



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Teletrabajo y la calidad del servicio que ofrece la Unidad de
Administración de un hospital de Lima 2020.

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

AUTOR:

Medina Vílchez, Nilto Rossel (ORCID: 0000-0002-8877-2448)

ASESOR:

Dr. Godoy Caso, Juan (ORCID: 0000-0003-3011-7245)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios por darme la fortaleza y poder para conseguir mis objetivos. A mi esposa por depositar su confianza en cada reto, dándome ánimo y celebrando mis éxitos profesionales y cada día velar por mi bienestar. A mi hijo, por ser la motivación permanente y constante de superación.

Agradecimiento

Quiero agradecer de manera especial al Dr. Juan Godoy Caso, por sus enseñanzas, por el desarrollo profesional y haberme brindado sus conocimientos para la realización de esta investigación, del mismo modo, doy mi gratitud a la Universidad Cesar Vallejo, por abrirme las puertas y permitir que formara parte de esta prestigiosa casa de estudios del cual me siento orgulloso.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
4.1. Resultados descriptivos	24
4.2. Resultados inferenciales	27
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS	50
Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variables	51
Anexo 2: Operacionalización de la variable Teletrabajo	53
Anexo 3: Operacionalización de la variable Calidad de Servicio	54
Anexo 4: instrumento de las variables teletrabajo y calidad de servicio	55
Anexo 5: Certificado de validez del instrumento por juicio de expertos	62

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Validación de expertos	21
Tabla 2: Confiabilidad del instrumento	21
Tabla 3: Correlación Rho Spearman	22
Tabla 4: Nivel de frecuencia de teletrabajo	24
Tabla 5: Nivel de frecuencia de la calidad de servicio	24
Tabla 6: Nivel de frecuencia de cultura organizacional	25
Tabla 7: Nivel de frecuencia de herramientas tecnológicas	26
Tabla 8: Nivel descriptivo de optimización de procesos	26
Tabla 9: Nivel de frecuencia de capacitación	27
Tabla 10: Correlación entre el teletrabajo y la calidad de servicio	28
Tabla 11: Correlación entre la cultura organizacional y calidad de servicio	28
Tabla 12: Correlación entre las herramientas tecnológicas y la calidad de servicio	29
Tabla 13: Correlación entre la optimización de procesos y la calidad de servicio	30
Tabla 14: Correlación entre la capacitación y la calidad de servicio	31

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Diagrama del diseño correlacional	18
Figura 2: Gráfico nivel de frecuencia de teletrabajo	24
Figura 3: Gráfico nivel de frecuencia de calidad de servicio	24
Figura 4: Gráfico nivel de frecuencia de cultura organizacional	25
Figura 5: Gráfico nivel de frecuencia de herramientas tecnológicas	25
Figura 6: Gráfico nivel de frecuencia de optimización de procesos	26
Figura 7: Gráfico nivel de frecuencia de capacitación	27

Resumen

La presente investigación titulada “Teletrabajo y la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020”, tuvo como objetivo general determinar la relación del teletrabajo con la calidad de servicio de la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.

Investigación de tipo aplicada, paradigma positivista, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal, la muestra es censal debido al contexto sanitario (Covid-19), el cuestionario se aplicó a toda la población mediante Google Forms, la revisión documental los datos han sido trabajados con el programa estadístico SPSS.

La técnica de investigación fue la encuesta y el instrumento el cuestionario para el cual se utilizó la escala de Likert; la variable teletrabajo consta de 22 ítems y la variable calidad de servicio consta de 18 ítems. De los resultados más relevantes podemos decir que teletrabajo y calidad de servicio presentan como resultado una correlación positiva moderada de grado 0.506, resultado que nos permite concluir que, en la Unidad de Administración de un hospital de Lima, se brinda calidad de servicio mediante la puesta en marcha del teletrabajo, que va contribuir al logro de los objetivos institucionales planteados.

Palabras clave: Teletrabajo, calidad de servicios, TIC, sector público.

Abstract

The present investigation entitled "Telework and the quality of the service offered by the Administration Unit of a hospital in Lima 2020", had as a general objective to determine the relationship of telework with the quality of service of the Administration Unit of a hospital in Lima 2020.

Applied research, positivist paradigm, quantitative approach, correlational level and non-experimental cross-sectional design, the sample is census due to the health context (Covid-19), the questionnaire was applied to the entire population using Google Forms, the documentary review the data have been worked with the statistical program SPSS.

The research technique was the survey and the instrument the questionnaire for which the Likert scale was used; the telework variable consists of 22 items and the quality-of-service variable consists of 18 items. From the most relevant results, we can say that telework and quality of service show a moderate positive correlation of grade 0.506 as a result, a result that allows us to conclude that, in the Administration Unit of a hospital in Lima, quality of service is provided by putting start of teleworking, which will contribute to the achievement of the institutional objectives set.

Key Words: Telework, quality of services, ICT, public sector.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación muestra como realidad problemática, la influencia del teletrabajo en la calidad del servicio que ofrecen las entidades públicas, cuya modalidad se ha implementado de manera inmediata a raíz de la emergencia sanitaria desatada a nivel mundial por la pandemia Covid-19 y las variantes que surgen por la mutación y propagación del virus, dicha situación ha obligado a las autoridades del Perú y el mundo a declararse en emergencia sanitaria, con el propósito de proteger la salud de los ciudadanos y evitar la propagación y contagio de la Covid-19, frente a ello, los organismos públicos y privados han puesto en desarrollo el trabajo no presencial, con la finalidad de proteger a sus trabajadores sobre todo al personal de mayor riesgo.

La situación de pandemia ha conllevado la implementación del teletrabajo, sin embargo, no es una modalidad laboral que recientemente se haya desarrollado, ya que fue utilizada en la década de los setenta dada la crisis económica por el incremento acelerado del petróleo, en torno a ello se desarrolló el teletrabajo que significó un ahorro en pasajes al evitar el desplazamiento del personal, disminución de contaminación ambiental generadas por el tráfico, mayores horas de disfrute personal y familiar y reducción de otros costos (Nilles 1988, citado en ILO, 2016).

En Europa, compañías de distintos países han puesto en marcha la aplicación del teletrabajo por los resultados obtenidos tanto a nivel empleado como empleador, asimismo se ha suscrito el llamado “Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo” cuyo objetivo es innovar la organización del trabajo en la fracción pública a fin de armonizar la vida personal, familia y el entorno laboral, en función al teletrabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2017).

En Asia se promueve el teletrabajo de manera continua, utilizando como instrumentos principales la informática y las telecomunicaciones y como instrumentos secundarios los aparatos móviles (teléfonos móviles y tabletas), asimismo, se corroboró que el 32 % de trabajadores laboran bajo esta categoría (Eurofound, 2017).

En Latinoamérica, México enero 2021, el congreso aprobó el decreto que reforma el Art. 311 y adiciona el capítulo XII de la Ley Federal del Trabajo de 1971, que establece que el teletrabajo es una forma laboral organizada que se caracteriza

por la realización de actividades remuneradas en lugares distintos al establecido por el empleador, utilizando las TIC. En Costa Rica, se aprueba la Ley 9738 de 2019. “Ley para regular el teletrabajo”, tiene como propósito la promoción, regulación e implementación del teletrabajo, como una herramienta para producir empleo, y tiene como fin la innovación de los entes públicos y privados en virtud de las TIC. Panamá a partir de octubre del 2019, forma parte de los países que reconocen el Teletrabajo, con la aprobación de la Ley 076 de 2019 se dio la legalidad al teletrabajo como un tipo de trabajo duradero que puede realizarse en forma parcial y total según.

En el Perú con la Ley (30036 de 2013) se dio legalidad al teletrabajo como una opción laboral de contraprestación de servicios, en la cual se describe por la utilización de las TIC en los entes públicos y privados, asimismo motiva la promoción de políticas públicas para su desarrollo. En base a dicha ley en marzo del año 2020, se promulgó el D.U. N° 026-2020-PCM, artículo 17°, en el cual refiere que corresponde a los entes públicos y privados, modificar el sitio de la contraprestación laboral a fin de que se implemente el teletrabajo dada la emergencia sanitaria por la Covid-19.

Congreso de la República del Perú (2021, 21 de mayo) deroga la ley N° 30036 sustentando que no ha cumplido los fines esperados y ser poco atractiva, asimismo aprobó el Proyecto de Ley 5408 (2021) convirtiéndose en la nueva ley del teletrabajo, el cual decreta que el teletrabajo puede ser de forma provisional o duradero, total o parcial, dentro o fuera del país o el lugar donde se pongan de acuerdo las partes, con la condición que el teletrabajador disponga de herramientas informáticas, tecnológicas y de comunicación indispensables.

La puesta en marcha del teletrabajo en instituciones públicas conlleva analizar algunas características relacionadas a los usuarios durante la atención y permanencia en la entidad, como lo es la calidad de atención cuya finalidad y prioridad es el usuario. Respecto al vocablo calidad del servicio tiene como fin la satisfacción de los clientes de manera plena, se enfoca en las estrategias que realizan los gestores públicos que permiten al usuario la percepción de excelencia, en ese aspecto las mejoras en la calidad de servicio viene generando importantes cambios en la gestión de los servicios públicos ya que cumple con las expectativas de los usuarios. En el ámbito local, se sabe que toda entidad pública cumple un rol

fundamental en la sociedad el de proveer un servicio de calidad como lo es un hospital de Lima que provee servicios de salud a la población, y su estructura organizacional ha sido diseñado para el cumplimiento de sus objetivos institucionales, cabe precisar que dicha entidad de salud tiene su unidad de administración y sus áreas administrativas cuya labor es la atención a dos tipos de usuarios, el usuario interno que son las áreas asistenciales conformado por el personal de salud que tiene contacto directo con la población objetivo, a quienes se les tiene que suministrar los bienes y servicios para cumplir con sus metas propuestas y puedan brindar un servicio de calidad, asimismo cuenta con el usuario externo, que son los pacientes a los cuales se les tiene que tratar con amabilidad.

El escenario de la emergencia sanitaria y en cumplimiento de la normativa vigente conlleva a poner en marcha el teletrabajo en las organizaciones del Perú (públicas y privadas) desde el año 2020, en ese sentido una institución de salud se ha propuesto realizar la investigación referente a la relación del *teletrabajo y calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020*.

Para llevar a término la presente investigación se tiene propuesto el siguiente problema general: ¿En qué medida el teletrabajo se relaciona con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020?; asimismo, se plantearon los siguientes problemas específicos: PE1: ¿En qué medida la cultura organizacional se relaciona con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020?; PE2: ¿En qué medida las herramientas tecnológicas se relacionan con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020?; PE3: ¿En qué medida la optimización de procesos se relaciona con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020?; PE4: ¿En qué medida la capacitación se relaciona con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020?

El presente se justifica en forma teórica, por cuanto su aporte será de mucha utilidad dado el contexto social en que vivimos, permite comprobar la correlación entre el teletrabajo aplicado ante la emergencia sanitaria generada por la Covid-19 y la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima, conscientes que la calidad de servicio es prioridad en toda institución pública que se basa en la satisfacción de los usuarios. Por consiguiente, permite comprobar

si mediante el teletrabajo se está brindando la misma calidad de servicio que ofrecen las entidades públicas de forma presencial. En lo social, será un aporte que contribuirá a las instituciones de estado a fin de analizar la aplicación del teletrabajo de forma continua post pandemia por los resultados mostrados. En lo metodológico se justifica por ser un estudio que ha respetado los métodos investigativos y busca aportar una nueva información científica y veraz que servirá como base para investigaciones futuras, tomando en cuenta la difícil situación que atraviesa nuestro país que afecta la salud, la parte económica y el desenvolvimiento laboral de las instituciones del estado.

En torno a los problemas planteados se ha determinado el siguiente objetivo general: Determinar la relación del teletrabajo con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020; Asimismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos: OE1: Determinar en qué medida la cultura organizacional se relaciona con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020; OE2: Determinar en qué medida las herramientas tecnológicas se relacionan con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020; OE3: Determinar en qué medida la optimización de procesos se relaciona con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020; OE4: Determinar en qué medida la capacitación se relaciona con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.

De acuerdo a los objetivos planteados se plantea la siguiente Hipótesis General: El teletrabajo se relaciona significativamente con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020; asimismo muestra las siguientes Hipótesis Específicas: HE1: La cultura organizacional se relaciona significativamente con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020; HE2: Las herramientas tecnológicas se relacionan significativamente con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020; HE3: La optimización de procesos se relaciona significativamente con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020; HE4: La capacitación se relaciona significativamente con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los trabajos nacionales estudiados se menciona las siguientes investigaciones:

Suarez Vasquez (2020) en su investigación comprobó una considerable correlación positiva respecto a sus variables de grado $r=0.654$, que evidencia que en dicha entidad la calidad de servicio es alta con la aplicación de esta modalidad laboral llamada teletrabajo que va permitir cumplir con los objetivos planteados. Cervantes Chacón (2020) en su investigación cuyo objetivo es realizar un análisis crítico entre cultura organizacional y teletrabajo durante la emergencia sanitaria, concluye que su estudio le permitió identificar oportunidades y fortalezas en cuanto a adaptabilidad, consistencia, involucramiento y misión, por ende se instauraron las ventajas competitivas de la entidad ante la nueva modalidad laboral, que la permitido obtener un vínculo positivo entre el teletrabajo y la cultura organizacional de la institución.

