ser elegidos, en ese sentido se realiza una recolección de respuestas para ser considerado como una base de datos para luego tener el resultado estadístico. (Ver Anexo n°3)

### **Unidad de Análisis**

Para Hernández, et. (2014) Indica que se debe definir la unidad de análisis, para luego de este proceso poder generar la delimitación de la población (p.173) los elementos que constituyen la población es la unidad de análisis y por lo tanto la muestra que se trabajara es la entidad que son los propios trabajadores de la unidad ejecutora, cusco. Cada uno de ellos cumple con los parámetros muestrales.

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

### **Técnica**

La encuesta, “el modo que se utiliza son las partes que contribuirán al modo para un propósito” (Baena, 2017, p. 51) en este caso de investigativo se usara la técnica de la encuesta para que posteriormente ser analizada Según Baena. (2017)

una encuesta es la implementación del cuestionario al grupo de la población a estudiar.

Con esta técnica se obtuvo resultados que dieron los encuestados conociendo sus opiniones, y un alcance al estudio entonces se usó la medición de Likert, Matas (2018). Se propuso en su valoración lo siguiente: Nunca (1=N), Casi Nunca (2=CN), A Veces (3=AV), Casi Siempre (4=CS), Siempre (5=CS), entonces podemos referirnos que la encuesta es una plataforma que te permite crear tu propia encuesta por internet sin instalaciones ni descargas, podrás diseñarlas en una forma personalizada, usando plantillas o empezando tú mismo desde cero, lo que puedes enviar como invitación por email para responder por email para responder la encuesta.

### **Validez**

El Instrumento que se va aplicar necesita ser validado de forma que cumplan los estándares principales que tenga muy claro los ítems, entonces se aceptara las respuestas el juicio valorativo que hagan los expertos del tema tratado, la participación es de tres (3) Expertos de su especialidad del ámbito empresarial, según Hernández, et. (2014) En toda investigación luego de diseñar el instrumento se debe validar el contenido del mismo, también nos dice que es el grado del instrumento que mide las variables, todo instrumento debe tener una medida válida para que sea ejecutada, de lo contrario no sería válido. (p.200). (Ver Anexo n°4)

### **Confiabilidad**

Existe confianza cuando el instrumento aplicado da resultados fuertes y lógica más claro se puede decir que los resultados que se obtiene de los instrumentos serán igual a la muestra, (Hernández - Sampieri & Mendoza, 2018), la confiabilidad, validez y objetividad es el grado en que instrumento produce un resultado consistente y coherente, instrumento que aplicaremos y la medición de fiabilidad fue mediante el Alfa de Cronbach, mediante una prueba piloto de 20 personas, la muestra será de 92 colaboradores de una comunidad donde el proceso de datos será mediante software SPSS versión 24, (véase en anexo tabla 5).

## **3.5 Procedimientos**

De acuerdo a Prieto (1997) se define con el modo de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse de la misma manera, es una serie de pasos claramente definidos. Para este informe de trabajo de estudio se utilizó el programa

estadístico SPSS, en su versión 24, las variables que queremos medir el tipo de relación que tiene es entre el trabajo remoto como dependiente y calidad de servicio como variable independiente en una unidad ejecutora, Cusco.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Estadística descriptiva: Según Córdova (2018), constituye es la rama de la estadística que formula recomendaciones de como resumir, de forma clara y sencilla, los datos de una investigación en cuadros, tabla, figuras y gráfico, (p.1) Para el este estudio de investigación se usara las tablas cruzadas y figuras que serán a las variables que se estudiara en el presente informe.

Estadística inferencial: Por su parte Hernández et al (2015), son conjuntos de procedimientos estadísticos que se utiliza para hacer generalizaciones sobre una población, de los datos se obtiene la muestra. (p.299), que se analizara para la elección del estadístico.

### **3.7 Aspectos éticos**

Koepsell y Ruiz (2015), conceptualiza que las buenas condiciones de vida y sociales es a lo que se citó o propiedad de autor es u respeto, La veracidad por el estudio donde se contribuya a la sociedad con estudios importantes que ayuden a la investigación, la ética comprende tanto una dimensión positiva, relativa a nuestros conceptos de buenas condiciones de vida y sociales, la rectitud, la ética básica son tres Respeto a las personas, búsqueda del bien, reducir al mínimo el daño y la equivocación, las citas de los trabajos de otros autores deben ser útiles, es decir que contengan ideas relevantes que sugieran al citarse nuevas ideas..

## **IV. RESULTADOS**

## 1. Análisis y resultados descriptivos univariado

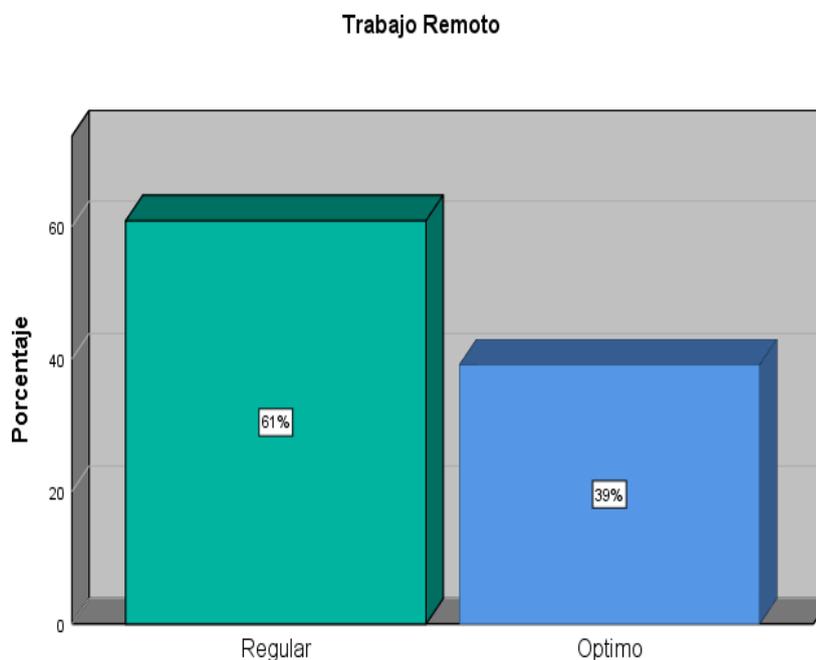
**Tabla 1**

*Frecuencias de la variable Trabajo Remoto*

Trabajo remoto		
Nivel	Frecuencias	Porcentajes
Deficientes	0	0%
Regular	56	61%
Optimo	36	39%
Total	92	100%

**Figura 1**

*Histograma variable trabajo remoto*



*Nota.* La tabla 1 y figura 1, se observan la variable Trabajo remoto, en una unidad ejecutora, Cusco. Donde 61% de los encuestados manifestaron que la variable en mención se sitúa en el nivel regular, el 0% de los encuestados indican que el trabajo remoto es deficiente la entidad mencionada, el 39% de los encuestados señalaron el trabajo remoto cumplen una óptima función en dicha entidad.

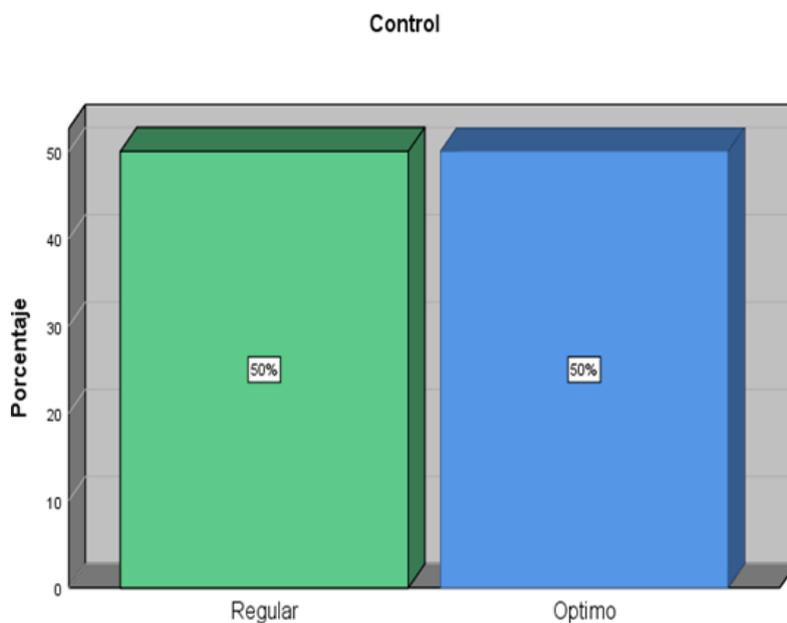
**Tabla 2**

*Frecuencias de la dimensión Control*

<b>Control</b>		
Nivel	Frecuencias	Porcentajes
Deficientes	0	0%
Regular	46	50%
Optimo	46	50%
Total	92	100%

**Figura 2**

*Histograma dimensión control*



*Nota.* Con respecto a la tabla 2 y figura 2, se observan la dimensión control, en una unidad ejecutora, Cusco. Donde 50% de los encuestados manifestaron que la dimensión en mención se sitúa en el nivel regular, el 0% de los encuestados indican que el trabajo remoto es deficiente de la entidad mencionada, el 50% de los encuestados señalaron el trabajo remoto cumplen una óptima función en dicha entidad.

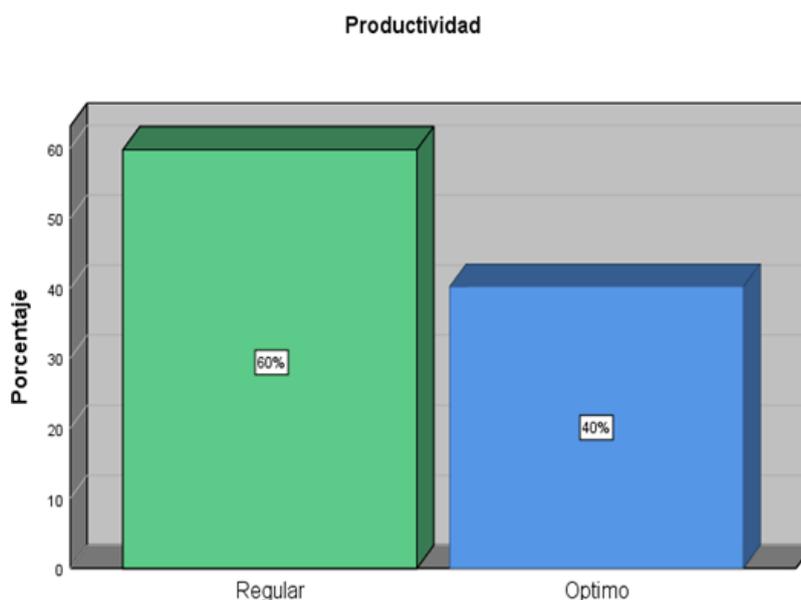
**Tabla 3**

*Frecuencias de la dimensión Productividad*

Productividad		
Nivel	Frecuencias	Porcentajes
Deficientes	0	0%
Regular	55	60%
Optimo	37	40%
Total	92	100%

**Figura 3**

*Histograma dimensión productividad*



*Nota.* Tabla 3 y figura 3, se observan la dimensión productividad, en una unidad ejecutora, Cusco. Donde 60% de los encuestados manifestaron que la dimensión en mención se sitúa en el nivel regular, el 0% de los encuestados indican que el trabajo remoto es deficiente de la entidad mencionada, el 40% de los encuestados señalaron que la dimensión de productividad cumple una óptima función en dicha entidad.

**Tabla 4**

*Frecuencias dimensión Cultura Organizacional*

Cultura Organizacional		
Nivel	Frecuencias	Porcentajes
Deficientes	1	1%
Regular	54	59%
Optimo	37	40%
Total	92	100%

**Figura 4**

*Histograma dimensión cultura organizacional*



*Nota.* Tabla 4 y figura 4, se observan la dimensión Tecnológico, en una unidad ejecutora, cusco. Donde 59% de los encuestados manifestaron que la dimensión en mención se sitúa en el nivel regular, el 1% de los encuestados indican que la dimensión Productividad es deficiente de la entidad mencionada, el 40% de los encuestados señalaron que la dimensión cultura organizacional cumple una óptima función en dicha entidad.