Soto Luyo (2021) en su investigación cuyo propósito es instituir la relación entre trabajo remoto y calidad de servicio, evidencia una correlación de grado $r=0.795$, demostrándose una alta asociación y vinculo positivo entre las variables gestión del trabajo remoto y calidad de servicio. A su vez Támara Trinidad (2021) en su estudio muestra una relación relevante entre sus variables teletrabajo y productividad laboral en la población de estudio de dicha institución según el coeficiente de Spearman de grado $r = 0.587$, del mismo modo concluye que de la manera como se percibe el teletrabajo ayuda a generar el aumento o disminución de la productividad laboral de los profesionales de salud de dicho establecimiento.

Según Barreto Cruz (2021) en su estudio de investigación, muestra una conexión moderada según el coeficiente de Spearman de grado $r = 0.584$, asimismo, concluye que a mayor nivel de aplicación del trabajo remoto producirá mayor satisfacción laboral de sus colaboradores, del mismo modo recomienda a las autoridades institucionales para que implementen procedimientos convenientes que permitan mejorar el teletrabajo, les faciliten herramientas tecnológicas como motivacionales a fin de lograr complacencia de sus trabajadores.

Monsefú Montenegro (2021) en su investigación cuyo propósito fue establecer la influencia de la gestión municipal y calidad del servicio público,

muestra una conexión positiva alta en sus variables, según el coeficiente de Spearman de grado $r = 0.949$, asimismo concluye que la gestión municipal inciden en la calidad del servicio público sin embargo corresponde capacitar al personal en temas de calidad de atención y en temas de procedimientos administrativos a fin de que sus respuestas se fundamenten en base a la normativa correspondiente. Por su parte Reyes Aparcana (2020) en su investigación resuelve que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario se correlaciona de manera positiva considerable según el coeficiente de Spearman de grado $r = 0,564$, asimismo sostiene que a medida que mejore la calidad de servicio se tendrá la mayor cantidad de usuarios satisfechos.

Por su parte Valencia Catunta (2018) sostiene que el teletrabajo se diferencia del trabajo a domicilio: primero que el teletrabajo hace mayor esfuerzo debido a que exclusivamente hace uso de las TIC, y en segundo lugar sostiene que el teletrabajo tiene carácter subordinado, por cuanto los medios informáticos son elementos que contribuyen a una dependencia tecnológica que permiten la propiedad de los resultados al empleador, concluye que el teletrabajo vinculado a un gobierno electrónico es un instrumento que además de salvaguardar los derechos de sus habitantes, promueve el desarrollo del país, optimiza la productividad y aumenta la calidad de vida de los trabajadores. A su vez Mihailović et al. (2021) en su estudio construye variables respecto a factores de percepción de los trabajadores en cuanto a eficiencia organizativa para proteger la información digital cuando ésta se vea amenazada durante el teletrabajo en la pandemia.

Pumacayo Palomino et al. (2020) señalan que las universidades buscan estrategias que fortalezcan la conducta social de manera disciplinada, que permitan constituirse en instituciones sostenibles cuyas iniciativas coadyuven al crecimiento social y ambiental que repercutirá en la calidad de servicios, lo que implica a mayor responsabilidad social de la entidad mayor será el nivel de calidad de servicio administrativo.

Respecto a los trabajos previos internacionales, OIT (2016) en su libro menciona que el teletrabajo como modalidad laboral se inició en Europa en la década de los setenta dada la crisis económica por el incremento acelerado del petróleo, su aplicación significó un ahorro por considerable en los trabajadores y reducción de costos de equipamiento, infraestructura y otros gastos fijos en las

empresas, asimismo sostienen, que las herramientas tecnológicas como herramienta laboral genera mayor productividad, que si bien es cierto destruye algunos puestos de trabajo clásico, al mismo tiempo generan otro tipo de empleo, dato que desmiente la teorías que sostienen que las herramientas tecnológicas destruyen masivamente el empleo

Filardi et al. (2020) en su estudio científico cuyo propósito es investigar las ventajas y desventajas del teletrabajo en el sector público de Brasil, concluye las siguientes ventajas; mejor calidad de vida, mayor equilibrio en la relación trabajo y familia, mayor rendimiento, permisividad, establecimiento de parámetros, reducción de estrés, evita tiempo de viaje y ahorro de pasajes, evita exponerse a situaciones de violencia y entendimiento de la demanda laboral. Asimismo, muestra las siguientes desventajas: Falta de adaptación, escasa comunicación, pierde nexo con la empresa, situaciones mentales, infraestructura no adecuada e inspección del teletrabajador. Finalmente concluye que el teletrabajo requiere un tipo de gestión que le permita ser más adherente al ámbito público.

Por su parte Álvarez Ruiz (2018) en su estudio científico cuyo objetivo es analizar los beneficios del teletrabajo en la gestión pública, concluye que la ausencia de distracciones permiten una mayor productividad durante el teletrabajo, asimismo, constituye una herramienta que permite recobrar ciertos espacios familiares que han sido postergadas asimismo estimula la participación del hombre de manera equitativa en el hogar, ya que permite redistribuir la sobrecarga de tareas domésticas que sobrellevan las damas. Almonacid (2020) en su investigación, concluye que el teletrabajo ofrece la mayor conciliación del trabajo y la vida privada de los empleados públicos. También afirma que el teletrabajo mejora la productividad de una organización, junto con la mejora del nivel de servicio público.

Por otro lado Roncal Vattuone (2021) en su artículo científico cuya finalidad es analizar el teletrabajo y sus más relevantes características, concluye que los trabajadores digitales y las empresas han transformado el mundo laboral por la manera en que se relacionan, el escenario de pandemia y crisis económica la regulación de los teletrabajadores se intensifica con el empleo de software de monitoreo como método de control eficaz y sutiles. Por su parte Montero Ulate et al. (2020) en su estudio, concluye que las personas se sienten bien con la realización del teletrabajo, debido a que aprovechan el tiempo que utilizaban para

el desplazamiento a su centro laboral y los pequeños gastos de movilidad llamados gastos de hormiga, que representan mayor presupuesto para el disfrute familiar.

Valero-Pacheco & Riaño-Casallas (2020) en su artículo científico cuya finalidad es presentar prácticas utilizadas en la implementación un método de gestión en protección y salud en sus teletrabajadores, asimismo, esboza la adaptación de los componentes del teletrabajo, concluye que las principales adaptaciones para ejecutar el teletrabajo involucra la administración de la información, optimización de tecnología aprovechado en la organización, planeación, adaptación y evaluación del método de gestión de protección y salud en el trabajo. Asimismo, Aranda (2021) sostiene que realizar el teletrabajo no solo es hacerlo desde casa, es también una forma laboral que se diferencia por la flexibilidad medida en: zona, duración y funciones asignadas. El teletrabajo obligado por el contexto sanitario se constituye como la gran oportunidad que tienen las organizaciones para aligerar la adaptación a las necesidades y demandas de una sociedad sensibilizada por el bien común.

Por su parte Muñoz Osorio et al. (2018) en su artículo científico concluye que el teletrabajo es un modo de organización laboral con descripciones especiales, asimismo sostiene que esta nueva forma de contratación laboral genera impacto e interés social y la aplicación ha sido posible por los avances tecnológicos que ha tenido la sociedad, y son la base para la aplicación del teletrabajo los recursos tecnológicos. Peiró & Soler (2020) en su artículo científico referido al impulso del teletrabajo en tiempos de pandemia concluye que la eficacia del teletrabajo se sustenta en reorganización y adaptación al uso de sistemas y procesos laborales, asimismo requiere un esfuerzo por parte de los trabajadores que no están familiarizados con esta alternativa laboral, asimismo, recomienda aprovechar la productividad del teletrabajo, e insta a las instituciones y trabajadores para realizar cambios que permitan que su implementación vaya más allá de las circunstancias que vivimos.

Cockburn & Hurtado (2021) concluye que en este entorno de pandemia por la Covid-19, la puesta en marcha del teletrabajo como una medida de prevención se ha convertido en una normalidad en todo Europa, al punto que las empresas consideran su implementación a largo plazo. Concerniente a su regulación, esta emergencia sanitaria ha puesto en manifiesto la implementación de un nuevo

marco, asimismo sostiene que países como España han creado normas para reglamentar. Montalvo Romero (2020) en su investigación sostiene que la aplicación del teletrabajo es una opción obligatoria ante la emergencia sanitaria que consiste en el cambio de oficina laboral mediante el uso de TIC, concluye que más allá de las normas y disposiciones legislativas existentes que la regulan, deja algunos vacíos en cuanto a relaciones sindicales, riesgos domésticos y laborales que puedan darse en el domicilio y los costos que genera el uso de tecnología para el desarrollo de sus actividades.

Medina-Macías et al. (2021) en su investigación que tiene como objetivo instaurar las competencias más relevantes para la implementación del teletrabajo en una institución educativa, concluye que para implementación de teletrabajo se necesita de competencias como planificación, autodominio y disciplina, asimismo, sostiene que esta coyuntura de salud, es una oportunidad para el desarrollo de dichas competencias en teletrabajadores y jefes de dicha institución. Por su parte Vicente et al. (2018) en su artículo científico que sostiene que si bien es cierto que el lugar laboral del teletrabajador es su propio domicilio, sin embargo, el teletrabajador muestra toda su capacidad a su organización generando efectividad y provecho a su entidad, por lo que su implantación es cada vez es más frecuente como una nueva modalidad organizada del universo laboral.

Havriluk Osio (2010) en su artículo científico resuelve que el teletrabajo, es una alternativa de cambio que hace posible a las naciones entrar en un nueva dirección tecnológica y brinda a los profesionales la instrucción en el uso de las TIC, que permita generar mejores condiciones de vida y contribuye con la protección del medio ambiente, asimismo, sostiene que el teletrabajo es una alternativa muy viable a ser utilizado por las pequeñas y medianas empresas, pero demanda inversión en infraestructura tecnológica. A su vez Ramírez & Perdomo (2019) en su artículo científico concluye que el teletrabajo es un instrumento que puede producir grandes ventajas en esta sociedad moderna y puede adaptarse a los cambios tecnológicos y de protección ambiental, asimismo sostiene que dicho instrumento laboral puede ser aplicado en diferentes países y su adaptación requiere el apoyo, promoción y difusión por parte de las entidades del gobierno, a fin de ser implementado por todas las organizaciones en cuanto a diseños de herramientas y capacitaciones.

Verano Tacoronte et al. (2014) en su artículo que tiene como propósito

establecer el efecto del teletrabajo sobre la congestión vehicular y la reducción de tráfico en las ciudades, afirman que si bien se ha observado que las ventajas no son muy favorables por la falta de aplicación de esta modalidad, sin embargo, afirma que el teletrabajo ayuda a reducir sustancialmente el tráfico vehicular en la ciudades generado por los desplazamiento hacia los centros laborales, sostienen que se debe analizar los patrones laborales más conveniente para su aplicación. Alvarez Cuesta (2020) en su artículo científico concluye que conviene analizar los puntos débiles de la regulación actual de la modalidad laboral a distancia, que impiden que esta forma laboral sea un trabajo que merezca el calificativo de digno, asimismo recomienda proponer los argumentos necesarios que se tienen, a fin de reformular los temas de protección de salud, seguridad, control empresarial, trabajo flexible y se incentive su implementación en cada organización.

Santillán Marroquín (2020) en su estudio resuelve que se vislumbra mucho optimismo, en esta nueva modalidad, que se sustenta en valores humanos como solidaridad, responsabilidad, sensibilidad, honestidad, gratitud, que son la base para la adaptación de este nuevo método laboral, asimismo, sostiene que de todo este proceso de cambio que vivimos, existe un cambio muy importante en la sociedad, y se relaciona con la parte económica y la parte laboral de un país, el teletrabajo se puede definir como un nuevo sistema que utiliza el internet u otras comunicaciones como son plataformas TIC y que es un nuevo modo de trabajo realizado desde la casa.

Ramirez Punchin & Chuquillanqui Aragón (2016) en su investigación concluyen que un teletrabajador pese a encontrarse en su domicilio puede tener el mismo nivel de control que tiene un trabajador de forma presencial mediante la puesta en marcha de la moderna tecnología que ofrece el mercado. De esta manera, sostiene que el teletrabajo genera dos beneficios, por parte del trabajador le permite tener una vida familiar o personal en armonía, y por parte del empleador se convierte en una forma descentralizada y más productiva, que le permitirá ahorrar gastos que genera el trabajo presencial que consiste en equipos y ambientes que se tendría que implementar para su desarrollo.

Loia & Adinolfi (2021) sostiene que en tiempos en la cual millones de personas se exponen a niveles muy altos de contaminación en todo el mundo, el desarrollo del teletrabajo puede favorecer a largo plazo como una opción que

coadyuve a la solución de los problemas medioambientales que se está viviendo por las emisiones de carbono, estudios en diversas disciplinas han demostrado que el teletrabajo genera impacto en cuanto a reducción de emisiones de carbono, que va significar una brecha ecológica interesante post pandemia por los grandes beneficios medioambientales que ha significado la puesta en marcha del teletrabajo, va significar una toma de conciencia entre empleado y empleador en la protección del medio ambiente. Finalmente sostiene que el teletrabajo genera dos grandes beneficios al trabajador el primero la satisfacción de trabajar desde sus hogares y lo segundo que propone un mejor estilo de vida respetuoso del medio ambiente.

Widar et al. (2021) en su estudio cuyo objeto es determinar si la actividad psicofisiológica, las posturas y movimientos difieren durante el teletrabajo y el trabajo tradicional de oficina, en el desarrollo de su estudio se realizaron grabaciones de pulso, muestreos de saliva, variabilidad de frecuencia cardiaca, exposición postural, concentración de cortisol por el stress antes, durante y después del trabajo, sus resultados mostraron mayor actividad parasimpática durante el teletrabajo que el trabajo de oficina lo que indica una mayor relajación durante el teletrabajo, si bien es cierto los trabajadores tenían un comportamiento sedentario en ambos lugares de trabajo, sin embargo durante el teletrabajo con más facilidad cambiaban de posición entre sentarse y estar de pie lo cual es beneficioso para su salud.

Ramos et al. (2020) en su artículo examina la particularidad del teletrabajo y su influencia en la productividad y la apreciación en cuanto a resultados y productividad de las personas aisladas por la pandemia Covid-19, sus resultados muestran aspectos que perjudican el rendimiento laboral como son: prolongadas horas laborales, habilidades personales, habilidades de organización, y estado mental, sostiene que las personas y las organizaciones fomenten recursos a fin que el trabajo realizado desde casa sea exitoso, y las personas sientan complacencia desarrollando esta modalidad laboral.

Lodesso et al. (2019) en su estudio evalúa el grado de calidad del servicio y satisfacción de estudiantes del último año de pregrado de una institución educativa de Etiopía, concluye que la satisfacción de los estudiantes con la calidad del servicio era baja, lo que implica que la mejora de los atributos de calidad conducirá a una

percepción de contentamiento de los estudiantes, las universidades deben delinear iniciativas que permitan mejorar los aspectos identificados de confiabilidad, tangibles, empatía, capacidad de respuesta y seguridad. Del mismo modo Vilela Mera (2015) en su estudio cuyo objetivo es evaluar la calidad de servicios que ofrece un terminal terrestre en Ecuador, ha realizado un análisis situacional y posibles mejoras desde la expectativa del cliente quien emite juicio de valor respecto a los servicios recibidos, los resultados de su estudio muestran una evidente insatisfacción de los usuarios en determinados aspectos, hecho que ha permitido a la dirección de dicha institución reconocer que es una necesidad incrementar la calidad de los servicios ofertados para lo cual se requiere la optimización de los procesos operacionales.

De acuerdo con Burgos Chávez & Morocho Revolledo (2020) en su investigación que tiene como finalidad evaluar la calidad del servicio y la conformidad de los compradores de una empresa, su estudio determina que la calidad de servicio y la conformidad del cliente se relacionan de forma significativa, sostiene que mientras la calidad de servicio tenga más alto nivel, mayor será el nivel de conformidad del cliente o viceversa. Del mismo modo Gutiérrez Yactayo (2017) que de acuerdo a sus resultados obtenidos concluye que existe una relación directa que entre cultura organizacional y calidad de servicio; por lo que infiere que la cultura organizacional incide de manera positiva o negativa en la calidad de los servicios que se brinda.

Por su parte Cervantes Atia et al. (2018) en su investigación concluye que los usuarios de estas instituciones tienen mucho interés relacionado con los servicios que requieren, por lo que dichas instituciones no solo deben enfocarse en los bienes y servicios que ofrecen, también deben enfocarse en la condición de los servicios que los usuarios vienen recibiendo, en ese aspecto es importante que las instituciones identifiquen las exigencias de sus clientes para que en base a ellas se diseñe una logística cien por ciento orientada a sus clientes.

Arellano-Díaz (2017) en su investigación que tiene como objeto examinar la relación entre calidad en el servicio y ventaja competitiva en organizaciones de grandes magnitudes, su estudio concluye que cada vez que se diseñe un producto primero se debe orientar a la atención del mercado y consumidores, sostiene que las empresas deben conocer las exigencias de sus clientes y el recurso humano

idóneo tiene un rol esencial para atenderlos, concluye que en toda empresa la prioridad principal es velar por la satisfacción de sus clientes es por ello que la organización debe buscar estrategias enfocadas a satisfacer al cliente, pues ello a mediano y largo plazo coadyuva a la generación de mayores utilidades con grandes ventajas competitivas.

Por su parte Rojas-Martínez et al. (2020) en su estudio de tipo cuantitativa y de enfoque epistémico positivista de alcance descriptivo no experimental y de campo, población 50 pymes, un empleado por cada pyme, concluye que es importante que cada empresa promueva un alto nivel de calidad de servicios a sus clientes, que abarca condiciones y espacios para una buena atención sobre todo al cliente externo, cada vez que el cliente solicita un servicio llega con expectativas y necesidades, que deben ser cubiertos, en ese aspecto destaca la labor del empleado quien da la primera imagen al cliente con la posibilidad de promover y generar satisfacción en el servicio prestado.

Savi Mondo & Silveira Fiates (2016) en su estudio identifica los atributos de calidad respecto a los comentarios realizados por turistas brasileños que permite a los gestores de atractivos turísticos tener una perspectiva de análisis, concluye que los atributos de calidad que son más comentados por los turistas son; servicio de atención y entretenimiento, seguridad, situación del clima y costo/beneficio, sostiene que su estudio permite a los gerentes realizar una análisis e identificar qué atributos merecen realizar acciones para mejorarlos.

Martínez & Pino (2016) en su artículo científico establece un nuevo modelo de calidad de servicios apoyados en la administración de tecnología de la información que puede ser aplicado en cualquier departamento de un negocio, en su estudio concluye que se ha propuesto la construcción de un modelo de calidad basado en tecnologías de la información, que trata de identificar elementos de calidad en cuanto a características, subcaracterísticas, atributos y métricas que se enfocan en productos software, asimismo manifiesta que en lo referente a dichos productos cuando se relaciona los elementos de calidad y la calidad de servicios estos se encuentran aislados entre sí, por cuanto no ofrecen una perspectiva del usuario y proveedor, asimismo manifiesta que en tecnologías de información la calidad de servicio tiene correlación con calidad de producto y los canales que permiten su transmisión.

Kuswanto (2021) en su estudio que tuvo como fin instituir el resultado de la calidad del servicio y la motivación de los estudiantes que utilizan los servicios académicos de un programa de estudios de una universidad de Jambi Indonesia, en su análisis manifiesta que un buen indicador del éxito es permitir que los servicios académicos de dicha universidad sea la mejor opción de educación superior a elegir por los estudiantes y permita satisfacer sus necesidades de aprendizaje, finalmente determina que las características de los servicios académicos influye de manera significativa en el comportamiento de los estudiantes como consumidores. Chandrasekar & Thangaraj (2021) en su estudio cuyo propósito fue investigar el efecto de la calidad de servicios en el contentamiento de sus clientes que permite el crecimiento de cinco principales hospitales que atienden múltiples especialidades de Coimbatore la India, en su estudio concluye que a medida que se incremente la calidad de servicio en el presente, incrementará la satisfacción de sus clientes en el futuro.

Al-Ababneh & Alrhaimi (2020) señala, que la gestión eficaz de las instituciones educativas debe tener como propósito la adaptación a las condiciones de un entorno económico y social activamente cambiante, deben enfocarse en el aseguramiento de la calidad del desarrollo educativo que permita la satisfacción de las demandas de sus participantes y la sociedad adaptándose a los cambios de la economía global a fin de garantizar el proceso educativo. Sostiene que la modernización de los procedimientos administrativos debe estar dirigido a las áreas que permitan aumentar la eficiencia considerando las consecuencias. Uno de los principales problemas actuales es identificar oportunamente las necesidades del mercado laboral a fin de elaborar los programas necesarios y la adecuación de innovadores métodos e instrumentos de gestión, que permita modernizar la infraestructura obsoleta y otros a fin de mejorar la calidad de la educación a nivel local, nacional y global.

Bahrani et al. (2020) en su estudio resuelve que la calidad de servicio repercute de manera positiva y significativa en los estudiantes de dicho centro de estudios y los factores que influyen son: la excelente preparación de sus docentes, personal académico profesional, adecuada infraestructura y sus sistemas que hacen posible la agilización del proceso de la actividad académica. Yeshiwas et al. (2021) concluye que las apreciaciones de los clientes resultan, de comparar las

expectativas previo al servicio con la experiencia posterior al servicio, en ese aspecto además de adherirse a las directrices nacionales y cumplir con la disponibilidad de las infraestructuras recomendadas, se debe realizar un monitoreo constante a la calidad de servicio a través de tutorías internas, el uso de los suministros y una capacitación de actualización colabora a una mejora significativa de la calidad de servicio de dicha institución.

Noranee et al. (2021) en su estudio concluye que los clientes de este tipo de rubro se centran más en la calidad de servicio postventa que ofrecen las empresas y para ello se debe capacitar al personal, sostienen que los líderes de primera línea son los encargados de asesorarlos, para lo cual dicho personal debe recibir capacitación que mejore su motivación y puedan aplicarlo durante su trabajo, los trabajadores motivados tratan mejor a sus clientes y aumenta la satisfacción de sus clientes. Lee & Yun (2021) en su estudio muestra cuatro factores importantes de la calidad del servicio respecto a la exhibición del turismo médico (calidad del producto, calidad del medio ambiente, calidad de la entrega y calidad social), determina que la calidad del servicio repercute de manera positiva y significativa en la satisfacción de asistencia y la intención del comportamiento.

Al-Shidhani & Tumati (2021) en su estudio cuyo propósito es mejorar la calidad del servicio, sostiene que las empresas deben brindarles mayores incentivos a sus empleados a fin de que maximicen su capacidad de atención y brinden calidad de servicio a mayor nivel, del mismo modo manifiesta que otro factor que aumenta la calidad de servicio es el marketing digital que tiene como fin, familiarizar a las personas sobre la calidad del servicio en dicha entidad, finalmente recomienda mantener calidad de servicio para evitar problemas futuros.

Walia et al. (2021) en su estudio cuyo objeto es la propuesta de un marco conceptual para investigar el impacto de la calidad de servicio en el contentamiento y lealtad del cliente, Los resultados muestran un impacto significativo de la calidad del servicio, en el contentamiento y lealtad de los clientes, concluye que la empatía y la capacidad de respuesta son los factores destacados de la calidad del servicio, que es un requisito vital para la complacencia del cliente. Del mismo modo Akdere et al. (2020) es su estudio resuelve que los funcionarios de los hospitales y los que gestionan políticas desarrollen estrategias y evalúen aplicaciones futuras que van a permitir mejorar la valoración de los clientes en cuanto a la calidad del servicio,

mejorar la confianza del paciente e incrementar la calidad de atención médica.

Ullah et al. (2021) en su artículo presenta un modelo exclusivo para evaluar la calidad del servicio en hospitales de enseñanza, concluye que no solo se deben mantener prácticas y políticas que tienen que ver con el tratamiento y protección de pacientes sino cuidar la labor de las instituciones (facultades de medicina) como proveedoras de hospitales, prestando la debida atención en la mejora de la calidad de asistencia sanitaria.

Singh & Prasher (2019) en su artículo científico sostiene que es sumamente importante comprender los anhelos de los clientes y sus necesidades de forma eficaz para sobresalir en un mercado competitivo, del mismo modo sostiene que el aumento de ingresos per cápita de los clientes, conlleva a exigir una mejor calidad de servicio, en ese aspecto la administración de las instituciones de salud deben concordar con la percepción de los clientes en cuanto la calidad del servicio a fin de ofrecerles mejores servicios médicos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para el avance de esta investigación se desarrollaron técnicas y procedimientos que van a permitir conocer la relación del Teletrabajo con la Calidad del Servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.

Tipo

La investigación es de tipo aplicada debido a que se propuso la resolución de problemas específicos tomando como base hallazgos tecnológicos en investigaciones básicas realizadas (Lozada, 2016).

Paradigma

La presente investigación es de paradigma positivista, como lo señala Ricoy Lorenzo (2006) el conocimiento se obtiene de manera empírica utilizando métodos adecuados evitando juicios de valor a fin de obtener el conocimiento a través de la razón, las condiciones para la obtención de conocimiento sustancialmente se centran en la eliminación de sesgos y compromisos a fin de mostrar una realidad auténtica.

Enfoque

La presente investigación es de enfoque cuantitativo como lo sostiene Hernández Sampieri et al. (2014) se caracteriza por la recolección de datos con la finalidad de experimentar hipótesis teniendo como base es la medida numérica y el estudio estadístico que tiene como fin establecer un patrón de conducta. La presente investigación utilizará encuestas para la recopilación de la información básica que serán analizadas estadísticamente.

Nivel

La presente investigación es de nivel correlacional, como lo sostiene Hernández Sampieri et al. (2014) los estudios correlacionales tienen como fin conocer el grado de vinculación o relación entre dos o más opiniones, categorías o variables de una muestra o entorno específico. Sostiene que en los estudios

correlacionales para medir el grado de vinculación de las variables primero se mide a cada una, seguidamente se cuantifican y analizan y finalmente se establece el grado de relación.

Método

La presente investigación es hipotético deductivo debido a que parte de premisas generales con la finalidad de lograr un resultado particular, trata de falsar la hipótesis de los estudios realizados a fin de diferenciar la veracidad (Sánchez Flores, 2019).

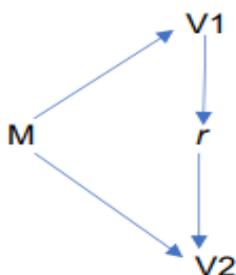
Diseño

La presente investigación es diseño no experimental de corte transversal como lo señala Hernández Sampieri et al. (2014) en este tipo de estudios no experimentales no se manipula las variables de forma intencional, solo se observa el acontecimiento de los fenómenos de forma natural para analizarlos en un único momento.