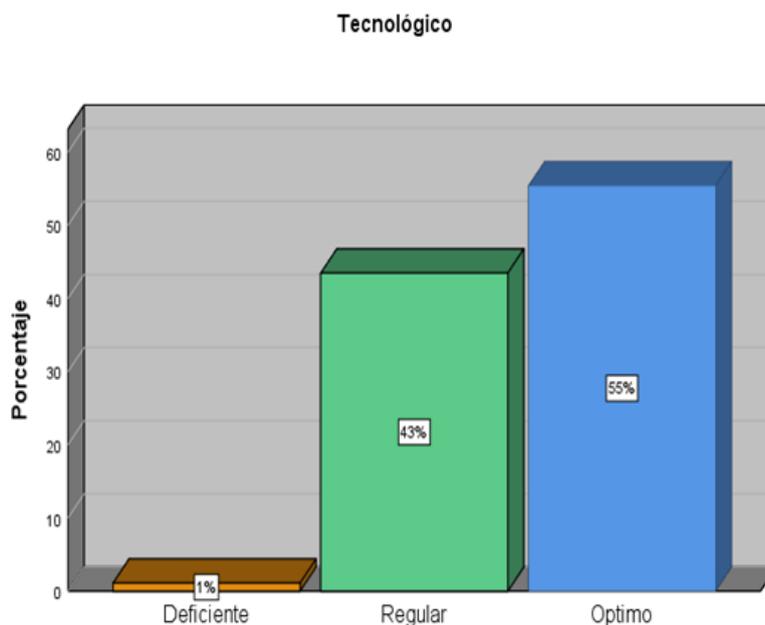
**Tabla 5**

*Frecuencias dimensión Tecnológico*

<b>Tecnológico</b>		
Nivel	Frecuencias	Porcentajes
Deficientes	1	1%
Regular	40	43%
Optimo	51	55%
Total	92	100%

**Figura 5**

*Histograma dimensión tecnológica*



*Nota.* Tabla 5 y figura 5, se observan la dimensión Tecnológico, en una unidad ejecutora, cusco. Donde 59% de los encuestados manifestaron que la dimensión en mención se sitúa en el nivel regular, el 1% de los encuestados indican que la dimensión Tecnológico es deficiente de la entidad mencionada, el 43% de los encuestados señalaron que la dimensión tecnológica cumple una óptima función en dicha entidad.

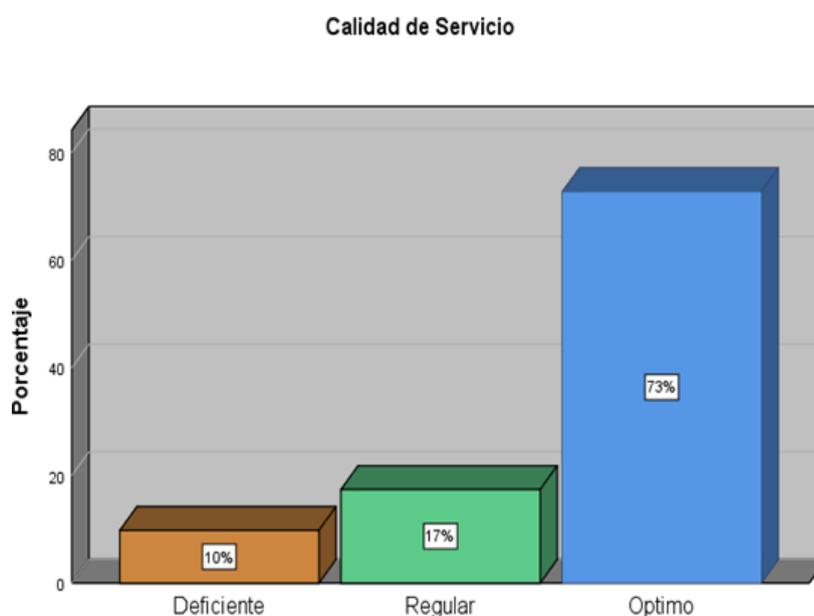
**Tabla 6**

*Frecuencias de la variable Calidad de Servicio*

Calidad de servicio		
Nivel	Frecuencias	Porcentajes
Deficientes	9	10%
Regular	16	17%
Optimo	67	73%
Total	92	100%

**Figura 6**

*Histograma de la variable calidad de servicio*



*Nota.* Con respecto a la tabla 6 y figura 6, se observan la variable calidad de servicio, Donde el 17% de los encuestados manifestaron que la dimensión en mención se coloca en el nivel regular, mientras el 10% de las personas encuestadas advierten que la calidad de servicio es deficiente en la entidad, el 73% de los encuestados señalaron que la calidad de servicio cumple una óptima función en la entidad.

## 2. Análisis descriptivo bivariado

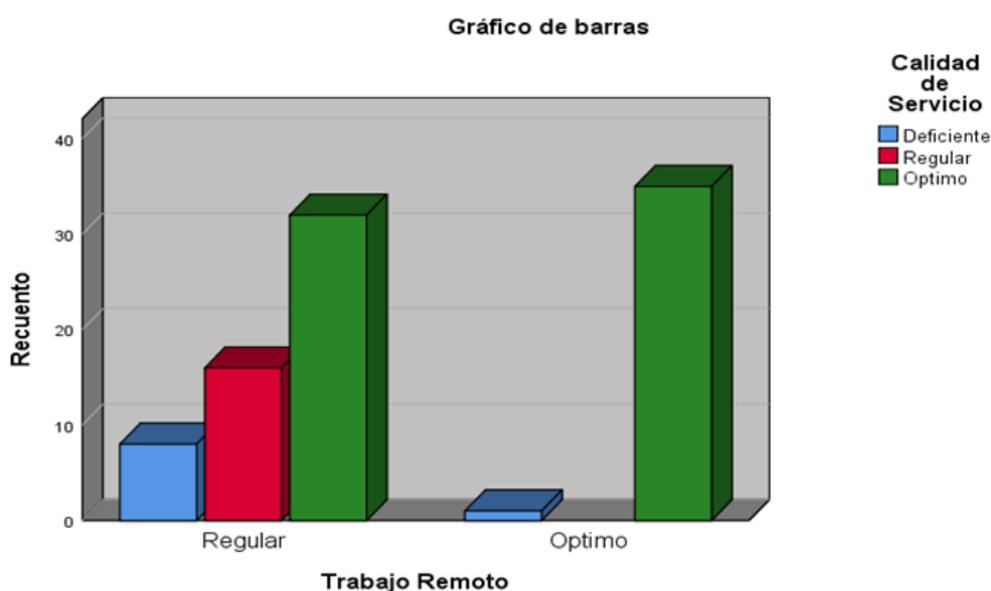
**Tabla 7**

*Cruzada variables trabajo remoto y calidad de servicio*

		V2 Calidad de Servicio			Total
		Deficiente	Optimo	Regular	
V1 Trabajo remoto.	Optimo	1.10%	38.00%		39.10%
	Regular	8.70%	34.80%	17.40%	60.90%
Total		9.80%	72.80%	17.40%	100.00%

**Figura 7**

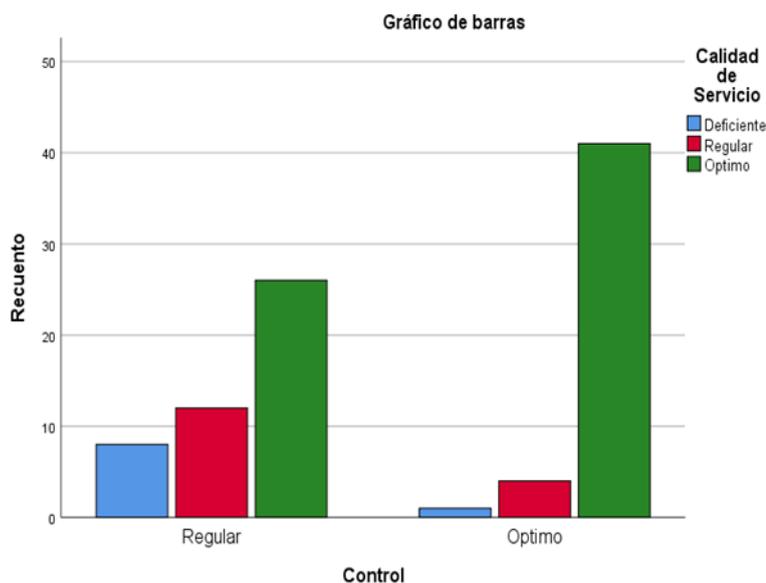
*Histograma del cruce de variables trabajo remoto y calidad de servicio*



*Nota.* Tabla 7 y figura 7, del 100% de los trabajadores preguntados en una unidad ejecutora, cusco, donde la variable Trabajo remoto, donde el 60.9% de los encuestados manifestaron que se sitúan en el nivel regular, mientras el 39.1% de los encuestados señalaron una óptima función en la entidad. Asimismo, la variable calidad de servicio, en donde el 17% de los encuestados revelaron que se coloca en el nivel regular, el 9.8% indican que es deficiente en la empresa, el 72.8% de los encuestados señalaron que la calidad de servicio cumple una óptima función en la entidad.

**Tabla 8***Tabla cruzada de la dimensión control y calidad de servicio*

		V2 Calidad de Servicio			Total
		Deficiente	Optimo	Regular	
D1 Control	Optimo	1.10%	44.60%	4.30%	50.00%
	Regular	8.70%	28.30%	13.00%	50.00%
Total		9.80%	72.80%	17.40%	100.00%

**Figura 8***Histograma del cruce de la dimensión control y calidad de servicio*

*Nota.* Con relación a la tabla 8 y figura 8, del 100% de los trabajadores interrogados, donde la dimensión control, donde el 50% de los encuestados manifestaron que la dimensión en mención se coloca en el nivel regular, mientras el 50% de las personas encuestadas indican que es óptimo en la entidad. Asimismo, calidad de servicio, en donde el 17% de los encuestados revelaron que se sitúa en el nivel regular, por otra parte, el 9.8% de las personas interrogadas indican que es deficiente en la entidad, el 72.8% de los encuestados señalaron la calidad de servicio cumplen una óptima función en la entidad.

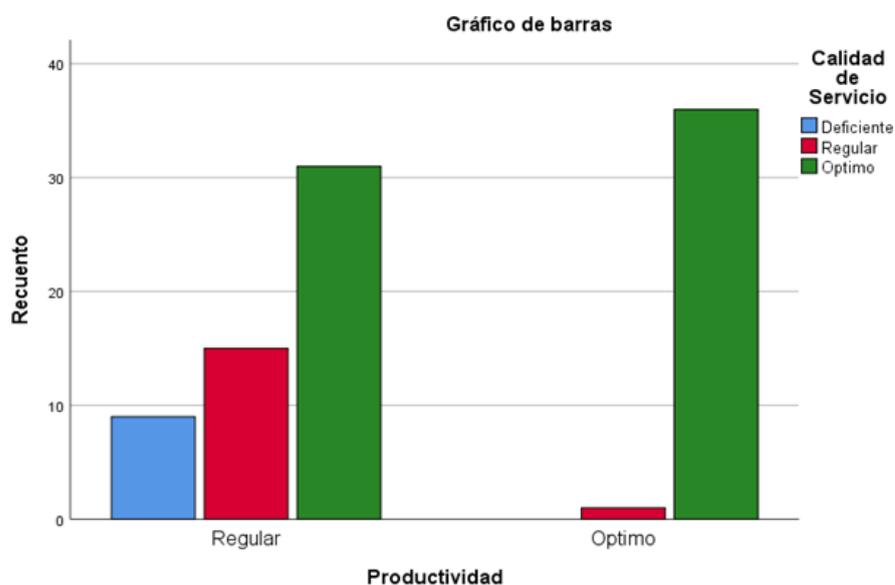
**Tabla 9**

*Tabla cruzada de la dimensión productividad y calidad de servicio*

		V2 Calidad de Servicio			Total
		Deficiente	Optimo	Regular	
D2 Productividad	Optimo		39.10%	1.10%	40.20%
	Regular	9.80%	33.70%	16.30%	59.80%
Total		9.80%	72.80%	17.40%	100.00%

**Figura 9**

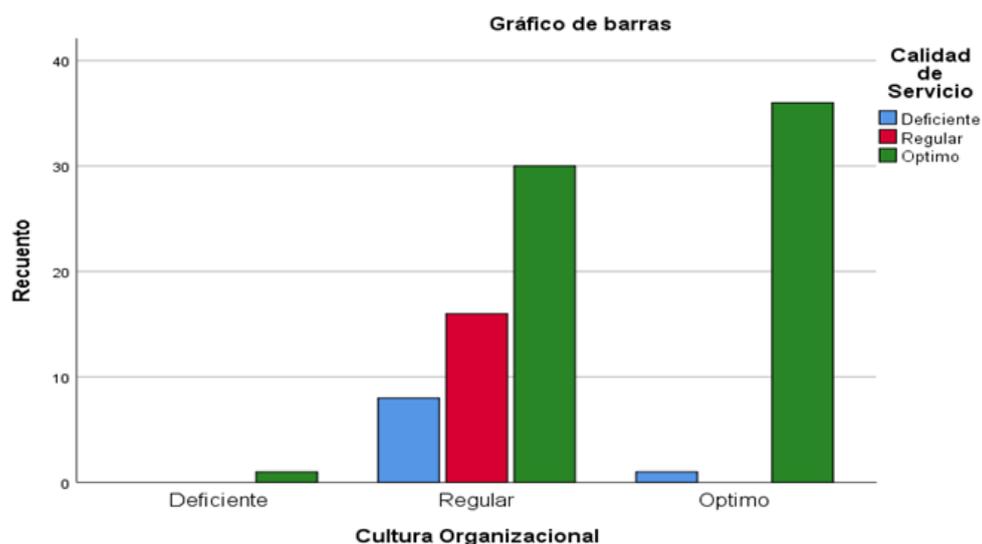
*Histograma del cruce de productividad y calidad de servicio*



*Nota.* Tabla 9 y figura 9, del 100% de los trabajadores interrogados, donde la dimensión productividad, donde el 59% de los encuestados manifestaron que la dimensión en mención se coloca en el nivel regular, mientras el 40.2% de las personas encuestadas indican que es óptimo en la entidad. Asimismo, calidad de servicio, en donde el 17,4% de los encuestados revelaron que se sitúa en el nivel regular, por otra parte, el 9.8% de las personas interrogadas indican que es deficiente en la entidad, el 72.8% de los encuestados señalaron la calidad de servicio cumplen una óptima función en la entidad.