El esquema que se utilizó para representar este diseño es el siguiente:

Figura 1

Diagrama del diseño correlacional



M = Representa la muestra usuarios de las oficinas de la Unidad de Administración

V1 = Representa al Teletrabajo

V2 = Representa la calidad del servicio

r = Representa la relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: operacionalización de la variable “Teletrabajo”

Definición conceptual: Nilles (1988) puntualiza que el teletrabajo es una modalidad de trabajo desde el domicilio que consiste en la utilización de las comunicaciones remotas a través de equipos tecnológicos a fin evitar el desplazamiento al centro laboral cumpliendo metas institucionales que permiten que su aplicación sea sustentable.

Definición operacional: La variable teletrabajo fue estructurada en cuatro dimensiones: Cultura organizacional, herramientas tecnológicas, optimización de procesos y capacitación; asimismo cuenta con 17 indicadores y 22 ítems, la escala de medición es el Likert, cuenta con tres niveles y rangos: excelente, bueno y regular. La matriz de operacionalización se muestra en el anexo 2.

Variable 2: operacionalización de la variable “Calidad de Servicio”

Definición conceptual: Gadea (2000) la calidad de servicio tiene como fin la satisfacción del usuario de manera plena, no está basada en implantar sistemas, controles y diseños internos, sino en mejorar la calidad del servicio desde el criterio del cliente.

Definición operacional: La variable calidad de servicio ha sido estructurada en cuatro dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad; asimismo cuenta con 11 indicadores y 18 ítems, la escala de medición es el Likert y cuenta con tres niveles y rangos: excelente, bueno y regular. La matriz de operacionalización se muestra en el anexo 3.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

El contexto sanitario en que vivimos generado por la Covid-19 y las variantes que surgen, conlleva a las autoridades de salud a mantener el distanciamiento social obligatorio y a los ciudadanos respetar las medidas de bioseguridad, en ese aspecto, para la presente investigación la población de estudio ha sido establecida por 50 colaboradores de la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020, que se encuentran realizando teletrabajo.

Muestra

Hernández Sampieri et al. (2014), es una cantidad pequeña del universo de la población de la cual se recogen datos que son representativos. Para el presente estudio y dada la reducción de los colaboradores la muestra es censal, el estudio ha sido aplicado a toda la población de estudio que equivale a 50 trabajadores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la obtención de los datos que forman parte de las variables teletrabajo y calidad de servicio se contempló las técnicas e instrumentos siguientes:

Técnicas

La encuesta es la técnica utilizada para reunir la información de las variables Teletrabajo y Calidad de Servicio. Una de las características de las investigaciones correlacionales o transeccionales es que pueden utilizar las encuestas de opinión, establecidas como un método o diseño para la obtención de información (Hernández Sampieri et al. 2014).

Para la obtención de los datos del presente estudio, se aplicarán las mismas preguntas a todas las personas relacionadas al estudio, a través de los diversos métodos establecidos (Behar Rivero, 2008).

Instrumentos

Se utilizó el cuestionario, como lo sostiene Hernández Sampieri et al. (2014) es la agrupación de preguntas elaboradas de acuerdo a las dimensiones relacionadas con las variables que son coherentes con la investigación.

Para la elaboración del cuestionario se utilizó la escala de Likert, que según Hernández Sampieri et al. (2014) son los ítems diseñados en forma de preguntas que se les entrega a los encuestados para que puedan emitir y plasmar su opinión de acuerdo al puntaje asignado.

El cuestionario de la variable teletrabajo contiene 22 ítems que forman parte de cuatro dimensiones con cinco opciones de respuesta, del mismo modo la variable calidad de servicio contiene 18 ítems o preguntas que forman parte de cuatro dimensiones con cinco opciones de respuesta. Las opciones de respuesta y las puntuaciones asignadas por cada ítem son:

Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas Veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5)

Validez

La validación fue desarrollada por expertos, conocedores de la temática estudiada y de la metodología investigativa y fue llevado a término por tres expertos, quienes los validaron de conformidad en los aspectos de Pertinencia, Relevancia y Claridad.

Tabla 1

Validación de expertos

Validadores	Observaciones	Resultado
Mg. Joseph Anthony Mongrut Príncipe	Hay suficiencia	Aplicable
Mg. Rafael Jhon Fenco Coronel	Hay suficiencia	Aplicable
Dr. Juan Godoy Caso	Hay suficiencia	Aplicable

Nota: Los datos se obtuvieron de los certificados de validez

Confiabilidad del instrumento

En la presente investigación el examen de confiabilidad del instrumento se llevó a cabo a través del coeficiente Alfa de Cronbach a las dos variables cuya determinación es de acuerdo a Hernández Sampieri et al. (2014) que sostiene que la valoración de la prueba igual o mayor que 0.7 muestra que los instrumentos son fiables. En el presente estudio de investigación los valores fueron determinados utilizando el soporte del aplicativo informático SPSS 26.0, y muestra el resultado de 0,956 en 40 preguntas evaluadas que dan como resultado que el instrumento es confiable, que a continuación se detalla:

Tabla 2

Análisis de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	40

Nota: Cuestionario aplicado.

3.5. Procedimientos

Los datos se obtuvieron mediante un cuestionario encuesta/entrevista validado por expertos y se empleó la escala de Likert para la medición que según Hernández Sampieri et al. (2014) son los ítems diseñados en forma de afirmaciones o preguntas que se les entrega a los encuestados para que puedan emitir y plasmar

su opinión de acuerdo al puntaje asignado.

Después de realizada la obtención de la información se procedió con el procesamiento de los datos aplicando el software estadístico SPSS V26, para analizar la relación entre dos o más variables mediante el lenguaje de comandos como lo menciona (López-Roldán & Fachelli, 2015).

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizaron los siguientes métodos estadísticos:

Descriptiva

Con los datos recolectados de las variables teletrabajo y calidad de servicio se ha elaborado una matriz de puntuación y se ha generado las tablas de distribución de frecuencia y gráficos de barra con sus dimensiones respectivamente.

Inferencial

Navarro Asencio et al. (2017) nos dice que mediante este método se utiliza la probabilidad para deducir conclusiones de una muestra de la población es decir generaliza los resultados. Para estimar la correlación y la significancia de las variables de estudio, se hizo uso de la técnica de Rho de Spearman que se define como una medida de conexión lineal que usa números de orden, rangos, de cada grupo de individuos y contrasta los rangos (Perez-Tejada, 2008).

Tabla 3

Correlación Rho Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa perfecta
- 0,801 a 0.999	Correlación negativa muy alta
- 0,601 a 0,800	Correlación negativa alta
- 0,401 a 0,600	Correlación negativa moderada
- 0,201 a 0,400	Correlación negativa baja
- 0,001 a 0,200	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,001 a 0,200	Correlación positiva muy baja
0,201 a 0,400	Correlación positiva baja
0,401 a 0,600	Correlación positiva moderada
0,601 a 0,800	Correlación positiva alta
0,801 a 0.999	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Nota: Adaptado de Martínez Rebollar y Campos Francisco (2015)

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se ha adherido a las pautas determinadas por la Universidad César Vallejo, y la guía de elaboración de productos de investigación cuantitativa, asimismo se consideró la información bibliográfica haciendo mención a los autores, del mismo modo se brindó toda la información a los colaboradores para que logren participar de manera voluntaria en el llenado de la información, asimismo, se manifestó que los datos de presente estudio se mantendrán en reserva, pues en ningún escenario será revelada. Otro de los aspectos éticos es mantener en reserva de los resultados y la adecuada valoración de los instrumentos dado a que la muestra desarrolló instrumentos validados por juicio de expertos.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

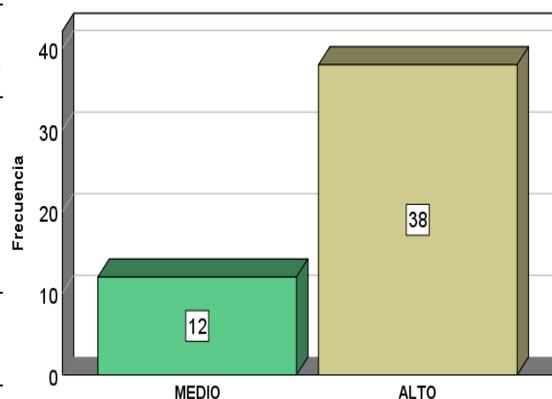
Tabla 4

Nivel de frecuencia del teletrabajo

	f	%	% válido	% acumulado
Medio	12	24,0	24,0	24,0
Válido Alto	38	76,0	76,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 2

Gráfico nivel de frecuencia del teletrabajo



Interpretación: La tabla 4 y figura 2 muestran que, de los 50 encuestados 38 que corresponden al 76% perciben que el teletrabajo tiene un nivel alto, en tanto 12 que corresponden al 24% perciben que el teletrabajo tiene un nivel medio; de modo que nos permite inferir que la mayoría de la población percibe al teletrabajo con un nivel alto; por consiguiente, debe proponerse estrategias para conseguir que el 100% de la población tenga una mejor percepción del teletrabajo.

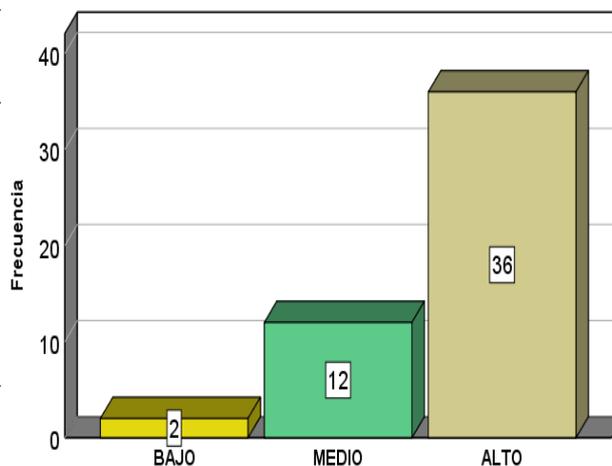
Tabla 5

Nivel de frecuencia de calidad de servicio

	f	%	% válido	% acumulado
Bajo	2	4,0	4,0	4,0
Medio	12	24,0	24,0	28,0
Válido Alto	36	72,0	72,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 3

Gráfico nivel de frecuencia de calidad de servicio



Interpretación: La tabla 5 y figura 3 muestran que de los 50 encuestados, 36 que corresponden al 72% perciben que la calidad de servicio tiene un nivel alto, asimismo 12 que corresponden al 24% consideran que la calidad de servicio tiene un nivel medio, finalmente 2 que corresponden al 4% señalan que la calidad de servicio tiene un nivel bajo; de modo que nos permite inferir que la mayor cantidad de la población estima a la calidad de servicio con un nivel alto y por consiguiente debe proponerse estrategias para conseguir que el 100% de la población tenga una mejor percepción de la calidad de servicio.

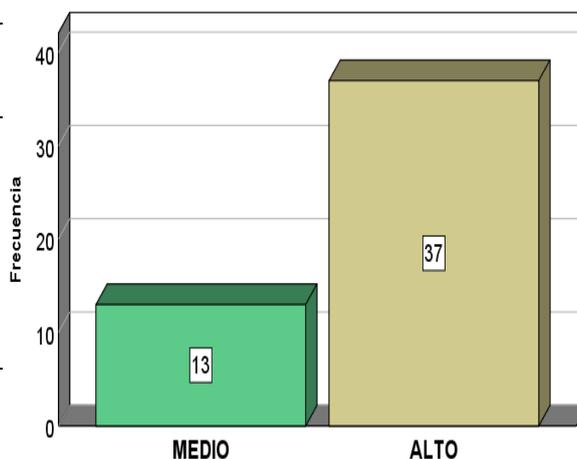
Tabla 6

Nivel de frecuencia de cultura organizacional

	f	%	% válido	% acumulado
Válido				
Medio	13	26,0	26,0	26,0
Alto	37	74,0	74,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 4

Gráfico nivel de frecuencia de cultura organizacional



Interpretación: La tabla 6 y figura 4 muestran que de los 50 encuestados, 37 que corresponden al 74% perciben que la cultura organizacional tiene un nivel alto, asimismo 13 que corresponden al 26% consideran que la cultura organizacional tiene un nivel medio; de modo que nos permite inferir que la mayor cantidad de la población estima a la cultura organizacional con un nivel alto y por consiguiente debe proponerse estrategias para conseguir que el 100% de la población tenga una mejor percepción de la cultura organizacional.

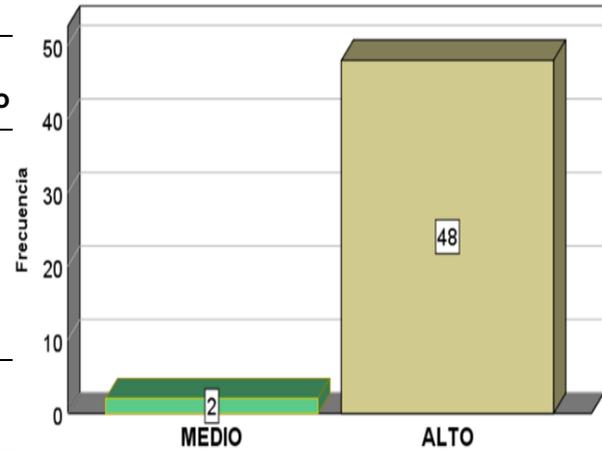
Tabla 7

Nivel de frecuencia de herramientas tecnológicas

	f	%	% válido	% acumulado
Válido Medio	2	4,0	4,0	4,0
Válido Alto	48	96,0	96,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 5

Gráfico nivel de frecuencia de herramientas tecnológicas



Interpretación: La tabla 7 y figura 5 muestran que, De los 50 encuestados, 48 que corresponden al 96% perciben que las Herramientas tecnológicas tiene un nivel alto, asimismo 2 que corresponden al 4% estiman que las herramientas tecnológicas tienen un nivel medio; lo cual nos permite inferir que la mayor cantidad de la población estima a las herramientas tecnológicas con un nivel alto y por consiguiente debe proponerse estrategias para conseguir que el 100% de la población tenga una mejor percepción de las herramientas tecnológicas.

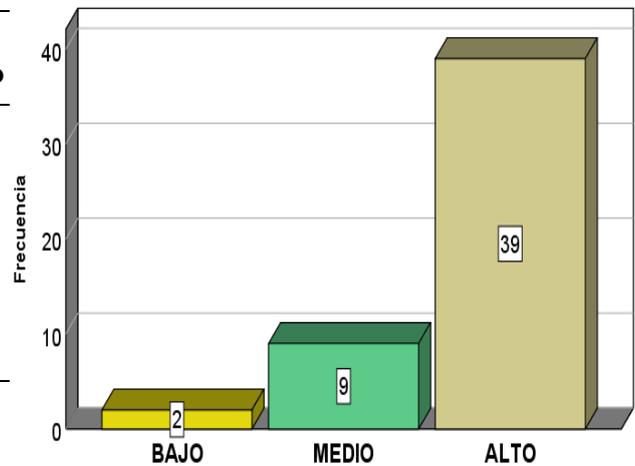
Tabla 8

Nivel de frecuencia de Optimización de procesos

	f	%	% válido	% acumulado
Válido Bajo	2	4,0	4,0	4,0
Válido Medio	9	18,0	18,0	22,0
Válido Alto	39	78,0	78,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 6

Gráfico nivel de frecuencia de optimización de procesos



Interpretación: La tabla 8 y figura 6 muestran que de los 50 encuestados, 39 que corresponden al 78% perciben que la optimización de procesos tiene un nivel alto, asimismo 9 que corresponden al 18% estiman que la optimización de procesos tiene un nivel medio, finalmente 2 que corresponden al 4% estiman que la optimización de procesos tiene un nivel bajo; de modo que nos permite inferir que la mayor cantidad de la población estima la optimización de procesos con un nivel alto y por consiguiente debe proponerse estrategias para conseguir que el 100% de la población tenga una mejor percepción de la optimización de procesos.

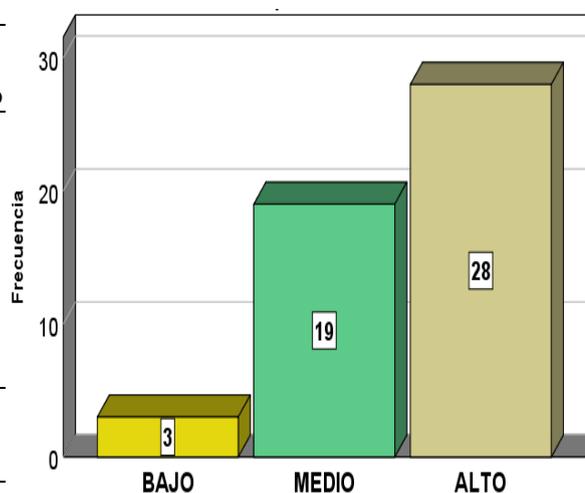
Tabla 9

Nivel de frecuencia de capacitación

	f	%	% válido	% Acumulado
Bajo	3	6,0	6,0	6,0
Válido Medio	19	38,0	38,0	44,0
Alto	28	56,0	56,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 7

Gráfico nivel de frecuencia de capacitación



Interpretación: La tabla 9 y figura 7 muestran que de los 50 encuestados, 28 que corresponden al 56% perciben que la capacitación tiene un nivel alto, asimismo 19 que corresponden al 38% perciben que la capacitación tiene un nivel medio, finalmente 3 que corresponden al 6% perciben que la capacitación tiene un nivel bajo; de modo que nos permite inferir que la mayor cantidad de la población estima a la capacitación con un nivel alto y por consiguiente debe proponerse estrategias para conseguir que el 100% de la población tenga una mejor percepción de la capacitación.

4.2. Resultados inferenciales

Hipótesis general

H₀: El teletrabajo no se relaciona significativamente con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.

H_G: El teletrabajo se relaciona significativamente con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.

Tabla 10

Correlación entre el teletrabajo y la calidad de servicio

		Teletrabajo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Teletrabajo		
	Coeficiente de correlación	1,000	,506**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Rho de Spearman	Calidad de servicio		
	Coeficiente de correlación	,506**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

Interpretación: La tabla de correlación N°10, muestra los resultados del estadístico Rho de Spearman, señalando un coeficiente de correlación de 0.506 que determina que existe una correlación positiva moderada entre el teletrabajo y calidad de servicio, asimismo, muestra una significancia bilateral de $p=0.000 < 0.050$, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación; de modo que nos permite inferir que el teletrabajo se relaciona significativamente con la calidad de servicio.

Hipótesis específica 01:

H₀: La cultura organizacional no se relaciona significativamente con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.

H₁: La cultura organizacional se relaciona significativamente con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.

Tabla 11*Correlación entre la cultura organizacional y calidad de servicio*

			Cultura organizacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,464**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,464**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

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

Interpretación: La tabla de correlación 11 muestra los resultados del estadístico Rho de Spearman, señalando un coeficiente de correlación de 0.464 que determina que existe una correlación positiva moderada entre la cultura organizacional y la calidad de servicio, asimismo muestra una significancia bilateral de $p=0.001 < 0.050$, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación; de modo que nos permite inferir que la cultura organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio.

Hipótesis específica 02:

H₀: Las herramientas tecnológicas no se relacionan significativamente con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.

H₂: Las herramientas tecnológicas se relacionan significativamente con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.

Tabla 12*Correlación entre las herramientas tecnológicas y la calidad de servicio.*

		Herramientas tecnológicas	Calidad de servicio
Herramientas tecnológicas	Coeficiente de correlación	1,000	-,126
	Sig. (bilateral)	.	,382
	N	50	50
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	-,126	1,000
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,382	.
	N	50	50

Interpretación: La tabla de correlación 12 muestra los resultados del estadístico Rho de Spearman, señalando un coeficiente de correlación de -0.126 que determina que existe correlación negativa muy baja entre las herramientas tecnológicas y la calidad de servicio, asimismo muestra una significancia bilateral de $p=0.382 > 0.050$ estadísticamente no significativo; por consiguiente, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de la investigación; por cuanto las herramientas tecnológicas no se relacionan con la calidad de servicio.

Hipótesis específica 03:

H₀: La optimización de procesos no se relaciona significativamente con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.

H₃: La optimización de procesos se relaciona significativamente con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.

Tabla 13*Correlación entre la optimización de procesos y la calidad de servicio*

		Optimización de procesos	Calidad de servicio
Optimización de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,663**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,663**	1,000
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

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

Interpretación: La tabla de correlación 13 muestra los resultados del estadístico Rho de Spearman, señalando un coeficiente de correlación de 0.663 que determina que existe una correlación directa moderada entre optimización de procesos y calidad de servicio, asimismo muestra una significancia bilateral de $p=0.000 < 0.050$, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, de modo que nos permite inferir que la optimización de procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio.

Hipótesis específica 04:

H₀: La capacitación no se relaciona significativamente con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.

H₄: La capacitación se relaciona significativamente con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.

Tabla 14

Correlación entre la capacitación y la calidad de servicio

			Capacitación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	,186
		Sig. (bilateral)	.	,195
		N	50	50
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,186	1,000
		Sig. (bilateral)	,195	.
		N	50	50

Interpretación: La tabla de correlación 14 muestra los resultados estadísticos Rho de Spearman, señalando un coeficiente de correlación de 0.186, que determina que existe una correlación positiva muy baja entre la capacitación y la calidad de servicio, asimismo muestra una significancia bilateral de $p=0.195 > 0.050$, resultado que no es estadísticamente significativo, que conlleva a aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de la investigación, por cuanto no existe diferencia significativa entre la capacitación y la calidad de servicio.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados mostrados en la presente investigación, esta sección nos permite discutir algunas similitudes y discrepancias con los datos de teorías y antecedentes expuestas en investigaciones de temática similar a fin de darle significancia a la presente investigación.

El Teletrabajo como modalidad laboral se ha implementado de manera paulatina a nivel internacional, los avances tecnológicos han abierto camino a una nueva opción laboral de cierta fracción de trabajadores a nivel internacional, en Perú respecto a esta modalidad se tiene normativa a partir del 2013, sin embargo muy pocas instituciones lo han aplicado. A raíz de la emergencia sanitaria por la Covid-19 que ha obligado a las autoridades a realizar cambios respecto al lugar de la prestación de servicios, en concordancia a la norma vigente y con la finalidad de salvaguardar la salud de sus ciudadanos se ha puesto en marcha el teletrabajo en diversos entes públicos y privados.

El propósito del presente estudio investigativo es conocer la percepción de los usuarios respecto a calidad de servicio que se viene prestando bajo esta novedosa opción laboral obligado por la circunstancia sanitaria en que vivimos. De los datos recopilados en la encuesta, se ha realizado la prueba de confiabilidad al instrumento en el software SPSS 26.0 estadístico de confiabilidad Alpha de Cronbach, y muestra un resultado de $\alpha = 0,956$ (95.6 %), que indica que el instrumento que contiene las variables de estudio es confiable.

Los resultados de la prueba descriptiva de frecuencia que permite describir las variables de estudio muestran a la variable Teletrabajo en un nivel alto = 76%, y un nivel medio = 24%, se concluye que la mayor cantidad de la población percibe al teletrabajo en un nivel alto; asimismo, variable Calidad de Servicio muestra los siguientes niveles; alto = 72%, medio = 24% y bajo = 4%, se concluye que la mayor cantidad de la población estima la calidad de servicio en un nivel alto.

En cuanto a los resultados de la **hipótesis específica 01** señala un coeficiente de grado $r=0.464$ y una significancia bilateral de $p=0.001 < 0.050$ que determina que existe una correlación directa moderada entre la cultura organizacional y la calidad de servicio, de modo que nos permite inferir que la

cultura organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio. Este resultado concuerda con Suarez Vasquez (2020) que muestra el coeficiente Rho de Spearman de 0.661 y una significancia bilateral de $p = 0.000 < 0.050$, que afirma que existe relación significativa considerable entre la cultura organizacional y la calidad del servicio, asimismo evidencia, que cuando se da una redefinición de la cultura organizacional mejoran la calidad los servicios. Del mismo modo concuerda con Cervantes Chacón (2020) que en su estudio considera que una de las dimensiones más importantes para adecuarse a esta nueva modalidad laboral es la adaptabilidad, concluye que la cultura organizacional muestra una relación positiva con respecto a la modalidad de teletrabajo. Asimismo guarda relación con Gutiérrez Yactayo (2017) que de acuerdo a sus resultado obtenidos concluye que existe una relación directa que entre cultura organizacional y calidad de servicio; por lo que infiere que la cultura organizacional incide de manera positiva o negativa en la calidad de los servicios que se brinda.

Asimismo concuerda con Roncal Vattuone (2021) que en su artículo científico concluye que los trabajadores digitales y las empresas han transformado el mundo laboral por la manera en que se relacionan, asimismo sostiene que en este escenario de pandemia y crisis económica la regulación de los teletrabajadores se intensifica con el empleo de software de monitoreo como método de control eficaz y sutiles. De igual manera coincide con Montero Ulate et al. (2020) que en su artículo científico concluye que las personas se sienten bien realizando teletrabajo, debido a que aprovechan el tiempo que utilizaban para el desplazamiento a su centro laboral y gastos de movilidad llamados gastos de hormiga para el disfrute familiar.

Concuerda con Aranda (2021) que sostiene que realizar el teletrabajo no solo es hacerlo desde casa, es también una forma laboral que muestra que se diferencia por la flexibilidad medida en: zona, duración y funciones asignadas. Del mismo modo sostiene que dicha flexibilidad requiere adecuar cambios de orientación en las bases, normativas, procedimientos, vínculo laboral y el liderazgo.

En cuanto a los resultados de la **hipótesis específica 02** señala un coeficiente de grado $r = -0.126$ y una significancia bilateral de grado $p = 0.382 > 0.050$, que determina que las Herramientas Tecnológicas no se relacionan con la calidad de servicio; datos que concuerdan con Filardi et al. (2020) quienes sostienen que

la falta de adaptación y escaso uso de los medios de comunicación generan la pérdida de nexo con la entidad, asimismo manifiesta que el teletrabajo requiere un tipo de gestión que le permita ser más adherente al ámbito público. Asimismo guarda relación con Valero-Pacheco & Riaño-Casallas (2020) que sostiene; que es necesario realizar el ajuste de algunos componentes para mejorar la gestión de riesgos en las empresas con teletrabajo, que consiste en la administración de la información y el conocimiento y la optimización tecnológica que puestas en marcha en la organización permitan realizar el seguimiento y medición de sus colaboradores.

Discrepa con Suarez Vasquez (2020) que muestra el coeficiente Rho de Spearman de 0.378 y una significancia bilateral de $p = 0.000 < 0.016$, que afirma que existe relación positiva media entre herramientas tecnológicas y Calidad de Servicio. De igual manera discrepa con Martínez & Pino (2016) que en su artículo científico propone la construcción de un modelo de calidad basado en tecnologías de la información, que trata de identificar elementos de calidad en cuanto a características, subcaracterísticas, atributos y métricas que se enfocan en productos software, asimismo manifiesta que en tecnologías de información la calidad de servicio tiene correlación con calidad de producto y los canales que permiten su transmisión.