**Tabla 10***Tabla cruzada de la cultura organizacional y calidad de servicio*

		V2 Calidad de Servicio			Total
		Deficiente	Optimo	Regular	
D3.Cultura Organizacional	Deficiente		1.10%		1.10%
	Optimo	1.10%	39.10%		40.20%
	Regular	8.70%	32.60%	17.40%	58.70%
Total		9.80%	72.80%	17.40%	100.00%

**Figura 10***Histograma del cruce cultura organizacional y calidad de servicio*

*Nota.* Según la tabla 10 y figura 10, del 100% de los trabajadores interrogados, donde la dimensión cultura organizacional, donde el 58.7% de los encuestados manifestaron que la dimensión en mención se coloca en el nivel regular, mientras el 40.2% de las personas encuestadas indican que es óptimo en la entidad, el 1.1% de los encuestados señalaron el desarrollo de los colaboradores cumplen una deficiente función en la entidad. Asimismo, calidad de servicio, en donde el 17,4% de los encuestados revelaron que se sitúa en el nivel regular, por otra parte, el 9.8% de las personas interrogadas indican que es deficiente en la entidad, el 72.8% de los encuestados señalaron la calidad de servicio cumplen una óptima función en la entidad.

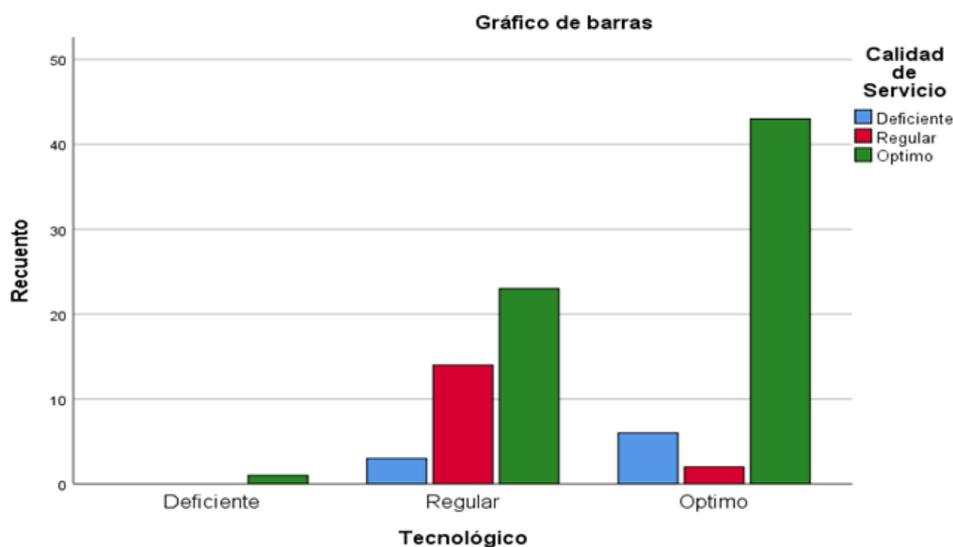
**Tabla 11**

*Tabla cruzada tecnológico y calidad de servicio*

		V2 Calidad de Servicio			Total
		Deficiente	Optimo	Regular	
D3 Tecnológico	Deficiente		1.10%		1.10%
	Optimo	6.50%	46.70%	2.20%	55.40%
	Regular	3.30%	25.00%	15.20%	43.50%
Total		9.80%	72.80%	17.40%	100.00%

**Figura 11**

*Histograma del cruce tecnológico y calidad de servicio*



Nota. Tabla 11 y figura 11, del 100% de los trabajadores interrogados, donde la dimensión tecnológica, donde el 43.5% de los encuestados manifestaron que la dimensión en mención se coloca en el nivel regular, mientras el 55.4% de las personas encuestadas indican que es óptimo en la entidad, el 1.1% de los encuestados señalaron el desarrollo de los colaboradores cumplen una deficiente función en la entidad. Asimismo, calidad de servicio, en donde el 17,4% de los encuestados revelaron que se sitúa en el nivel regular, por otra parte, el 9.8% de las personas interrogadas indican que es deficiente en la entidad, el 72.8% de los encuestados señalaron la calidad de servicio cumplen una óptima función en la entidad.

### 3. Análisis inferencial bivariado

#### Prueba de hipótesis general

##### *Hipótesis Estadística:*

Ha: Existe relación entre Trabajo remoto y calidad de servicio de una ejecutora, Cusco.

**Tabla 12**

*Análisis de correlación para la hipótesis general*

			Correlaciones	
			Trabajo remoto	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Trabajo remoto	Coeficiente de correlación	1,000	,293**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	92	92
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,293**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	92	92

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

*Nota.* En la tabla 12, se resultó que el nexo de trabajo remoto y calidad de servicio es significativo al nivel de 0,293 positivo; es por ello, podemos inducir que hay una correlación positiva moderada entre las variables investigadas, también nos indica, de una tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, que a un buen manejo del Trabajo remoto mayor será la calidad de servicio, en beneficio de la Unidad ejecutora, Cusco, primera decisión. Se afirma la hipótesis alterna; afirmando que, si hay una correlación positiva considerable Trabajo remoto y calidad de servicio de una ejecutora, Cusco.

### Prueba de hipótesis específica 1

Ha: Existe relación entre control y calidad de servicio de una unidad ejecutora, Cusco.

**Tabla 13**

*Análisis de correlación para la hipótesis específica 1*

			Correlaciones	
			Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,289**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	92	92
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,289**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	1,000	,289**

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

*Nota.* Según la tabla 13, se encontró que la relación entre control y calidad de servicio de una unidad ejecutora, cusco. Es significativa al nivel de 0,289 positivo; por consiguiente, podemos inducir que sí hay correlación positiva moderada entre las variables investigadas. Señala una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, que a un buen manejo de control se incrementará la calidad de servicio, en beneficio de la unidad ejecutora, cusco, Primera decisión. Se afirma la hipótesis alterna; afirmando que, si hay una correlación positiva considerable entre control y calidad de servicio de una unidad ejecutora, Cusco.

## Prueba de hipótesis específica 2

Ha: Existe relación entre productividad y calidad de servicio de una unidad ejecutora, Cusco.

**Tabla 14**

*Análisis de correlación para la hipótesis específica 2*

			Correlaciones	
			Productividad	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	1	,258*
		Sig. (bilateral)		0.013
		N	92	92
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,258*	1
		Sig. (bilateral)	0.013	
		N	92	92

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

*Nota.* Según la tabla 14, se encontró que la relación entre Productividad y calidad de servicio de una unidad ejecutora, cusco. Es significativa al nivel de 0,258 positivo; por consiguiente, podemos inducir que sí hay correlación positiva moderada entre las variables investigadas. Manifiesta una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, que a un buen manejo de cultura organizacional se incrementará la calidad de servicio, en beneficio de la unidad ejecutora, cusco, Primera decisión. Se afirma la hipótesis alterna; afirmando que, si hay una correlación positiva considerable entre productividad y calidad de servicio de una unidad ejecutora Cusco.

### Prueba de hipótesis específica 3

Ha: Existe relación entre cultura organizacional y calidad de servicio de una unidad ejecutora, Cusco.

**Tabla 15**

*Análisis de correlación para la hipótesis específica 3*

<b>Correlaciones</b>				
			Cultura organizacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,257*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	92	92
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,257*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	92	92

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

*Nota.* Según la tabla 15, se encontró que la relación entre cultura organizacional y calidad de servicio de una unidad ejecutora, cusco. Es transedental al nivel de 0,257 positivo; por consiguiente, podemos inducir que sí hay correlación positiva moderada entre las variables investigadas. Manifiesta una curva de tendencia positiva; entonces, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, que a un buen manejo de cultura organizacional se incrementará la calidad de servicio, en beneficio de la unidad ejecutora, cusco, Primera decisión. Se afirma la hipótesis alterna; afirmando que, si hay una correlación positiva considerable entre Cultura Organizacional y calidad de servicio de una unidad ejecutora, Cusco.

#### Prueba de hipótesis específica 4

Ha: Existe relación entre cultura Tecnológico y calidad de servicio de una unidad ejecutora, Cusco.

**Tabla 16**

*Análisis de correlación para la hipótesis específica 4*

			Correlaciones	
			Tecnológico	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Tecnológico	Coeficiente de correlación	1,000	,185
		Sig. (bilateral)	.	,078
		N	92	92
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,185	1,000
		Sig. (bilateral)	,078	.
		N	92	92

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

*Nota.* En la tabla 16, se encontró que la relación entre tecnológico y calidad de servicio de una unidad ejecutora, cusco. Es significativa al nivel de 0,185 positivo; por consiguiente, podemos inducir que sí hay correlación positiva moderada entre las variables investigadas. Manifiesta una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, que a un buen manejo de la tecnología se incrementará la calidad de servicio, en beneficio de la unidad ejecutora, cusco, Primera decisión. Se afirma la hipótesis alterna; afirmando que, si hay una correlación positiva considerable entre Tecnológico y calidad de servicio de una unidad ejecutora, cusco.

## V. DISCUSIÓN

La discusión de resultados se realizó, acorde a los objetivos de la investigación se identificó el nivel de relación del Trabajo Remoto y Calidad de Servicio del personal administrativo en el contexto Covid 19, en una unidad ejecutora – Cusco, donde busca establecer el grado de relación de los resultados obtenidos después de analizar la base de datos en la muestra seleccionada, dieron como resultado inferencias investigativas que se contrastaran a través de evidencia externa los resultados de la evidencia interna.

La hipótesis general planteada, propuso inferir que si hay una relación directa y significativa entre trabajo remoto el cual revelo 50% es regular y el compromiso organizacional calidad de servicio es regular, cuyo resultado obtenido mediante la estadística Rho de Spearman indica, que la correlación bilateral entre ambas las variables alcanzó el coeficiente de correlación de 0.293 y un Significativa (Bilateral)= 0,00; afirmando que existe una relación significativa moderada entre las variables de estudio; este resultado está en relación con su teórico. SERVIR (2020) conceptualiza a la variable trabajo remoto como un nuevo modo de seguir una operación activa para seguir cumpliendo a la sociedad claro que no se tendrá un 100% al trabajador en las oficinas sino será una prevención al trabajador y al usuario, dándoles seguridad el trabajador tendrá según la norma de cumplir un aislamiento en su domicilio, usando herramientas (TIC), como nueva forma de su trabajo y cumplir las tareas encomendadas. (De León, 2017). La investigación está en conformidad con lo planteado en la tesis a nivel internacional con, Ortega, L. (2017), sostuvo estudiar la variable de trabajo remoto donde se analiza la labor que desempeña, los nombrados que fueron elegidos con esta nueva modalidad del trabajo remoto por muchas entidades públicas, privadas, del país colombiano; que evaluó en informar y entender la variable donde tenga una fuerza de noción y teniendo un resultado fiable de esta nueva forma de laborar.