En cuanto a los resultados de la **hipótesis específica 03** señala un coeficiente de grado $r=0.663$ y una significancia bilateral de $p=0.000<0.050$, que determina que existe una correlación directa moderada entre la optimización de procesos y calidad de servicio, de modo que permite inferir que optimización de procesos se relaciona significativamente con la calidad de servicio, resultado que guarda relación con Suarez Vasquez (2020) que muestra el coeficiente Rho de Spearman de 0.531 y una significancia bilateral de $p = 0.000 < 0.050$, que señala que la correlación entre las variables es positiva considerable y sostiene que calidad de servicio mejorará si se optimiza los procesos.

Asimismo guarda relación con Rojas-Martínez et al. (2020) que en su estudio propone mejorar la calidad de servicios que permita un sostenimiento competitivo, las empresas tienen que aplicar métodos o procedimientos que permitan mejorar las actividades laborales optimizando los procesos de trabajo. Igualmente coincide con Valencia Catunta (2018) quien sostiene que el teletrabajo vinculado a un gobierno

electrónico es un instrumento que además de proteger los derechos de los ciudadanos y promover el desarrollo del país, optimiza la productividad y mejora la calidad de vida de los trabajadores.

Asimismo, los resultados de la **hipótesis específica 04** señala un coeficiente de grado $r=0.186$, que determina que existe una correlación positiva muy baja entre la capacitación y la calidad de servicio, asimismo muestra una significancia bilateral de $p=0.195>0.050$, resultado que no es estadísticamente significativo, que conlleva a aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de la investigación, por cuanto no existe diferencia significativa entre la capacitación y la calidad de servicio.

Dichos resultados discrepan con Suarez Vasquez (2020) que muestra el coeficiente Rho de Spearman de 0.739 y una significancia bilateral de $p = 0.000 < 0.050$, que señala una correlación positiva considerable entre sus variables que equivale que a mayor capacitación mayor será la calidad de servicio, asimismo concuerda con Álvarez Ruiz (2018) que sostiene que los teletrabajadores han demostrado rápida adaptación a este método laboral, sin embargo la falta de capacitación técnica de los supervisores han generado problema al supervisar y planificar las tareas de los teletrabajadores, situación que desaparecería con una formación adecuada vía capacitación que permitan gestionar las tareas de los teletrabajadores.

En cuanto a los resultados de la **hipótesis general**, señala un coeficiente de grado $r=0.506$ que determina que existe una correlación directa considerable entre el teletrabajo y calidad de servicio, asimismo, muestra una significancia bilateral de $p=0.000<0.050$, datos que nos permite inferir que el teletrabajo se relaciona significativamente con la calidad de servicio, resultado que coincide con Diaz Muñoz (2021) que muestra un coeficiente Rho de 0.760, y una significancia bilateral $p= 0.000\leq 0.050$, que afirma que existe una relación altamente positiva entre el trabajo remoto y calidad de servicio.

A su vez guarda relación con Suarez Vasquez (2020) en cuya investigación corroboró una considerable correlación positiva respecto a sus variables de grado $r=0.654$, y una significancia bilateral de $p=0.000<0.050$ que evidencia que en dicha entidad la calidad de servicio es alta con la aplicación del teletrabajo. Del mismo modo guarda relación con Soto Luyo (2021) en su investigación evidencia una

correlación de grado $r= 0.795$, y una significancia bilateral de $p=0.000<0.050$ que demuestra una alta asociación y relación positiva entre las variables gestión del trabajo remoto y calidad de servicio.

Del mismo modo se relaciona con Barreto Cruz (2021) que en su estudio de investigación, muestra una conexión moderada según el coeficiente de Spearman de grado $r = 0.584$, asimismo, concluye que a mayor nivel de aplicación del trabajo remoto producirá mayor satisfacción laboral de sus colaboradores, del mismo modo recomienda a las autoridades institucionales para que implementen procedimientos convenientes que permitan mejorar el teletrabajo, les faciliten herramientas tecnológicas como motivacionales a fin de lograr complacencia de sus trabajadores.

Asimismo concuerda con Havriluk Osio (2010) que concluye que el teletrabajo permite a las grandes, medianas y pequeñas empresas la redistribución de los recursos; originando así mejor calidad de servicio a los clientes del mismo modo disminuye los costos en la realización de las tareas, asimismo concuerda con Cockburn & Hurtado, (2021), que sostiene que teletrabajo como una medida de prevención en torno a la pandemia se ha convertido en una normalidad en todo Europa, al punto que las empresas consideran su implementación a largo plazo, su regulación, ha puesto en manifiesto la implementación de un nuevo marco que en numerosos países está siendo reglamentado para su continua aplicación.

Se diferencia con Montalvo Romero (2020) que manifiesta en cuanto a la viabilidad del teletrabajo como una opción obligatoria ante la emergencia sanitaria, que más allá de las normas y disposiciones legislativas que la regulan hay retos que deben resolverse, en cuanto algunos vacíos respecto a relaciones sindicales, riesgos domésticos y laborales que puedan darse en el domicilio y los costos que genera el uso de tecnología para el desarrollo de sus actividades, son retos que deben resolverse.

Del mismo modo guarda relación con Vicente et al. (2018) quienes sostienen que el lugar laboral del teletrabajador es su propio domicilio, sin embargo, el teletrabajador muestra toda su capacidad a su organización generando efectividad y provecho a su entidad, por lo que su implantación es cada vez es más frecuente como una nueva modalidad organizada del universo laboral. Del mismo modo concuerda con Santillán Marroquín (2020) que en su estudio concluye que se vislumbra mucho optimismo, en esta nueva modalidad, que se sustenta en valores

humanos como solidaridad, responsabilidad, sensibilidad, honestidad, gratitud, que son la base para la adaptación de este nuevo método laboral, el teletrabajo se puede definir como un nuevo sistema que utiliza las TIC y se realiza desde casa.

Asimismo concuerda con Ramirez Punchin & Chuquillanqui Aragón (2016) que en su investigación concluyen que un teletrabajador puede tener el mismo nivel de control que tiene un trabajador de forma presencial mediante el uso de moderna tecnología que ofrece el mercado, el teletrabajo genera dos beneficios, al trabajador le permite tener una vida familiar o personal en armonía, y al empleador se convierte en una forma descentralizada y más productiva, que le permitirá ahorrar gastos en cuanto a equipos y ambientes y otros.

Del mismo modo guarda relación Muñoz Osorio et al. (2018) en su artículo científico concluye que el teletrabajo es un modo de organización laboral con descripciones especiales, asimismo sostiene que esta nueva forma de contratación laboral genera impacto e interés social y la aplicación ha sido posible por los avances tecnológicos que ha tenido la sociedad, y son la base para la aplicación del teletrabajo los recursos tecnológicos.

Asimismo concuerda con Peiró & Soler (2020) que en su artículo científico concluye que la eficacia del teletrabajo se sustenta en reorganización y adaptación al uso de sistemas y procesos laborales, asimismo requiere un esfuerzo por parte de los trabajadores que no están familiarizados con esta alternativa laboral, asimismo, recomienda aprovechar la productividad del teletrabajo, e insta a las instituciones y trabajadores para realizar cambios que permitan que su implementación vaya más allá de las circunstancias que vivimos.

En cuanto a calidad de servicio se relaciona con Reyes Aparcana (2020) en su investigación resuelve que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario se correlaciona de manera positiva considerable según el coeficiente de Spearman de grado $r = 0,564$, asimismo sostiene que a medida que mejore la calidad de servicio se tendrá la mayor cantidad de usuarios satisfechos. Del mismo coincide Akdere et al. (2020) que en su estudio resuelve que los funcionarios de los hospitales y los que gestionan políticas desarrollen estrategias y evalúen aplicaciones futuras que permitan mejorar la valoración de los clientes en cuanto a la calidad del servicio, mejorar la confianza del paciente e incrementar la calidad en las atenciones medicas.

VI. CONCLUSIONES

Primero En cuanto a cultura organizacional y calidad de servicio de la Unidad de Administración de un hospital de Lima, los resultados muestran un coeficiente de correlación de 0.464 y una significancia bilateral de $p=0.001 < 0.050$, que determinan que existe una correlación positiva moderada entre la cultura organizacional y la calidad de servicio, de modo que nos permite concluir que la cultura organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio.

Segundo Respecto a las herramientas tecnológicas y la calidad de servicio de la Unidad de Administración de un hospital de Lima, los resultados muestran un coeficiente de correlación de -0.126 que determina que existe una correlación negativa muy baja entre las herramientas tecnológicas y la calidad de servicio, asimismo muestra una significancia bilateral de **$p=0.382 > 0.050$** estadísticamente no significativo; por consiguiente, se concluye que las herramientas tecnológicas no se relacionan con la calidad de servicio.

Tercero Con relación a la optimización de procesos y calidad de servicio de la Unidad de Administración de un hospital de Lima, los resultados señalan un coeficiente de correlación de 0.663 y una significancia bilateral de $p=0.000 < 0.050$ que determina que existe una correlación directa moderada entre la calidad de servicio y la optimización de procesos, de modo que nos permite concluir que calidad de servicio se relaciona significativamente con la cultura organizacional.

Cuarto Referente a la capacitación y la calidad de servicio de la Unidad de Administración de un hospital de Lima, los resultados muestran un coeficiente de correlación de 0.186 y que determina que existe una correlación positiva muy baja entre capacitación y calidad de servicio, asimismo muestra una significancia bilateral de $p=0.195 > 0.050$ estadísticamente no significativo, se concluye que no existe diferencia

significativa entre la capacitación y la calidad de servicio.

Quinto Los resultados de la presente investigación, ha permitido corroborar que existe una correlación directa considerable de grado 0.506 entre el teletrabajo y la calidad de servicio, asimismo una significancia bilateral de $p=0.000 < 0.050$ de modo que nos permite concluir que, en la Unidad de Administración de un hospital de Lima, se brinda calidad de servicio mediante la puesta en marcha del teletrabajo, que va contribuir al logro de los objetivos institucionales planteados.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** Se recomienda al representante legal del hospital del Lima, considerar los resultados mostrados en la presente investigación a fin de realizar un estudio comparativo respecto a la calidad de servicio que se brinda a través del teletrabajo con la que se brinda de manera presencial y en base a los resultados implementar el teletrabajo de manera paulatina.
- Segunda** Se recomienda a la Unidad de Administración del hospital de Lima, para que, a través del Área de Personal, realice el mapeo de puestos y perfiles, y en base ello seleccionar el personal que por sus funciones permita la implementación de manera parcial y total del teletrabajo, asimismo se establezca la rotación de puestos laborales de modo que todo el personal forme parte de este innovador método laboral.
- Tercera** Respecto a la dimensión de herramientas tecnológicas, que muestra una correlación negativa baja, se recomienda al Área de Informática del hospital, reestructurar el uso de las TIC, a partir de la implementación de plataformas remotas (Hardware, Software como SIAF, SIGA y otros), de fácil instalación y acceso, que permita al teletrabajador el uso óptimo de las herramientas tecnológicas, ya que de ello dependerá efectividad del teletrabajo que repercutirá en la calidad de servicios.
- Cuarta** En cuanto a la dimensión capacitación que muestra una correlación positiva muy baja con la calidad de servicio, se recomienda al Área de Personal del hospital en coordinación con las demás oficinas administrativas, para que realicen capacitaciones constantes a todos los teletrabajadores a fin de fortalecer el conocimiento y mejorar la percepción de sus colaboradores respecto al interés de su entidad de fortalecer sus conocimientos.
- Quinta** Se recomienda a las instituciones públicas establecer estrategias de

comunicación fluidas, entre funcionarios, equipos de trabajo y el personal que realiza teletrabajo, con la finalidad de planificar, exhortar, debatir y demás actividades que permitan el desarrollo y efectividad del teletrabajo, asimismo se brinde al recurso humano las herramientas correctas para el cumplimiento de sus funciones de manera que coadyuven el cumplimiento de los objetivos institucionales y su aplicación cada día sea sustentable.