De los hallazgos encontrados y su análisis afirmamos que para contratación de la primera hipótesis específica que la formulada, entre la dimensión control que como resultado univariado, Donde nos dice que el 50% de los encuestados manifestaron que la dimensión en mención se sitúa en el nivel regular, el 50% de los encuestados señalaron el trabajo remoto cumplen una óptima función en dicha entidad, cuyo resultado obtenido mediante el estadígrafo Rho, de Spearman indica, que la correlación bilateral entre control y calidad de servicio alcanzó el coeficiente

de correlación de 0.289; afirmando que sí hay una relación significativa moderada entre la dimensión y variable de estudio; en concordancia con los resultados pomalaza (2017) concluye que el trabajo remoto es influenciado por la calidad de servicio, también se da cumplimiento al objetivo 1, este resultado está en relación con su teórico propuesto. ERVIR (2020) define al trabajo remoto como una opción de seguir una operación activa para seguir cumpliendo a la sociedad claro que no se tendrá un 100% al trabajador en las oficinas sino será una prevención al trabajador y al usuario, dándoles seguridad el trabajador tendrá según la norma de cumplir un aislamiento en su domicilio, usando herramientas (TIC), como nueva forma de su trabajo y cumplir las tareas encomendadas, Se trata de una variable de tipo independiente. Rueda (2013) complemento la conceptualización de la variable trabajo remoto, siendo un estudio de nivel descriptivo, de tipo básico, no experimental, donde se puede determinar y analizar en base a los datos obtenidos generando a un documento original que garantice el informe y los datos procesados. Por consiguiente, se sintetiza el significado del trabajo remoto dentro de las instituciones.

Igualmente, de los hallazgos encontrados y su análisis afirmamos que, para la contratación, en relación a la segunda hipótesis específica planteada en la tesis tuvo como objetivo hallar la relación entre la productividad y calidad de servicio el cual en el resultado univariado se observa la dimensión productividad, en una unidad ejecutora, cusco. Donde 60% de los encuestados manifestaron que la dimensión en mención se sitúa en el nivel regular, el 40% de los encuestados señalaron que la dimensión de productividad cumple una óptima función en dicha entidad. Mediante el estadígrafo Rho de Spearman indica, que la correlación bilateral entre Productividad y calidad de servicio de una unidad ejecutora, cusco, alcanzó el coeficiente de correlación de 0.258 y un Significante (Bilateral)= 0,00; afirmando que sí hay una relación significativa moderada entre la dimensión y variable de estudio en concordancia con los resultados pomalaza (2017) concluye que la productividad es influenciado por la calidad de servicio, también se da cumplimiento al objetivo 2, este resultado está en relación con su teórico propuesto. Por otra parte, Acevedo, Alegría y Cortegana (2016) donde se produce el estudio de datos mediante un informe para buscar disyuntivas positivas al estado de emergencia que se vive actualmente en nuestro país. Donde entonces se concluye

con un comentario que debemos adaptarnos a estas nuevas necesidades para mantener activo las diferentes necesidades a nivel de seguir, dentro del entorno del COVID – 19 el trabajador administrativo busca innovar con posibilidad de mejorar. Dándoles seguridad el trabajador tendrá según la norma de cumplir un aislamiento en su domicilio, usando herramientas (TIC), como nueva forma de su trabajo y cumplir las tareas encomendadas. (De León, 2017). La investigación está en conformidad con lo planteado en la tesis a nivel internacional con, Ortega ( 2017), sostuvo estudiar la variable de trabajo remoto donde se analiza la labor que desempeña, los trabajadores acerca de la modalidad del trabajo remoto por muchas entidades públicas, privadas, del país colombiano; que evaluó en informar y entender la variable donde tenga una fuerza de noción y teniendo un resultado fiable de esta nueva forma de laborar a distancia como parte de la tendencia mundial, también se da cumplimiento al objetivo 3.

Los hallazgos encontrados y su análisis afirmamos que para la contratación de la tercera hipótesis específica planteada en la tesis tuvo como objetivo hallar la relación de 59% de los encuestados manifestaron que la dimensión en mención se sitúa en el nivel regular, el 1% de los encuestados indican que la dimensión Productividad es deficiente de la entidad mencionada, el 40% de los encuestados señalaron que la dimensión cultura organizacional cumple una óptima función en dicha entidad, cuyo resultado obtenido mediante el estadígrafo Rho de Spearman indicó, que la correlación bilateral entre adecuación productividad y calidad de servicio alcanzo el grado de relación de 0.257; afirmando que sí hay una relación significativa moderada entre la dimensión y variable de estudio; este resultado está en relación con su teórico propuesto Fernando et al (2018) para la determinación de la dimensión Productividad se encuentra una de las principales dificultades la productividad del trabajador remoto en la calidad de servicio.

Finalmente de los hallazgos encontrados y su análisis afirmamos que para la contratación de la cuarta hipótesis específica planteada en la tesis tuvo como objetivo hallar la relación entre la tecnológico y calidad de servicio, donde el 43.5% de los encuestados manifestaron que la dimensión en mención se coloca en el nivel regular, mientras el 55.4% de las personas encuestadas indican que es óptimo en la entidad, cuyo resultado obtenido mediante el estadígrafo Rho de Spearman indica, que la correlación bilateral entre la ambas variables, alcanzó el coeficiente

de correlación de 0.185, afirmando que sí hay una relación significativa moderada entre la dimensión y variable de estudio; este resultado está en relación con su teórico propuesto, SERVIR (2020) conceptualiza a la variable trabajo remoto como un nuevo modo de seguir una operación activa para seguir cumpliendo a la sociedad claro que no se tendrá un 100% al trabajador en las oficinas sino será una prevención al trabajador y al usuario. Dándoles seguridad el trabajador tendrá según la norma de cumplir un aislamiento en su domicilio, usando herramientas (TIC), como nueva forma de su trabajo y cumplir las tareas encomendadas. (De León, 2017). La investigación está en conformidad con lo planteado en la tesis a nivel internacional con, Ortega, L. (2017), sostuvo estudiar la variable de trabajo remoto donde se analiza la labor que desempeña, los trabajadores acerca de la modalidad del trabajo remoto por muchas entidades públicas, privadas, del país colombiano; que evaluó en informar y entender la variable donde tenga una fuerza de noción y teniendo un resultado fiable de esta nueva forma de laborar a distancia como parte de la tendencia mundial.

## **VI. CONCLUSIONES**

Conforme al análisis estadístico descriptivo e inferencial, se puede concluir lo siguiente:

Primero: De acuerdo a la estadística descriptiva de la variable Trabajo remoto, del 100% de los datos procesados indican que el 50% de los encuestados, manifestaron que es de nivel regular en la entidad y el 50% de los encuestados, señalando que el compromiso organizacional se sitúa en el nivel regular, según el objetivo general, se concluyó según la prueba de Rho Spearman ( $r=0.185$ ) muestra una correlación positiva moderada, aceptando que sí hay relación significativa entre trabajo remoto y la calidad de servicio en una unidad ejecutora, Cusco. Debido al desconocimiento de las herramientas a la nueva forma de trabajo remoto, donde podemos decir que el trabajo remoto en un entorno no presencial permite la continuidad del servicio que se ofrece a la población.

Segundo: De acuerdo a la estadística descriptiva de la dimensión control, el 100% de los trabajadores interrogados, el 50% de los encuestados manifestaron que la dimensión en mención se coloca en el nivel regular, mientras el 50% de las personas encuestadas indican que es óptimo en la entidad. Según el objetivo general, se concluyó según la prueba de Rho Spearman ( $r=0.289$ ) muestra una correlación positiva moderada, aceptando que sí hay relación significativa entre las variables investigadas. También la curva de tendencia es positiva; entonces, la relación que presenta es directamente proporcional; es decir, que hay un buen manejo de control se incrementará la calidad de servicio, en beneficio de la unidad ejecutora, cusco,

Tercero: De acuerdo a la estadística descriptiva de la dimensión del 100% de los trabajadores interrogados, donde la dimensión productividad, donde el 59% de los encuestados manifestaron que la dimensión en mención se coloca en el nivel regular, mientras el 40.2% de las personas encuestadas indican que es óptimo en la entidad. Asimismo, según el objetivo general, se concluyó según la prueba de Rho Spearman ( $r=0.258$ ) muestra una correlación positiva moderada, aceptando que sí hay relación significativa entre Productividad y calidad de servicio de una unidad ejecutora, cusco

Cuarto: De acuerdo a la estadística descriptiva de la dimensión cultura organizacional, 100% de los trabajadores interrogados, donde el 58.7% de

los encuestados manifestaron que la dimensión en mención se coloca en el nivel regular, mientras el 40.2% de las personas encuestadas indican que es óptimo en la entidad. Asimismo. Según el objetivo general, se concluyó según la prueba de Rho Spearman ( $r=0.257$ ) muestra una correlación positiva moderada, aceptando que sí hay relación significativa entre trabajo remoto y la calidad de servicio en una ejecutora, cusco. Se debe a la falta de comunicación entre el jefe y los trabajadores un mal monitoreo lo que se debe implantar es un liderazgo donde se obtendrá buenos resultados.

Quinto: De acuerdo a la estadística descriptiva de la dimensión tecnológico, del 100%, donde el 43.5% de los encuestados manifestaron que la dimensión en mención se coloca en el nivel regular, mientras el 55.4% de las personas encuestadas indican que es óptimo en la entidad. Según el objetivo general, se concluyó observando los resultados según la prueba según el argumento de Rho Spearman ( $r=0.185$ ) es una correlación positiva moderada, aceptando que sí hay relación optima entre las variables, de unidad ejecutora, cusco.

Sexto: Se analizó las variables trabajo remoto y calidad de servicio, durante el estado de emergencia –COVID 19, que debido a las restricciones que se ha tenido para todo el Perú, donde las personas tenían un proceso, o trámites pendientes y para el personal que trabaja en la unidad ejecutora, donde el trabajo tuvo deficiencias para ser ejercido por la falta de equipos tecnológicos y los servicios de internet para el desarrollo de las actividades diarias es por tal motivo que se realizó esta investigación para estudiar dichas variables y contribuir a la unidad ejecutora-cusco.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Conforme a los resultados obtenidos se recomienda lo siguiente:

Primera: Se sugiere a los administrativos de la unidad ejecutora, cusco, Que este nuevo método de trabajo remoto debe seguir siguiendo los estándares que la norma dice, ya que una vez declarada la pandemia cuatro principios parecen orientar las normas de trabajo remoto donde se fijan los objetivos , determinar los puestos elegibles, documentar su ejecución, evaluar el desempeño estos principios buscan, establecer metas que expliquen claramente el valor de la misión del trabajo remoto y comunicar esas metas a los administrativos, también comunicar que puestos de trabajo son elegibles para el trabajo remoto y que funciones de cada puesto son adecuadas para el trabajo fuera de la entidad, crear medidas de desempeño para los directivos como los trabajadores donde el desempeño pueden considerarse enfoques de gestión también se proponen guías entre otras cosas sobre todo cuando no se tiene experiencia.

Segunda: Se recomienda una buena comunicación, usemos redes sociales y tengamos reuniones recurrentes con nuestros equipos para que se sientan acompañados, coordinando con la implementación a sus sillas computadoras personales para realizar su labor, también la entidad (jefes coordinadores y empleados) deben ser instruidos y estar preparados para un periodo prolongado de trabajo remoto, a riesgos de pérdidas de información, mala comunicación y sentimientos generalizados de ansiedad.

Tercera: Se recomienda a los administrativos de la unidad ejecutora, cusco continuar y fortalecer los cursos de capacitación en horarios de trabajo mixtos, es decir, que sean en su horario de trabajo y otros fuera de ese horario, específicamente en temas de uso de las TIC y rendimiento laboral, también advertir a los empleados que deben estar preparados para cumplir tareas adicionales o diferentes a las propias de su rol habitual, conocer el uso de las TIC, será una fortaleza para la entidad, y servicio de calidad a la población, carecer de conocimiento del uso de las TIC, será un debilidad enorme y atraso con la población.

- Cuarta: Se recomienda a los jefes, coordinadores deben mostrar su presencia en situaciones de emergencia y estar disponibles para entablar reuniones, de a uno, con sus asistentes, deben ser claros los encuentros (frecuencia, plataforma, uso de cámara, trabajo con información sensible, la forma de comunicación (saludo, tipo de mensajería, privacidad)
- Quinto: Se recomienda para una significativa calidad de servicio mediante esta nueva modalidad que es el Trabajo remoto que a pesar que estemos en casa, seguimos trabajando, crear una rutina, planear espacios virtuales para compartir con los compañeros, trabajar en un escritorio, cuidar nuestro cuerpo es vital, no te quedes en pijama, no olvides darte descansos y moverte.

## REFERENCIAS

- Arce, E. (2021). Derecho individual del trabajo en el Perú: Desafíos y deficiencias. Palestra Editores.
- Arriola Guillén, M., & Neyra Motta, H. C. (2020). Análisis en la eficiencia del trabajo remoto en el Poder Judicial.
- Barros, V. M., Zurita, D. E. G., & Pavón-Brito, C. A. (2018). Muestreo para el levantamiento de datos acerca de la enseñanza de física experimental en Guayaquil. *Revista Lasallista de investigación*, 15(2), 223-231.
- Batanero, C., Gea, M. M., & Begué, N. (2019). El sentido del muestreo. *Números. Revista de Didáctica de las Matemáticas*, 100, 121-124.
- Brynjolfsson, E., Horton, J. J., Ozimek, A., Rock, D., Sharma, G., & TuYe, H. Y. (2020). COVID-19 and remote work: An early look at US data (No. w27344). National Bureau of Economic Research.
- Budianto, A. (2019). Customer loyalty: quality of service. *Journal of management review*, 3(1), 299-305.
- Cardoza, M. A., Hidalgo, L., Peña, J., & Torres, C. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción. *Investigación y Cultura*, 8(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758809021>.
- Carro, R., & González Gómez, D. A. (2012). Administración de la calidad total. Castellano, S., & González, P. (2010). Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso. *Revista venezolana de gerencia*, 15(52), 570-590.
- Castro, C. A. Z., & Morejón, B. X. V. (2021). Ausentismo laboral en tiempo de pandemia por Covid-19, ¿causal de despido? *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 3(9), 15-30.
- Chiang, M., Martín, J., & Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima

organizacional y la satisfacción laboral. Universidad pontificia COMILLAS.

[https://books.google.com.pe/books?hl=en&lr=&id=v\\_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=satisfacci%C3%B3n+laboral+&ots=Tr8YunMIP&sig=hdUFSE5\\_o6ie1IQSqcaujVYgAll&redir\\_esc=y#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n %20laboral&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=en&lr=&id=v_sFY1XRFaIC&oi=fnd&pg=PA142&dq=satisfacci%C3%B3n+laboral+&ots=Tr8YunMIP&sig=hdUFSE5_o6ie1IQSqcaujVYgAll&redir_esc=y#v=onepage&q=satisfacci%C3%B3n%20laboral&f=false)

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones. McGRAW-HILL.

Coba, F. M. T. (2020). Trabajo remoto en procesos no urgentes a consecuencia del brote del coronavirus (COVID-19) en el Perú y su aplicación continua. Revista Oficial del Poder Judicial. Órgano de Investigación de la Corte Suprema de Justicia de la República del Perú, 11(13), 439-458.

De Ministros, P. D. C. (2020). DS N° 087-2020-PCM Decreto Supremo que dispone la prórroga de la suspensión del cómputo de plazos regulada en el numeral 2 de la Segunda Disposición Complementaria Final del DU N° 026-2020, ampliado por el Decreto Supremo N° 076-2020-PCM y de lo dispuesto en el artículo 28 del Decreto de Urgencia N° 029-2020, ampliado por el Decreto de Urgencia N° 053-2020.

Edquen Siesquen, J. D. R. (2020). Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la Fiscalía Provincial de Cutervo durante el estado de emergencia-Covid 19.

Estévez, A., & Solando, M. (2021). ¿Tele Trabajo, Tele Emergencia, Tele Improvisación? Análisis Cualitativo A Partir De Experiencias De Informantes Clave En La Administración Pública Argentina. Ciencias Administrativas, (17), 1-11.

- Feng, X., Onel, O., Council-Troche, M., Noble, A., Yoon, R. H., & Morris, J. R. (2021). A study of rare earth ion-adsorption clays: The speciation of rare earth elements on kaolinite at basic pH. *Applied Clay Science*, 201, 105920.
- Fernandez, A. C., & Torres, A. G. (2016). El Teletrabajo: Una innovadora forma de
- Garai, A., Biswas, S., & Mandal, S. (2021). A theoretical justification of warping generation for dewarping using CNN. *Pattern Recognition*, 109, 107621.
- González García, L. M., Sosa Hernández, J. D. J., & Fierro Martínez, S. D. (2018). Muestreo virtual online basado en redes sociales para localización de teletrabajadores como participantes de un estudio realizado en Victoria de Durango, México. *PAAKAT: revista de tecnología y sociedad*, 8(15), 21-38.
- Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (2014). Metodología de la investigación (6ta Edición). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Hernández, C. E., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79.
- Karakus, M., & Durrezi, A. (2017). Quality of service (QoS) in software defined networking (SDN): A survey. *Journal of Network and Computer Applications*, 80, 200-218.
- Kravchenko, N., & Blidchenko-Naiko, V. (2020). Multifaceted Linguistic Pragmatics of Justification (Ukrainian Speech-Based Study). *Open Journal of Modern Linguistics*, 10(1), 11-22.

- Leyva Caballero, R., & Bonal Ruiz, R. (2020). Voluntad política e intersectorialidad para el enfrentamiento a la COVID-19 en Cuba. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(2).
- MacRae, I., & Sawatzky, R. (2020). Trabajo remoto: Personalidad y rendimiento Resultados de la investigación.
- Mendoza-Popoca, C. Ú., & Suárez-Morales, M. (2020). Reconversión hospitalaria ante la pandemia de COVID-19. *Revista Mexicana de Anestesiología*, 43(2), 151-156.
- Monteiro, Straume & Valente (2019). Does remote work improve or impair Örm labour productivity? Longitudinalevidence fromPortugal. pp.1- 31.
- Morales, f. r. (2020). lineamientos de seguridad y salud en el trabajo para el trabajo remoto (doctoral dissertation, universidad nacional mayor de san marcos).
- Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M. I., Abdillah, L. A., Ahmar, A. S., & Pranolo, A. (2018). Analysis of student satisfaction toward quality of service facility. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 954, No. 1, p. 012019). IOP Publishing.
- Litsova, I. (2020). FORMACIÓN Y DESARROLLO DE EMPLEADOS EN AMBIENTE DE TRABAJO REMOTO. *Knowledge International Journal*, 42 (1), 115-119.
- OIT & Eurofound (2019). Working anytime, anywhere: The effects on the world of work. Recuperado de <http://eurofound.link/ef1658> Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA, 2020). Manual de teletrabajo. Recuperado de [http://www.oefa.gob.pe/?wpfb\\_dl=36140](http://www.oefa.gob.pe/?wpfb_dl=36140)
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una

Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.

Pañellas-Álvarez, D., Arango-Rodríguez, L., Álvarez-Díaz, C., & Capote-Santana, N. T. (2021). Percepciones de cubanos residentes en el exterior frente a la COVID-19. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 9(1).

Ragnedda, M., & Kreitem, H. (2018). The three levels of digital divide in East EU countries. *World of Media. Journal of Russian Media and Journalism Studies*, 1(4), 5-26.

Robayo, F. J. R. (2020). Pausas en el trabajo y control horario. *Capital humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*, (351), 36.

Sadida, N. & Febriani, Z. (2016). Engaging Employee Through Telecommuting (Study of Telecommuter Work Engagement). *Jurnal Psikogenesis*, 4(1), 114-125. Recuperado de <https://doi.org/10.24854/jps.v4i1.522>

Santillan, W. (2020). El teletrabajo en el COVID-19. *CienciaAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(2), 65-76.

Shanker, L., Salalah, D. & Plaisent, M. (2017). Telecommuting: The Work Anywhere, Anyplace, Anytime Organization in the Century. *Journal of Marketing and Management*, 8 (2), 47-54. Recuperado de <https://gsmiijgb.com/wp-content/uploads/JMM-V8-N2-P04-Lakshmi-Narayanan-Telecommuting.pdf>

Stanton, C. T., & Tiwari, P. (2021). Housing Consumption and the Cost of Remote Work (No. w28483). National Bureau of Economic Research.

- Surugiu, M., Surugiu, C. & 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>
- Ulate, B. M., Vásquez, K. L. V., & Murillo, G. A. (2020). Teletrabajo:: fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por COVID-19. *Revista de Comunicación y Salud: RCyS*, 10(2), 109-125.
- Valencia, A. (2017). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *IUS Revista Del Instituto de Ciencias Juridicas de Puebla, Mexico*, 12(41), 203–226.
- Vegesna, S. (2001). *Calidad de servicio IP*. Prensa de Cisco
- Verano Tacoronte, D., Suárez Falcón, H., & Sosa Cabrera, S. (2014). El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 20(1), 41-46. Recuperado a partir de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252313000154>
- 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>.
- Vivanco, M. (2005). *Muestreo estadístico. Diseño y aplicaciones*. Editorial universitaria.
- Wang, B., Liu, Y., Qian, J., & Parker, S. K. (2021). Achieving effective remote working during the COVID-19 pandemic: A work design perspective. *Applied psychology*, 70(1), 16-59.

- White, G., Nallur, V., & Clarke, S. (2017). Quality of service approaches in IoT: A systematic mapping. *Journal of Systems and Software*, 132, 186-203.
- Wojcak, E. & 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>
- Zaid, A. (2019). Impact of Various Aspects on Efficiency of Labour Productivity in Building Construction Project. *Proceedings of Sustainable Infrastructure Development*
- Litsova, I. (2020). FORMACIÓN Y DESARROLLO DE EMPLEADOS EN AMBIENTE DE TRABAJO REMOTO. *Knowledge International Journal* , 42 (1), 115-119.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Operacionalización de variables

Tabla1. Operacionalización de la variable trabajo remoto.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	ESCALA DE MEDICION
<b>Trabajo remoto</b>	SERVIR (2020) define al trabajo remoto como una labor subordinada, pero con presencia fija del trabajador en el domicilio o en el lugar previsto para el aislamiento domiciliario, usando las TIC como medio para el logro de su desempeño y el éxito de sus funciones. Se trata de una variable de tipo independiente, de tipo categórica.	La variable Trabajo Remoto será analizada mediante la aplicación de un cuestionario con 20 pregunta a los trabajadores de la unidad ejecutora cusco, de esta variable se ha considerado seis dimensiones, control, productividad, cultura organizacional, tecnológico.	<b>Control</b>	Monitoreo del trabajo del personal administrativo	1-2	Ordinal tipo Likert: 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
			<b>Productividad</b>	Eficiencia y rendimiento	3-4	
			<b>Cultura</b>	Cumplimiento de metas	5-6	
			<b>Organizacional</b>	Cumplimiento de Objetivos	7-8	
			<b>Tecnológico</b>	Adaptación al cambio	9-11	
				Satisfacción del uso de recursos	12-14	
	Manejo adecuado de las tics	15-16				
	Implementación Tecnológica	17-18				
	Optimización de los recursos tecnológicos	19-20				

Tabla 2 Operalización de la variable Calidad

<b>Calidad de servicio</b>	Calidad es un término que en el transcurso del tiempo ha tenido varios significados, estos dependen de las circunstancias y desde el punto de vista que se les quiera ver. Todos ellos cuando buscan la forma de definir tienen en común la filosofía de acción continua de mejoras, la cual tiene por finalidad cumplir con estándares, procesos más efectivos y obtener productos que satisfagan las necesidades de quien lo consume. (De León, 2017).	La variable calidad será analizada a través de 30 pregunta a los trabajadores de la unidad ejecutora cusco, de esta variable se ha considerado cinco dimensiones, Empatía, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad.	<b>Empatía</b>	Atención	1-3	Ordinal tipo Likert: 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre
			<b>Fiabilidad</b>	Respeto y Cortesía	4-6	
			<b>Capacidad de respuesta</b>	Cumplimiento del servicio	7-8	
			<b>Seguridad</b>	Fiable y cuidadoso	9-11	
				Apoyo de forma inmediata	12-14	
				Disponibilidad de los trabajadores	15-17	
	Confianza y credibilidad del servicio	18-19				
	Conocimiento del tema	20				

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio del personal administrativo de una Unidad Ejecutora – cusco.

**INSTRUCCIONES:** El presente cuestionario consta de 40 preguntas y es de carácter confidencial y reservado ya que los resultados serán utilizados sólo para la investigación. Se pide que conteste con sinceridad y deberán marcar con una “X” el valor de la calificación correspondiente.