REFERENCIAS

- Akdere, M., Top, M., & Tekingündüz, S. (2020). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total Quality Management and Business Excellence*, 31(3–4), 342–352. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>
- Al-Ababneh, H. A., & Alrhaimi, S. A. S. (2020). Modern approaches to education management to ensure the quality of educational services. *TEM Journal*, 9(2), 770–778. <https://doi.org/10.18421/TEM92-46>
- Al-Shidhani, S. S., & Tumati, R. (2021). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Luxury Hotels in Muscat. *Global Business and Management Research: An International Journal*, 13(3), 245–257. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=40276921-0dff-498c-b70f-42b26bee1923%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3D%3D#>
- Almonacid, V. (2020). «El teletrabajo en la Administración: horas eficientes versus horas de sillón» (I). *Capital Humano*, 349, 77–97. <https://ezproxy.uniandes.edu.co:8443/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=141036174&lang=es&site=ehost-live>
- Álvarez Cuesta, H. (2020). Del recurso al teletrabajo como medida de emergencia al futuro del trabajo a distancia. *Lan Harremanak - Revista de Relaciones Laborales*, 43, 175–201. <https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.21722>
- Álvarez Ruiz, A. (2018). La introducción del teletrabajo en la administración general del estado: Mejoras profesionales y personales. *Sociología Del Trabajo*, 0(75), 73–92. <https://doi.org/10.5209/STRA.60589>
- Aranda, I. (2021). *El teletrabajo, una nueva forma de entender la actividad laboral*. 100–104. <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=15&sid=dff5fbbf-f740-48ca-8bb3-54054f9d7d9a%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=149697261>

&db=fap

- Arellano-Díaz, H. O. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de Las Ciencias*, 3(3), 72–83. <https://doi.org/10.23857/dc.v3i3mon.627>
- Bahrani, Rahmat, S., Azainil, & Ananiah. (2020). *The Influence of Service Quality on Customer Trust*. 20(5), 1252–1257. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.201222.037>
- Barreto Cruz, E. (2021). *Teletrabajo y satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Normalización Previsional sede Piura 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67615>
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. <https://es.calameo.com/read/004416166f1d9df980e62>
- Burgos Chávez, S. V., & Morocho Revollo, T. C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22–39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Cervantes Atia, V., Stefanell Santiago, I., Peralta Miranda, P., & Salgado Herrera, R. (2018). Calidad de Servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Revista Digital, FCE, UNLP Ciencias Administrativas*, 6(11), 14. <http://revistas.unlp.edu.ar/CADM%0ACALIDAD>
- Cervantes Chacón, D. E. (2020). *Fortalezas y debilidades de la cultura organizacional en la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Cuenca al momento de implementar el teletrabajo durante la emergencia sanitaria de 2020 por Covid-19*. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10659/1/16242.pdf>
- Chandrasekar, M. R., & Thangaraj, B. (2021). *Patients perception towards quality of service of top 5 multi speciality hospitals in Coimbatore*. 20(5), 869–875. <https://doi.org/10.17051/ilkonline.2021.05.92>
- Cockburn, W., & Hurtado, M. (2021). Perspectiva europea sobre los riesgos laborales en el ámbito del teletrabajo. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 24(2), 8–11. <https://doi.org/10.12961/aprl.2021.24.02.01>
- Congreso de la República. (2021). *Nueva ley del teletrabajo*. https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_L

- ey_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL05408_20200602.pdf
- Díaz Muñoz, P. (2021). *Impacto del trabajo remoto en calidad del servicio educativo de docentes de la institución educativa Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58964>
- Eurofound. (2017). *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*. 1–68. <https://doi.org/10.2806/372726>
- Filardi, F., P. de Castro, R. M., & Fundão Zanini, M. T. (2020). Advantages and disadvantages of teleworking in Brazilian public administration: analysis of SERPRO and Federal Revenue experiences. *Cadernos EBAPE.BR*, 18(1), 28–46. <https://doi.org/10.1590/1679-395174605x>
- Gadea, A. (2000). Gestión de la calidad en servicios públicos La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios. *Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet (Barcelona)*, 1–5. <https://docplayer.es/69415579-Gestion-de-la-calidad-en-servicios-publicos-la-perspectiva-de-los-ciudadanos-clientes-y-usuarios.html>
- Gutiérrez Yactayo, A. N. (2017). *Cultura Organizacional y Calidad de los Servicios de salud en Tingo María*. <https://1library.co/document/yrkej9oz-cultura-organizacional-calidad-servicios-salud-tingo-maria.html>
- Havriluk Osio, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93–109. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3252786>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de La Investigación* (Vol. 148). <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- ILO. (2016). Challenges and Opportunities of Teleworking for Workers and Employers in the ICTS and Financial Services Sectors. In *ILO:International Labour Organization*.
- Kuswanto, I. A. (2021). Effect of service quality and motivation on the consumption behavior of students in the academic services. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 10(1), 86–96. <https://doi.org/10.11591/ijere.v10i1.20794>
- Lee, D. H., & Yun, A. E.-J. (2021). The effect of exhibition service quality of medical

- tourism in attendance satisfaction and behavioral intention. *Event Management*, 25(5), 535–548.
<https://doi.org/10.3727/152599521X16192004803485>
- Ley N° 9738. (2019). Ley para regular el teletrabajo. *La Gaceta*, 6–21.
<http://www.mtss.go.cr/elministerio/marco-legal/documentos/9738.pdf>
- Lodesso, S. L., van Niekerk, E. J., Jansen, C. A., & Müller, H. (2019). Student Satisfaction Regarding Service Quality at Ethiopian Public Higher Education Institutions: A Case Study. *Journal of Student Affairs in Africa*, 6(2), 51–64.
<https://doi.org/10.24085/jsaa.v6i2.3309>
- Loia, F., & Adinolfi, P. (2021). Teleworking as an eco-innovation for sustainable development: Assessing collective perceptions during Covid-19. *Sustainability (Switzerland)*, 13(9), 1–17. <https://doi.org/10.3390/su13094823>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de La Investigación Social Cuantitativa. *Metodología de La Investigación Social Cuantitativa*, 111.
<http://ddd.uab.cat/record/131469>
- Lozada, J. (2016). Investigación Aplicada : Definición , Propiedad Intelectual e Industria. *Cienciaamérica*, 1(3), 34–39.
<http://www.uti.edu.ec/documents/investigacion/volumen3/06Lozada-2014.pdf>
- Martínez, J., & Pino, F. J. (2016). Definición de un Modelo de Calidad de Servicios Soportado por Tecnologías de la Información (TI). *Publicaciones E Investigación*, 10(2), 49–67.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22490/25394088.1587>
- Martínez Rebollar, A., & Campos Francisco, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomedica*, 36(3), 181–190. <https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- Medina-Macías, A., Avila-Vidal, A., Ortiz Gómez, J., Martínez-Rodríguez, M., & González-Borrogo, Y. F. (2021). Competencias claves para el teletrabajo en profesores de una institución superior cubana. *Artículo Original Gestión de Recursos Humanos*, XLII(1), 1–13. <http://www.rii.cujae.edu.cu>
- Mihailović, A., Smolović, J. C., Radević, I., Rašović, N., & Martinović, N. (2021). Covid-19 and beyond: Employee perceptions of the efficiency of teleworking and its cybersecurity implications. *Sustainability (Switzerland)*, 13(12).

- <https://doi.org/10.3390/su13126750>
- Monsefú Montenegro, L. M. (2021). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/66970>
- Montalvo Romero, J. (2020). *Teletrabajo: modalidad en expansión*. 121.
<https://doi.org/DOI> <https://doi.org/10.25009/ej.v0i2.2550>
- Montero Ulate, B., Vasconcelos Vásquez, K. L., & Arias Murillo, G. (2020). Teletrabajo: fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por Covid-19. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 109–125.
[https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).109-125](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).109-125)
- Muñoz Osorio, A. I., Amórtegui Molinares, V. R., & Esguerra Muñoz, G. I. (2018). Teletrabajo Telework. *Justicia Juris*, 14(1), 25–31.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15665/rj.v14i1.1976>
- Navarro Asencio, E., Jiménez García, E., Rappoport Redondo, S., & Thoilliez Ruano, B. (2017). Fundamentos de la investigación y la innovación educativa. In *Cytotechnology*. https://www.unir.net/wp-content/uploads/2017/04/Investigacion_innovacion.pdf
- Nilles, J. M. (1988). Traffic reduction by telecommuting: A status review and selected bibliography. *Transportation Research Part A: General*, 22(4), 301–317.
[https://doi.org/10.1016/0191-2607\(88\)90008-8](https://doi.org/10.1016/0191-2607(88)90008-8)
- Noranee, S., Aziz, R. A., Anuar, M. Z., Som, R. M., & Shahrudin, S. (2021). the Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction At Jb Vape Store. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 13(4), 289–299. <https://doi.org/10.35794/emba.v9i2.33906>
- OIT. (2016). *Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) y financieros*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). *El futuro del trabajo que queremos*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms_570288.pdf
- Peiró, J., & Soler, A. (2020). El impulso al teletrabajo durante el covid-19 y los retos que plantea. *IvieLAB*, 1–10. <https://www.senacyt.gob.pa/wp-content/uploads/2020/06/Guía-para-el-Manejo-del-Estrés-Laboral.pdf>

- Perez-Tejada, H. E. (2008). *Estadística para las ciencias sociales, del comportamiento y de la salud* (3a. Edición). <http://latinoamerica.cengage.com>
- Pumacayo Palomino, I. I., Calla Vásquez, K. M., Yangali Vicente, J. S., Vasquez Tomás, M. R., Arrátia Méndez, G. K., & Rodríguez López, J. L. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios*, 10, 46–64. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/au.v10i2.440>
- Ramírez, J. M., & Perdomo, M. (2019). Ventajas y desventajas de La implementación del teletrabajo, revisión de la literatura. *Sistema de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación*, 1(1), 96–119. <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/14217>
- Ramirez Punchin, E., & Chuquillanqui Aragón, O. (2016). El Teletrabajo en el Perú: Comentarios al Nuevo Marco Normativo. *Derecho & Sociedad*, 0(46), 111–120. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/18824/19044>
- Ramos, V., Ramos-Galarza, C., & Tejera, E. (2020). Teletrabajo en tiempos de Covid-19. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 54(3). <https://doi.org/10.30849/ripijp.v54i3.1450>
- Reyes Aparcana, M. del P. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio externo de odontoestomatología del Hospital de Huaycán: 2019. *Repositorio Institucional - UCV*.
- Ricoy Lorenzo, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Universidade Federal de Santa Maria Brasil*, 31(1), 11–22. <https://doi.org/10.5902/198464441486>
- Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palmaz, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*, 31(4), 221–232.
- Roncal Vattuone, X. (2021). Teletrabajo y capitalismo de vigilancia. *Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 23(1), 177–192. <https://doi.org/www.doi.org/10.36390/telos231.14>
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de*

- Investigación En Docencia Universitaria*, 13, 101–122.
<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Santillán Marroquín, W. (2020). El teletrabajo en el Covid-19. *CienciAmérica*, 9(2), 65. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i2.289>
- Savi Mondo, T., & Silveira Fiates, G. G. (2016). Atributos de la calidad de servicios en atractivos turísticos. Un estudio netnográfico en el uso del protocolo TOURQUAL. *Estudios y Perspectivas En Turismo*, 25(2), 124–144. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180744490002>
- Singh, A., & Prasher, A. (2019). Measuring healthcare service quality from patients' perspective: using Fuzzy AHP application. *Total Quality Management and Business Excellence*, 30(3–4), 284–300. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1302794>
- Soto Luyo, M. del P. (2021). *Gestión del trabajo remoto y calidad de servicio en Administrativos de una Ugel en Lima, 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67102>
- Suarez Vasquez, L. M. (2020). *Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46386>
- Támara Trinidad, E. E. (2021). Teletrabajo y productividad laboral de los cirujanos dentistas en la red de salud Chanchamayo, Junín - 2020. *Universidad Cesar Vallejo*.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47102/Gutierrez_RS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ullah, Z., Khan, M. Z., & Khan, M. A. (2021). Towards service quality measurement mechanism of teaching hospitals. *International Journal of Healthcare Management*, 14(4), 1435–1440. <https://doi.org/10.1080/20479700.2020.1763235>
- Valencia Catunta, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista Ius*, 12(41). <https://doi.org/10.35487/rius.v12i41.2018.319>
- Valero-Pacheco, I. C., & Riaño-Casallas, M. I. (2020). Teletrabajo: Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en Colombia. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 23(1), 22–33. <https://doi.org/10.12961/aprl.2020.23.01.03>

- 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. <https://doi.org/10.1016/j.iedee.2013.03.002>
- Vicente Herrero, M. T., Torres Alberich, J. I., Torres Vicente, A., Ramirez Iñiguez de la Torre, M. V., & Capdevila García, L. (2018). El teletrabajo en salud laboral. *CES Derecho*, 9(2), 287–297. <https://doi.org/10.21615/cesder.9.2.6>
- Vilela Mera, P. D. (2015). La calidad de servicios del terminal terrestre de la Ciudad de Esmeraldas. *Investigación y Saberes*, IV(3), 1–9. http://revistasdigitales.utelvt.edu.ec/revista/index.php/investigacion_y_saberes/article/view/87/19
- Walia, S., Sharma, D., & Mathur, A. (2021). The impact of service quality on passenger satisfaction and loyalty in the Indian aviation industry. *International Journal of Hospitality and Tourism Systems*, 14(2), 136–143.
- Widar, L., Wiitavaara, B., Boman, E., & Heiden, M. (2021). Psychophysiological reactivity, postures and movements among academic staff: A comparison between teleworking days and office days. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(18). <https://doi.org/10.3390/ijerph18189537>
- Yeshiwas, Y., Debie, A., Worku, N., & Yazachew, L. (2021). Improving Quality of Service Among Antiretroviral Therapy Users Through Strategic Problem-Solving Approach at Bure Primary Hospital, Northwest Ethiopia. *Patient Preference and Adherence*, Volume 15, 1497–1504. <https://doi.org/10.2147/ppa.s310945>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: Teletrabajo y calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.						
Autor: Nilto Rossel Medina Vílchez						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Teletrabajo			
¿En qué medida el teletrabajo se relaciona con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020?	Determinar la relación del teletrabajo con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020	El teletrabajo se relaciona significativamente con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			Cultura Organizacional	Compromiso Comunicación Desempeño Conocimiento	1 – 8	Escala de Likert
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:				
a. ¿En qué medida la cultura organizacional se relaciona con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020?	a. Determinar en qué medida la cultura organizacional se relaciona con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.	a. La cultura organizacional se relaciona significativamente con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.	Herramientas Tecnológicas	Herramientas de videoconferencia Herramientas de comunicación Herramientas de videoconferencia	9 – 12	Excelente (80 - 100) Buena (51 - 70)
b. ¿En qué medida las herramientas tecnológicas se relacionan con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020?	b. Determinar en qué medida las herramientas tecnológicas se relacionan con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.	b. Las herramientas tecnológicas se relaciona significativamente con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.	Optimización de Procesos	Planificación Coordinación Organización Monitoreo Evaluación	13 – 17	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5) Regular (22 - 50)
c. ¿En qué medida la optimización de procesos se relaciona con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima, 2020?	c. Determinar en qué medida la optimización de procesos se relaciona con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.	c. La optimización de procesos se relaciona significativamente con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.	Capacitación	Participantes Tiempo Satisfacción Asistencia	18 – 22	
d. ¿En qué medida la capacitación se relaciona con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020?	d. Determinar en qué medida la capacitación se relaciona con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.	d. La capacitación se relaciona significativamente con la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.	Variable 2: Calidad del servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio Cuidadoso y fiable	1 – 5	Escala de Likert