CATEGORÍA	ESCALA
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

VARIABLE	ITEMS	Dimensión 1: Control	ESCALA				
			5	4	3	2	1
TRABAJO REMOTO		<b>Indicador 1: Monitoreo del trabajo al personal Administrativo</b>					
	01	Los asesores y coordinadores de área monitorean el cumplimiento de sus actividades laborales.					
	02	Recibe una retroalimentación continua referente a su desempeño laboral.					
		<b>ITEMS Indicador 2: Cumplimiento de tareas</b>					
	03	Es capaz de organizar la calidad de su trabajo.					
	04	Planifica sus actividades con la finalidad de poder cumplirlas considerando la nueva modalidad de trabajo.					
		<b>ITEMS Dimensión 2: Productividad</b>					
		<b>Indicador 3: Eficiencia y rendimiento</b>					
	05	Recibe la orientación necesaria para mejorar el rendimiento en su trabajo remoto.					
	06	Siente que realiza una buena práctica laboral en mejora de su calidad vida como una nueva forma de trabajo.					
		<b>ITEMS Indicador 3: Cumplimiento de objetivos</b>					
07	Se siente motivado al dar todo lo mejor de usted en el cumplimiento de los objetivos propuestos por la institución.						
08	Percibe que la Institución valora su esfuerzo y trabajo desarrollado por su persona						
	<b>ITEMS Dimensión 3: Cultura Organizacional</b>						
	<b>Indicador 4: Adaptación al cambio</b>						
9	Siente que se adapta fácilmente a esta nueva modalidad de trabajo.						
10	Considera que es importante su trabajo como parte del equipo que trabaja a distancia.						
11	Es capaz de controlar, organizar de manera autónoma el tiempo de dedicación a esta nueva modalidad de trabajo						



	12	Considera que los temas brindados en las capacitaciones satisfacen sus expectativas.						
	13	Cumple la Institución con el proceso de adaptación a esta nueva modalidad de trabajo.						
	14	Se siente motivado al hacer uso correcto de las herramientas digitales en un nivel básico (Word, PowerPoint, Excel, Publisher.)						
	<b>ITEMS</b>	<b>Dimensión 4: Tecnológico</b>						
		<b>Indicador 6: Manejo adecuado de las tics</b>						
	15	Garantiza la seguridad de las herramientas digitales utilizadas en su actividad laboral.						
	16	Emplea de manera apropiada herramientas digitales como: correo electrónico, navegación de la web, drive, jambar.						
	17	Puede acceder desde cualquier dispositivo a su información a través del acceso remoto.						
	<b>ITEMS</b>	<b>Indicador 7: Implementación tecnológica</b>						
	18	Cuenta con acceso a internet sin interrupciones.						
	19	Cuenta con recursos o equipos tecnológicos como; laptop, computadora, Tablet, impresora; para el desarrollo de sus actividades de manera eficiente.						
	<b>ITEMS</b>	<b>Indicador 8: Optimización de los recursos tecnológicos</b>						
	20	Utiliza diversos recursos tecnológicos intangibles (plataforma virtual, canva, pixtón)						
CALIDAD DE SERVICIO		<b>Dimensión 1: Empatía</b>	ESCALA					
		<b>Indicador 1: Atención</b>	5	4	3	2	1	
		01	Comprende las necesidades de los usuarios.					
		02	Brinda una atención personalizada a los usuarios.					
		03	Capta la atención e interés de los usuarios.					
			<b>Indicador 2: Respeto y cortesía</b>					
		04	Propicia un buen trato y son amables con los usuarios.					
		05	Se expresa en base a una comunicación asertiva con el personal de la institución.					
		06	Genera un ambiente agradable y de trabajo colaborativo.					
		<b>ITEMS</b>	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>					
			<b>Indicador 3: Cumplimiento de servicio</b>					
		07	Se esfuerza por brindar un buen servicio.					
		08	8 Brinda una atención organizada.					
		09	9 Concluye su labor en el tiempo establecido					
			<b>Indicador 4: Fiable y cuidadoso</b>					
		10	Cumple con el servicio prometido por la institución.					
	11	Efectúa las exigencias establecidas por la institución.						
	<b>ITEMS</b>	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>						
		<b>Indicador 5: apoyo de forma inmediata</b>						
	12	Actúa de forma inmediata ante situaciones inesperadas.						
	13	Brinda un servicio eficiente y eficaz.						

14	Manifiesta una actitud de disponibilidad para apoyar en un tiempo determinado.						
<b>ITEMS</b>	<b>Indicador 6: Disponibilidad de trabajadores</b>						
15	Muestra disponibilidad para brindar ayuda a sus compañeros de trabajo.						
16	Muestra disponibilidad horaria para participar de diversas capacitaciones.						
17	Responde de forma inmediata a las inquietudes de los usuarios.						
<b>ITEMS</b>	<b>Dimensión 4: Seguridad</b>						
	<b>Indicador 7: Confianza y credibilidad del servicio</b>						
18	Propicia un ambiente de confianza en su labor de atención.						
	<b>Indicador 8: Conocimiento y atención de los trabajadores</b>						
19	Participa de capacitaciones o cursos de actualización para garantizar y respaldar de un buen servicio						
20	Cuenta con un grado de preparación y conocimiento suficiente para responder a las inquietudes de los usuarios.						

### Anexo 3. Cálculo del tamaño de muestra

Tabla: de la población

Área	Cantidad de trabajadores	cantidad de trabajadores *0,76	Total Parcial
Planeamiento y presupuesto	20	16.67	15
Dirección de administración	22	18.33	17
Dirección de contabilidad	21	17.50	17
Dirección de tesorería	18	15.00	13
Dirección de Recursos Humanos	19	15.83	14
Dirección de Patrimonio	20	16.67	16
Total de Trabajadores Administrativos	120	100	92

Muestra:

Formula

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot (1-P)}{(N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot P \cdot (1-p)}$$

n: Muestra

Z: Nivel de confianza 1.96

p: Variabilidad positiva 50%

1-p: Variabilidad negativa 50%

N Población: 120

E Margen de error 5%

$$n = 120 (1.96)^2 (0.50) (0.5)$$

$$n = \frac{(120 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50) (1 - 0.50)}{92}$$

$$n = \frac{92}{120} = 0.76$$

## Anexo 4. Certificado de validez del instrumento que mide: Trabajo remoto



### 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: Control</b>							
1	Los jefes de área monitorean el cumplimiento de sus actividades laborales.	x		x		x		
2	Recibe una retroalimentación continua referente a su desempeño laboral.	x		x		x		
3	Es capaz de organizar la calidad de su trabajo.	x		x		x		
4	Planifica sus actividades con la finalidad de poder cumplirlas considerando la nueva modalidad de trabajo.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 Productividad</b>							
5	Recibe la orientación necesaria para mejorar el rendimiento en su trabajo remoto.	x		x		x		
6	Siente que realiza una buena práctica laboral en mejora de su calidad vida como una nueva forma de trabajo.	x		x		x		
7	Se siente motivado al dar todo lo mejor de usted en el cumplimiento de los objetivos propuestos por la institución.	x		x		x		
8	Percibe que la Institución valora su esfuerzo de trabajo desarrollado por su persona	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3 Cultura Organizacional</b>							
9	Siente que se adapta fácilmente a esta nueva modalidad de trabajo.	x		x		x		
10	Considera que es importante su trabajo como parte del equipo que trabaja a distancia.	x		x		x		
11	Es capaz de controlar, organizar de manera autónoma el tiempo de dedicación a esta nueva modalidad de trabajo	x		x		x		
12	Considera que los temas brindados en las capacitaciones satisfacen sus expectativas.	x		x		x		
13	Cumple la Institución con el proceso de adaptación a esta nueva modalidad de trabajo.	x		x		x		
14	Se siente motivado al hacer uso correcto de las herramientas digitales en un nivel básico (Word, PowerPoint, Excel, Publisher.)	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3 Tecnológico</b>							
15	Garantiza la seguridad de las herramientas digitales utilizadas en su actividad laboral.	x		x		x		
16	Emplea de manera apropiada herramientas digitales como: correo electrónico, navegación de la web, drive, jamboard.	x		x		x		
17	Puede acceder desde cualquier dispositivo a su información a través del acceso remoto.	x		x		x		



18	Cuenta con acceso a internet sin interrupciones.	x		x		x		
19	Cuenta con recursos o equipos tecnológicos como: laptop, computadora, Tablet, impresora; para el desarrollo de sus actividades de manera eficiente.	x		x		x		
20	Utiliza de manera correcta las aplicaciones como zoom, meet, whatsapp para videoconferencias en reuniones virtuales.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si existe suficiencia en las preguntas

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr Rulz Villavicencio Ricardo Edmundo      **DNI:** 09809744

**Especialidad del validador:** Administrador de empresas

<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

20 de junio de 2021

Firma del experto informante

## Anexo 5. Certificado de validez del instrumento que mide: Calidad



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

		Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Empatía</b>								
01	Comprende las necesidades de los usuarios.	x		x		x		
02	Brinda una atención personalizada a los usuarios.	x		x		x		
03	Capta la atención e interés de los usuarios.	x		x		x		
04	Propicia un buen trato amable con los usuarios.	x		x		x		
05	Se expresa en base a una comunicación asertiva con el personal de la institución.	x		x		x		
06	Genera un ambiente agradable de un trabajo colaborativo.	x		x		x		
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
07	Se esfuerza por brindar un buen servicio.	x		x		x		
08	Brinda una atención organizada.	x		x		x		
09	Concluye su labor en el tiempo establecido	x		x		x		
10	Cumple con el servicio prometido por la institución.	x		x		x		
11	Efectúa las exigencias establecidas por la institución.	x		x		x		
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Actúa de forma inmediata ante situaciones inesperadas.	x		x		x		
13	Brinda un servicio eficientemente rápido.	x		x		x		
14	Manifiesta una actitud de disponibilidad para apoyar en un tiempo determinado.	x		x		x		
15	Muestra disponibilidad para brindar ayuda a sus compañeros de trabajo.	x		x		x		
16	Muestra disponibilidad horaria para participar de diversas capacitaciones.	x		x		x		
17	Responde de forma inmediata a las inquietudes de los usuarios.	x		x		x		
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Propicia un ambiente de confianza en su labor de atención.	x		x		x		
19	Participa de capacitaciones o cursos de actualización para garantizar el buen servicio	x		x		x		
20	Cuenta con un grado de preparación y conocimiento suficiente para responder a las inquietudes de los usuarios.	x		x		x		



**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si existe suficiencia en las preguntas

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr Ruiz Villavicencio Ricardo Edmundo    **DNI:** 09809744

**Especialidad del validador:** Administrador de empresas

<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

20 de junio de 2021

Firma del experto informante

## Anexo 6. Certificado de validez del instrumento que mide: Trabajo remoto



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

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Control</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los jefes de área monitorean el cumplimiento de sus actividades laborales.	x		x		x		
2	Recibe una retroalimentación continua referente a su desempeño laboral.	x		x		x		
3	Es capaz de organizar la calidad de su trabajo.	x		x		x		
4	Planifica sus actividades con la finalidad de poder cumplirlas considerando la nueva modalidad de trabajo.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2 Productividad</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Recibe la orientación necesaria para mejorar el rendimiento en su trabajo remoto.	x		x		x		
6	Siente que realiza una buena práctica laboral en mejora de su calidad vida como una nueva forma de trabajo.	x		x		x		
7	Se siente motivado al dar todo lo mejor de usted en el cumplimiento de los objetivos propuestos por la institución.	x		x		x		
8	Percibe que la Institución valora su esfuerzo de trabajo desarrollado por su persona	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3 Cultura Organizacional</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Siente que se adapta fácilmente a esta nueva modalidad de trabajo.	x		x		x		
10	Considera que es importante su trabajo como parte del equipo que trabaja a distancia.	x		x		x		
11	Es capaz de controlar, organizar de manera autónoma el tiempo de dedicación a esta nueva modalidad de trabajo	x		x		x		
12	Considera que los temas brindados en las capacitaciones satisfacen sus expectativas.	x		x		x		
13	Cumple la Institución con el proceso de adaptación a esta nueva modalidad de trabajo.	x		x		x		
14	Se siente motivado al hacer uso correcto de las herramientas digitales en un nivel básico (Word, PowerPoint, Excel, Publisher.)	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 3 Tecnológico</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
15	Garantiza la seguridad de las herramientas digitales utilizadas en su actividad laboral.	x		x		x		
16	Emplea de manera apropiada herramientas digitales como: correo electrónico, navegación de la web, drive, jamboard.	x		x		x		
17	Puede acceder desde cualquier dispositivo a su información a través del acceso remoto.	x		x		x		



18	Cuenta con acceso a internet sin interrupciones.	x		x		x		
19	Cuenta con recursos o equipos tecnológicos como: laptop, computadora, Tablet, impresora, para el desarrollo de sus actividades de manera eficiente.	x		x		x		
20	Utiliza de manera correcta las aplicaciones como zoom, meet, whatsapp para videoconferencias en reuniones virtuales.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si existe suficiencia en las preguntas

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Illa Sihuincha Godofredo

DNI: 10596867

Especialidad del validador: Administrador de empresas

20 de junio de 2021

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

<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

## Anexo 7. Certificado de validez del instrumento que mide Calidad



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

		Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Empatía</b>								
01	Comprende las necesidades de los usuarios.	x		x		x		
02	Brinda una atención personalizada a los usuarios.	x		x		x		
03	Capta la atención e interés de los usuarios.	x		x		x		
04	Propicia un buen trato amable con los usuarios.	x		x		x		
05	Se expresa en base a una comunicación asertiva con el personal de la institución.	x		x		x		
06	Genera un ambiente agradable de un trabajo colaborativo.	x		x		x		
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
07	Se esfuerza por brindar un buen servicio.	x		x		x		
08	Brinda una atención organizada.	x		x		x		
09	Concluye su labor en el tiempo establecido	x		x		x		
10	Cumple con el servicio prometido por la institución.	x		x		x		
11	Efectúa las exigencias establecidas por la institución.	x		x		x		
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Actúa de forma inmediata ante situaciones inesperadas.	x		x		x		
13	Brinda un servicio eficientemente rápido.	x		x		x		
14	Manifiesta una actitud de disponibilidad para apoyar en un tiempo determinado.	x		x		x		
15	Muestra disponibilidad para brindar ayuda a sus compañeros de trabajo.	x		x		x		
16	Muestra disponibilidad horaria para participar de diversas capacitaciones.	x		x		x		
17	Responde de forma inmediata a las inquietudes de los usuarios.	x		x		x		
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
18	Propicia un ambiente de confianza en su labor de atención.	x		x		x		
19	Participa de capacitaciones o cursos de actualización para garantizar el buen servicio	x		x		x		
20	Cuenta con un grado de preparación y conocimiento suficiente para responder a las inquietudes de los usuarios.	x		x		x		



**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** si existe suficiencia en las preguntas

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Illa Sihuicha Godofredo

**DNI:** 10596867

**Especialidad del validador:** Administrador de empresas

\*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

16 de junio de 2021

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## Anexo 8. Certificado de validez del instrumento que mide: Trabajo remoto



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

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Control</b>							
1	Los jefes de área monitorean el cumplimiento de sus actividades laborales.	x		x		x		
2	Recibe una retroalimentación continua referente a su desempeño laboral.	x		x		x		
3	Es capaz de organizar la calidad de su trabajo.	x		x		x		
4	Planifica sus actividades con la finalidad de poder cumplirlas considerando la nueva modalidad de trabajo.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 Productividad</b>							
5	Recibe la orientación necesaria para mejorar el rendimiento en su trabajo remoto.	x		x		x		
6	Siente que realiza una buena práctica laboral en mejora de su calidad vida como una nueva forma de trabajo.	x		x		x		
7	Se siente motivado al dar todo lo mejor de usted en el cumplimiento de los objetivos propuestos por la institución.	x		x		x		
8	Percebe que la Institución valora su esfuerzo de trabajo desarrollado por su persona	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3 Cultura Organizacional</b>							
9	Siente que se adapta fácilmente a esta nueva modalidad de trabajo.	x		x		x		
10	Considera que es importante su trabajo como parte del equipo que trabaja a distancia.	x		x		x		
11	Es capaz de controlar, organizar de manera autónoma el tiempo de dedicación a esta nueva modalidad de trabajo	x		x		x		
12	Considera que los temas brindados en las capacitaciones satisfacen sus expectativas.	x		x		x		
13	Cumple la Institución con el proceso de adaptación a esta nueva modalidad de trabajo.	x		x		x		
14	Se siente motivado al hacer uso correcto de las herramientas digitales en un nivel básico (Word, PowerPoint, Excel, Publisher.)	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3 Tecnológico</b>							
15	Garantiza la seguridad de las herramientas digitales utilizadas en su actividad laboral.	x		x		x		
16	Emplea de manera apropiada herramientas digitales como: correo electrónico, navegación de la web, drive, jamboard.	x		x		x		
17	Puede acceder desde cualquier dispositivo a su información a través del acceso remoto.	x		x		x		



18	Cuenta con acceso a internet sin interrupciones.	x		x		x		
19	Cuenta con recursos o equipos tecnológicos como: laptop, computadora, Tablet, impresora, para el desarrollo de sus actividades de manera eficiente.	x		x		x		
20	Utiliza de manera correcta las aplicaciones como zoom, meet, whatsapp para videoconferencias en reuniones virtuales.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si existe suficiencia en las preguntas

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mag. Antonia Pérez Curo

**DNI:** 40147104

**Especialidad del validador:** Gestión pública

20 de junio de 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: Si entiendo sin dificultad alguno 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 9. Certificado de Validez del Instrumento que mide Calidad de Servicio



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

		Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Empatía</b>								
01	Comprende las necesidades de los usuarios.	x		x		x		
02	Brinda una atención personalizada a los usuarios.	x		x		x		
03	Capta la atención e interés de los usuarios.	x		x		x		
04	Propicia un buen trato amable con los usuarios.	x		x		x		
05	Se expresa en base a una comunicación asertiva con el personal de la institución.	x		x		x		
06	Genera un ambiente agradable de un trabajo colaborativo.	x		x		x		
<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>								
07	Se esfuerza por brindar un buen servicio.	x		x		x		
08	Brinda una atención organizada.	x		x		x		
09	Concluye su labor en el tiempo establecido	x		x		x		
10	Cumple con el servicio prometido por la institución.	x		x		x		
11	Efectúa las exigencias establecidas por la institución.	x		x		x		
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>								
12	Actúa de forma inmediata ante situaciones inesperadas.	x		x		x		
13	Brinda un servicio eficientemente rápido.	x		x		x		
14	Manifiesta una actitud de disponibilidad para apoyar en un tiempo determinado.	x		x		x		
15	Muestra disponibilidad para brindar ayuda a sus compañeros de trabajo.	x		x		x		
16	Muestra disponibilidad horaria para participar de diversas capacitaciones.	x		x		x		
17	Responde de forma inmediata a las inquietudes de los usuarios.	x		x		x		
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>								
18	Propicia un ambiente de confianza en su labor de atención.	x		x		x		
19	Participa de capacitaciones o cursos de actualización para garantizar el buen servicio	x		x		x		
20	Cuenta con un grado de preparación y conocimiento suficiente para responder a las inquietudes de los usuarios.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si existe suficiencia en las preguntas

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Antonia Pérez curo    DNI: 40147104

Especialidad del validador: Administrador de empresas

20 de junio de 2021

\*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

## Anexo 10. Prueba de fiabilidad de la prueba piloto

### 1. VARIABLE TRABAJO REMOTO

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>		<b>N</b>	<b>%</b>
Ca	Válido	2	100
	Excluido	0	,
	Total	2	100

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables Del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,845	,832	20

*Nota.* Se puede observar que fueron analizados 20 datos procedentes de la población del estudio, de los cuales ninguno fue excluido. También se puede observar que se alcanzó para las 20 preguntas planteadas para el cuestionario sobre la variable Trabajo remoto un Alfa de Cronbach de 0,845 > 0,90 exigible; concluyendo que el instrumento es fiable.

<b>Estadísticas de elemento de resumen</b>						
	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza
Medias de elemento	4,712	4,450	4,950	,500	1,112	,013
Varianzas de elemento	,308	,050	,884	,834	17,684	,044

<b>Estadísticas de elemento de resumen</b>		<b>N de elementos</b>
Medias de elemento		21
Varianzas de elemento		21

## Resultados de las hipótesis

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Dimensión 1: Control Indicador 1: Monitoreo del trabajo al personal Administrativo. 01 Los asesores y coordinadores de área monitorean el cumplimiento de sus actividades laborales.	94,20	28,905	,658	.	,828
Dimensión 1: Control Indicador 1: Monitoreo del trabajo al personal Administrativo. 02 Recibe una retroalimentación continua referente a su desempeño laboral.	94,10	30,621	,579	.	,835
Dimensión 1: Indicador 2: Cumplimiento de tareas. 03 Es capaz de organizar la calidad de su trabajo.	94,00	33,474	-,163	.	,851
Dimensión 1: Indicador 2: Cumplimiento de tareas. 04 Planifica sus actividades con la finalidad de poder cumplirlas considerando la nueva modalidad de trabajo.	94,20	31,537	,204	.	,847

Dimensión 2: Productividad Indicador 3: Eficiencia y rendimiento. 05 Recibe la orientación necesaria para mejorar el rendimiento en su trabajo remoto.	94,50	29,947	,357	.	,842
Dimensión 2: Productividad Indicador 3: Eficiencia y rendimiento. 06 Siente que realiza una buena práctica laboral en mejora de su calidad vida como una nueva forma de trabajo.	94,30	31,800	,193	.	,846
Dimensión 2: Productividad Indicador 3: Cumplimiento de objetivos. 07 Se siente motivado al dar todo lo mejor de usted en el cumplimiento de los objetivos propuestos por la Institución.	94,25	31,461	,269	.	,844
Dimensión 2: Productividad Indicador 3: Cumplimiento de objetivos. 08 Percibe que la Institución valora su esfuerzo y trabajo desarrollado por su persona	94,40	29,411	,507	.	,834
Dimensión 3: Cultura Organizacional Indicador 4: Adaptación al cambio 9 Siente que se adapta fácilmente a esta nueva modalidad de trabajo.	94,35	32,029	,144	.	,848

Dimensión 3: Cultura Organizacional Indicador 4: Adaptación al cambio 10 Considera que es importante su trabajo como parte del equipo que trabaja a distancia.	94,25	32,934	-,010	.	,853
Dimensión 3: Cultura Organizacional Indicador 4: Adaptación al cambio 11 Es capaz de controlar, organizar de manera autónoma el tiempo de dedicación a esta nueva modalidad de trabajo	94,25	31,671	,229	.	,845
Dimensión 3: Cultura Organizacional Indicador 5: satisfacción de usos de recursos 12 Considera que los temas brindados en las capacitaciones satisfacen sus expectativas.	94,25	28,513	,699	.	,826
Dimensión 3: Cultura Organizacional Indicador 5: satisfacción de usos de recursos 13 Cumple la Institución con el proceso de adaptación a esta nueva modalidad de trabajo.	94,30	29,800	,461	.	,836
Dimensión 3: Cultura Organizacional Indicador 5: satisfacción de usos de recursos 14 Se siente motivado al hacer uso correcto de las herramientas digitales en un nivel básico (Word, PowerPoint, Excel, Publisher.)	94,10	28,621	,810	.	,823

Dimensión 4: Tecnológico Indicador 6: Manejo adecuado de las técnicas 15 Garantiza la seguridad de las herramientas digitales utilizadas en su actividad laboral.	94,25	28,303	,736	.	,824
Dimensión 4: Tecnológico Indicador 6: Manejo adecuado de las técnicas 16 Emplea de manera apropiada herramientas digitales como: correo electrónico, navegación de la web, drive, jamboard.	94,15	31,187	,381	.	,840
Dimensión 4: Tecnológico Indicador 6: Manejo adecuado de las técnicas 17 Puede acceder desde cualquier dispositivo a su información a través del acceso remoto.	94,30	25,484	,716	.	,821
Dimensión 4: Tecnológico Indicador Indicador 7: Implementación tecnológica 18 Cuenta con acceso a internet sin interrupciones.	94,20	31,432	,296	.	,843
Dimensión 4: Tecnológico Indicador Indicador 7: Implementación tecnológica 18 Cuenta con acceso a internet sin interrupciones.	94,10	31,463	,366	.	,841

Dimensión 4: Tecnológico Indicador 7: Implementación tecnológica 19 Cuenta con recursos o equipos tecnológicos como; laptop, computadora, Tablet, impresora; para el desarrollo de sus actividades de manera eficiente.	94,20	30,905	,405	.	,839
Dimensión 4: Tecnológico Indicador 8: Optimización de los recursos tecnológicos 20 Utiliza diversos recursos tecnológicos intangibles (plataforma virtual classroom, canva, pixtón)	94,35	25,924	,657	.	,826

## 2. VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO.

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	20	100.0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.869	20

*Nota.* Se puede observar que fueron analizados 20 datos procedentes de la población del estudio, de los cuales ninguno fue excluido. También se puede observar que se alcanzó para las 20 preguntas planteadas para el cuestionario sobre la variable calidad de servicio un Alfa de Cronbach de  $0,869 > 0,90$  exigible; concluyendo que el instrumento es fiable.

### Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
D51	4.7000	0.57124	20
D52	4.6500	0.58714	20
D53	4.8000	0.41039	20
D54	4.4500	0.51042	20
D55	4.3500	0.67082	20
D56	4.5500	0.51042	20
D61	4.4000	0.59824	20
D62	4.4000	0.75394	20
D63	4.5000	0.76089	20
D64	4.4500	0.51042	20
D65	4.4000	0.50262	20
D71	4.4500	0.51042	20
D72	4.5000	0.51299	20
D73	4.5000	0.51299	20
D74	4.7000	0.47016	20

D75	4.5500	0.60481	20
D76	4.6000	0.50262	20
D77	4.7500	0.44426	20
D78	4.6500	0.58714	20
D79	4.7500	0.44426	20
D81	4.7500	0.44426	20
D82	4.6500	0.48936	20
D83	4.8000	0.41039	20

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
D51	100.6000	36.779	0.465	0.863
D52	100.6500	36.345	0.514	0.862
D53	100.5000	38.263	0.373	0.866
D54	100.8500	38.976	0.171	0.872
D55	100.9500	35.839	0.503	0.862
D56	100.7500	38.303	0.279	0.869
D61	100.9000	36.937	0.417	0.865
D62	100.9000	35.253	0.503	0.862
D63	100.8000	36.589	0.343	0.869
D64	100.8500	37.713	0.375	0.866
D65	100.9000	36.726	0.549	0.861
D71	100.8500	36.871	0.515	0.862
D72	100.8000	35.432	0.758	0.854
D73	100.8000	35.537	0.740	0.855
D74	100.6000	39.200	0.154	0.872
D75	100.7500	37.987	0.265	0.870
D76	100.7000	38.011	0.333	0.867
D77	100.5500	36.997	0.579	0.861
D78	100.6500	35.082	0.705	0.855
D79	100.5500	37.839	0.419	0.865
D81	100.5500	38.261	0.340	0.867
D82	100.6500	36.239	0.653	0.858
D83	100.5000	38.474	0.331	0.867

## Anexo 11. Evidencia de realidad problemática.

Instrumento: Variable Trabajo Remoto  
ENCUESTA PARA DETERMINAR LA RELACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TRABAJO REMOTO Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL CONTEXTO COVID 19 DE UNA UNIDAD EJECUTORA - CUSCO

Estimado colaborador, con el propósito de conocer cual es su opinión acerca del impacto del trabajo remoto en calidad del servicio en el sector educativo, a continuación, te mostramos una serie de preguntas a las cuales le agradeceremos nos responda con summa sinceridad marcando con un "X" a la alternativa que exprese su punto de vista.  
Instrucciones: A continuación, va visualizar un cuestionario donde la opción de respuesta está en una escala del 1 al 5, seleccione el número que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las afirmaciones.  
Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

*\*Obligatorio*

Correo \*

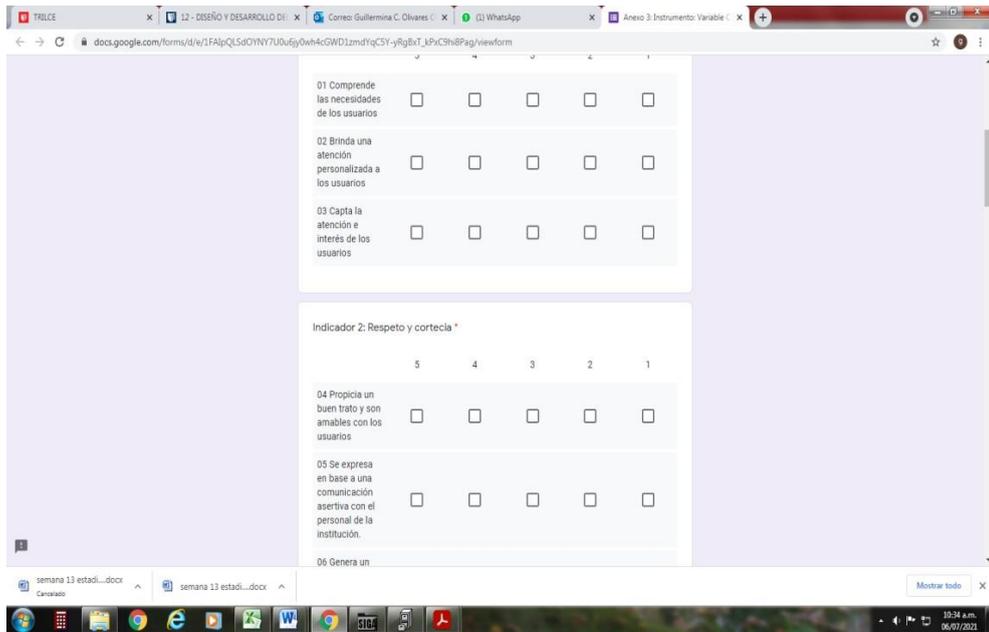
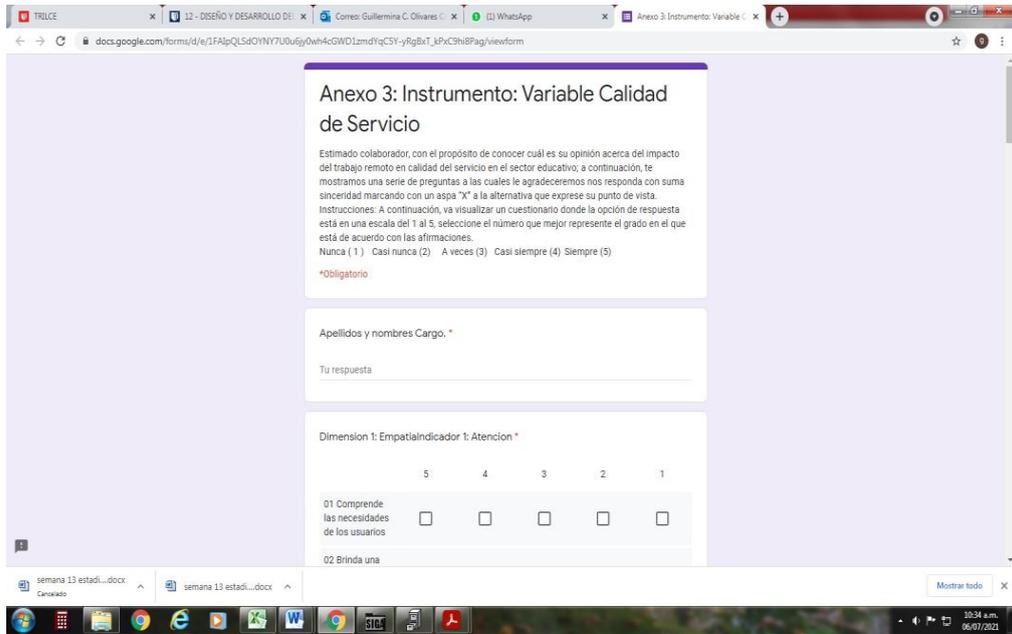
Tu dirección de correo electrónico

Dimension 1: Control Indicador 1: Monitoreo del trabajo al personal Administrativo. 01 Los asesores y coordinadores de área monitorean el cumplimiento de sus actividades laborales. \*

5  
 4  
 3  
 2  
 1

Dimension 1: Control Indicador 1: Monitoreo del trabajo al personal Administrativo. 02 Recibe una retroalimentación continua referente a su desempeño laboral. \*

5  
 4  
 3  
 2  
 1



## Anexo 12. Base de datos Trabajo remoto

	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
1	Di 1: Empatía	D 1: Empatía I 2: Respeto y cor	Indicador 2: Res	Indicador 2: Res	Indicador 2: Res	Dimension 2: F	Dimension 2: F	Dimension 2: F	Dimension 2: F	Indicador 4: Fia													
2	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
3	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	5
4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
12	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
13	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
19	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
21	4	5	4	4	4	3	2	2	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

## Anexo 13. Base de datos Calidad de servicio

	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
1	Di 1: Empatía	D 1: Empatía I 2: Respeto y cor	Indicador 2: Res	Indicador 2: Res	Indicador 2: Res	Dimension 2: F	Dimension 2: F	Dimension 2: F	Dimension 2: F	Indicador 4: Fia													
2	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5
3	3	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	5
4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
12	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
13	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
19	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
21	4	5	4	4	4	3	2	2	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

### Anexo 14. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO		METODOLOGIA
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Variable Independiente Trabajo remoto	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN
¿Cuál es la relación que existe entre el Trabajo remoto y la calidad de servicio del personal administrativo en el contexto Covid 19, en una unidad ejecutora - Cusco?	Determinar la relación entre Trabajo remoto y la calidad de servicio del personal administrativo en el contexto Covid 19, en una unidad ejecutora - Cusco	Existe una relación positiva y significativa entre la Trabajo remoto y la calidad de servicio del personal administrativo en el contexto Covid 19, en una unidad ejecutora - Cusco?		Control	Monitoreo del trabajo del personal administrativo	<b>Tipo de Investigación:</b> Basica  <b>Nivel de Investigación:</b> No experimental.  <b>Método de la investigación</b>  <b>Según su carácter:</b> Cuantitativa  <b>Según su profundidad:</b> Descriptivo - Correlacional  <b>Según su finalidad:</b> cuantificar  <b>Según su alcance temporal:</b> Transversal  <b>Diseño de la Investigación</b>  <b>Diseño General:</b> Transversal.
				Productividad	cumplimiento de metas	
					Eficiencia y rendimiento	
			Cultural	cumplimiento de Objetivos		
adaptacion al cambio						
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	Variable Independiente Trabajo remoto	Organizacional	Satisfaccion del usode recursos	
					Tecnológico	Manejo adecuado de las tics
						Implementación Tecnológica
1. ¿Cuál es la relación entre el Trabajo remoto en la empatía del personal administrativo en el contexto Covid 19, en una unidad ejecutora - Cusco?	1. ¿Identificar entre el Trabajo remoto en la empatía del personal administrativo en el contexto Covid 19, en una unidad ejecutora - Cusco?	1. Existe una relación positiva y significativa entre la Trabajo remoto en la empatía del personal administrativo en el contexto Covid 19, en una unidad ejecutora - Cusco?	Variable Independiente Trabajo remoto	Tecnológico	Optimizacione de los recursos tecnológicos	
					Muestra	
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	

2. ¿Cuál es la relación entre el Trabajo remoto en la fiabilidad del personal administrativo en el contexto

2. ¿Identificar entre el Trabajo remoto en la fiabilidad del personal administrativo en el contexto

2. Existe una relación positiva y significativa entre la Trabajo remoto en la fiabilidad del personal

<b>Variabl e dependiente Calidad de servicio</b>	<b>Empatía</b>	Atención	La fórmula utilizada para determinar el tamaño de la muestra referente brinda el resultado de 50 trabajadores.
		Respeto y Cortesía	
<b>Fiabilidad</b>	cumplimiento del servicio		

Covid 19, en una unidad ejecutora - Cusco?	Covid 19, en una unidad ejecutora - Cusco?	administrativo en el contexto Covid 19, en una unidad ejecutora - Cusco?			Fiable y cuidadoso	<b>Técnicas, Instrumentos y Fuentes o Informantes de recolección de datos.</b>
3. ¿Cuál es la relación entre el Trabajo remoto en la seguridad del personal administrativo en el contexto Covid 19, en una unidad ejecutora - Cusco?	3. ¿Comprender entre el Trabajo remoto en la seguridad del personal administrativo en el contexto Covid 19, en una unidad ejecutora - Cusco?	3. Existe una relación positiva y significativa entre la Trabajo remoto en la seguridad del personal administrativo en el contexto Covid 19, en una unidad ejecutora - Cusco?		<b>Seguridad</b>	Confianza y credibilidad del servicio	<b>Técnicas</b> a) La técnica de la encuesta
4. ¿Cuál es la relación entre el Trabajo remoto en la capacidad de respuesta del personal administrativo en el contexto Covid 19, en una unidad ejecutora - Cusco?	4. ¿Determinar el Trabajo remoto en la capacidad de respuesta del personal administrativo en el contexto Covid 19, en una unidad ejecutora - Cusco?	4. Existe una relación positiva y significativa entre la Trabajo remoto en la capacidad de respuesta del personal administrativo en el contexto Covid 19, en una unidad ejecutora - Cusco?		<b>Capacidad de respuesta</b>	Apoyo de forma inmediata	<b>Instrumentos</b> a) Cuestionario
					Disponibilidad de los trabajadores	<b>Técnicas de Procesamiento y análisis de datos recolectado</b> para el procesamiento de la información se utilizó el programa estadístico SPSS, versión 25; en el cual se elaboró tablas cruzadas y figuras que consideran las Hipótesis (variables) y con precisiones en la significancia,