			<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Capacidad de Respuesta</td> <td>Comunicación Proporcionar un servicio rápido Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios</td> <td>6 – 9</td> <td rowspan="3"> Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5) </td> <td rowspan="2"> Excelente (66 - 90) </td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>Conocimiento y atención mostrado por los trabajadores Habilidades para demostrar credibilidad y confianza</td> <td>10 – 12</td> <td rowspan="2"> Buena (42 - 65) </td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>Atención Flexibilidad en el servicio Amabilidad</td> <td>13 – 18</td> <td>Regular (18 - 41)</td> </tr> </tbody> </table>	Capacidad de Respuesta	Comunicación Proporcionar un servicio rápido Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios	6 – 9	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Excelente (66 - 90)	Seguridad	Conocimiento y atención mostrado por los trabajadores Habilidades para demostrar credibilidad y confianza	10 – 12	Buena (42 - 65)	Empatía	Atención Flexibilidad en el servicio Amabilidad	13 – 18	Regular (18 - 41)
Capacidad de Respuesta	Comunicación Proporcionar un servicio rápido Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios	6 – 9	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Excelente (66 - 90)												
Seguridad	Conocimiento y atención mostrado por los trabajadores Habilidades para demostrar credibilidad y confianza	10 – 12			Buena (42 - 65)											
Empatía	Atención Flexibilidad en el servicio Amabilidad	13 – 18		Regular (18 - 41)												
Tipo, nivel y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar													
<p>Tipo: Aplicada Paradigma: Positivista Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional Diseño: No experimental de corte transversal Método: Hipotético deductivo</p> <p>Dónde:</p> <pre> graph TD M --> V1 M --> V2 V1 <--> r V2 </pre> <p>M = Muestra (trabajadores de las Oficinas administrativas de un hospital de Lima) V1 = Teletrabajo V2 = Calidad del servicio r = relación</p>	<p>Población: 50 colaboradores</p> <p>Tipo de muestreo: Muestra censal</p> <p>Tamaño de la muestra: 50 colaboradores dada la situación de emergencia sanitaria.</p> <p>Técnica: cuestionario de tipo estructural</p>	<p>Variable 1: Teletrabajo Variable 2: Calidad del servicio Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Monitoreo: 2020 Ámbito de Aplicación: Oficinas administrativas de un hospital de Lima. Forma de Administración: Encuestador</p> <p>Escala de Likert</p> <p>Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)</p>	<p>Procesamiento de datos: Para el tratamiento de la muestra se procesaron mediante la aplicación del paquete estadístico SPSS V26.</p> <p>Descriptiva: Tabla de porcentajes y gráficos estadísticos para el análisis descriptivo de las variables y dimensiones.</p> <p>Inferencial: En lo referente a la contrastación de las hipótesis utilizamos el coeficiente de correlación Rho de Spearman.</p> <p>Monitoreo: 2020</p>													

Anexo 2: Operacionalización de la variable Teletrabajo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Cultura Organizacional	Compromiso	1 – 8	Escala de Likert	
	Comunicación			
	Desempeño			
	Conocimiento			
Herramientas Tecnológicas	Herramientas de videoconferencia	9 – 12		Excelente (80 - 100)
	Herramientas de comunicación			Buena (51 - 70)
	Herramientas de videoconferencia			
Optimización de Procesos	Planificación	13 – 17		Nunca (1)
	Coordinación			Casi Nunca (2)
	Organización			Algunas Veces (3)
	Monitoreo			Casi Siempre (4)
	Evaluación			Siempre (5)
Capacitación	Participantes	18 – 22		
	Tiempo			
	Satisfacción			
	Asistencia			

Nota: Instrumento basado en el autor Parasuraman (1988) adaptado por MPRA (2019)

Anexo 3: Operacionalización de la variable Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio Cuidadoso y fiable	1 – 5	Escala de Likert	
Capacidad de respuesta	Comunicación Proporcionar un servicio rápido Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios	6 – 9		Excelente (66 - 90)
Seguridad	Conocimiento y atención mostrado por los trabajadores Habilidades para demostrar credibilidad y confianza	10 – 12	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Buena (42 - 65) Regular (18 - 41)
Empatía	Atención Flexibilidad en el servicio Amabilidad	13 – 18		

Nota: Instrumento basado en el autor Parasuraman (1988) adaptado por MPRA (2019)

Anexo 4: Instrumentos

Instrumento: Variable Teletrabajo

Instrumento para determinar la relación del teletrabajo y la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.

Teniendo en cuenta que se trata de un trabajo académico de investigación, manifiesto que la información brindada en la presente encuesta, es de carácter voluntario y su uso es privado, por lo que le pedimos con suma sinceridad pueda expresar su punto de vista.

INSTRUCCIONES: A continuación, va visualizar un cuestionario donde la opción de respuesta está en una escala del 1 al 5, marque con una "X" la alternativa que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las afirmaciones.

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

CUESTIONARIO I

N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
CULTURA ORGANIZACIONAL						
1	Los valores y principios de su unidad de trabajo le han permitido adaptarse fácilmente al teletrabajo.					
2	En la unidad en que colabora dispone de autonomía sobre la cantidad, calidad, tiempo y ritmo de dedicación a su trabajo.					
3	La institución le permite emitir opiniones o sugerencias sin restricciones.					
4	¿Recibe la orientación necesaria que permita mejorar la ejecución de tareas?					
5	¿Se siente motivado a dar todo lo mejor de usted en las actividades de su trabajo?					
6	¿Recibe la retroalimentación / feedback necesaria y continua sobre la manera en la que se desempeña?					
7	¿Percibe que las herramientas telemáticas tales como: correo electrónico, navegación Web, entre otros; contribuyen a fortalecer los valores y conducta de los colaboradores?					
8	¿La comunicación a través de mensajería de grupo, telefónicamente, videoconferencia, Skype, entre otros; además de agilizar las labores contribuye a mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores?					
HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS						

9	¿Cuenta con recursos o equipos tecnológicos como laptop, computadora de escritorio, impresora entre otros para el desarrollo de sus actividades de forma eficiente?					
10	¿Dispone de acceso a internet?					
11	¿Puede acceder desde cualquier lugar a la información que guarda en su computador de trabajo a través de acceso remoto?					
12	¿Utiliza la telefonía celular, WhatsApp y correo electrónico para comunicarse y cumplir con sus actividades de trabajo?					
OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS						
13	¿Utiliza aplicaciones como Zoom, Webex Cisco, Skype, entre otros para video conferencias de reuniones y capacitaciones?					
14	¿Planifica el uso de los medios que le ofrecen las TIC con la finalidad de poder desarrollarlas con esta nueva modalidad de trabajo?					
15	¿Coordina con los funcionarios responsables respecto al mejoramiento de los procesos que realizan en la Unidad de Administración?					
16	¿En la institución se han especificado los procedimientos o pautas para el cumplimiento de sus funciones?					
17	¿Los jefes de áreas monitorean el cumplimiento de actividades?					
18	¿LOS jefes de áreas evalúan el cumplimiento de actividades?					
CAPACITACIÓN						
19	En las capacitaciones que se desarrollan se exige la participación de todos los colaboradores.					
20	El tiempo del desarrollo de las capacitaciones va en desmedro de la producción y rendimiento de los colaboradores.					
21	¿Los temas de capacitaciones brindadas satisfacen sus expectativas?					
22	¿Siempre participa en las capacitaciones?					

Instrumento: Variable Calidad de Servicio

Instrumento para determinar la relación del teletrabajo y la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020.

Teniendo en cuenta que se trata de un trabajo académico de investigación, manifiesto que la información brindada en la presente encuesta, es de carácter voluntario y su uso es privado, por lo que le pedimos con suma sinceridad pueda expresar su punto de vista.

INSTRUCCIONES: A continuación, va visualizar un cuestionario donde la opción de respuesta está en una escala del 1 al 5, marque con una "X" la alternativa que mejor represente el grado en el que está de acuerdo con las afirmaciones.

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

CUESTIONARIO II

N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	La atención en la institución ofrece confianza					
2	Los trabajadores de la institución se esmeran para que la atención cada vez mejor.					
3	Las dificultades que se presentan son atendidas de manera oportuna.					
4	Las mejoras en los procedimientos de la institución inspiran confianza.					
5	El personal de la institución inspira confianza.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
6	Comunican cuando concluye el servicio brindado.					
7	Los tramites de documentos en la institución son adecuados y rápidos.					
8	Toda la organización actúa acorde a sus principios y valores.					
9	Los trabajadores están siempre dispuestos a ayudar.					
SEGURIDAD						
10	La atención en la institución realizada ofrece confidencialidad.					
11	Toda gestión en la institución es realizada acorde a las normas establecidas.					
12	El personal de la institución desempeña su labor guardando medidas de protección.					

EMPATÍA					
13	Brindan atención individualizada y personalizada.				
14	Se respeta los horarios para la atención de los usuarios.				
15	La comunicación en la institución es asertiva, hay apertura a la escucha y al diálogo.				
16	En la institución se demuestra cortesía y sutileza en el trato a los usuarios.				
17	La atención se realiza comprendiendo las necesidades específicas de los usuarios.				
18	Los colaboradores demuestran trato gentil durante la atención a los usuarios.				

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Juan Godoy Caso

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Maestría en Gestión Pública, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Grado respectivo de Maestro en Gestión Pública.

El título del proyecto de investigación es: *“Teletrabajo y la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020”* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Nilto Rossel Medina Vilchez
D.N.I: 80302877



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Rafael Jhon Fenco coronel

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Maestría en Gestión Pública, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Grado respectivo de Maestro en Gestión Pública.

El título del proyecto de investigación es: *“Teletrabajo y la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020”* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Nilto Rossel Medina Vilchez
D.N.I: 80302877

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Joseph Anthony Mongrut Principe

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Maestría en Gestión Pública, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Grado respectivo de Maestro en Gestión Pública.

El título del proyecto de investigación es: *“Teletrabajo y la calidad del servicio que ofrece la Unidad de Administración de un hospital de Lima 2020”* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Nilto Rossel Medina Vélchez
D.N.I: 80302877

Anexo 5: Certificado de validez del instrumento por juicio de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE TELETRABAJO

INDICADOR	No	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Cultura Organizacional			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Compromiso	1	Los valores y principios de su unidad de trabajo le han permitido adaptarse fácilmente al teletrabajo.	X		X		X		
	2	En la unidad en que colabora dispone de autonomía sobre la cantidad, calidad, tiempo y ritmo de dedicación a su trabajo.	X		X		X		
Comunicación	3	La institución le permite emitir opiniones o sugerencias sin restricciones.	X		X		X		
	4	¿Recibe la orientación necesaria que permita mejorar la ejecución de tareas?	X		X		X		
Desempeño	5	¿Se siente motivado a dar todo lo mejor de usted en las actividades de su trabajo?	X		X		X		
	6	¿Recibe la retroalimentación / feedback necesaria y continua sobre la manera en la que se desempeña?	X		X		X		
Conocimiento	7	¿Percibe que las herramientas telemáticas tales como: correo electrónico, navegación Web, entre otros; contribuyen a fortalecer los valores y conducta de los colaboradores?	X		X		X		
	8	¿La comunicación a través de mensajería de grupo, telefónicamente, videoconferencia, Skype, entre otros; además de agilizar las labores contribuye a mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores?	X		X		X		
Dimensión 2: Herramientas Tecnológicas			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Equipos informáticos	9	¿Cuenta con recursos o equipos tecnológicos como laptop, computadora de escritorio, impresora entre otros para el desarrollo de sus actividades de forma eficiente?	X		X		X		
Internet	10	¿Dispone de acceso a internet?	X		X		X		
Herramientas de comunicación	11	¿Puede acceder desde cualquier lugar a la información que guarda en su computador de trabajo a través de acceso remoto?	X		X		X		
	12	¿Utiliza la telefonía celular, WhatsApp y correo electrónico para comunicarse y cumplir con sus actividades de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Optimización de Procesos			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Herramientas de videoconferencia	13	¿Utiliza aplicaciones como Zoom, Webex Cisco, Skype, entre otros para video conferencias de reuniones y capacitaciones?	X		X		X		

Planificación	14	¿Planifica el uso de los medios que le ofrecen las TIC con la finalidad de poder desarrollarlas con esta nueva modalidad de trabajo?	X		X		X		
Coordinación	15	¿Coordina con los funcionarios responsables respecto al mejoramiento de los procesos que realizan en la Unidad de Administración?	X		X		X		
Organización	16	¿En la institución se han especificado los procedimientos o pautas para el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X		
Monitoreo	17	¿Los jefes de áreas monitorean el cumplimiento de actividades?	X		X		X		
Evaluación	18	¿Los jefes de áreas evalúan el cumplimiento de actividades?	X		X		X		
Dimensión 4: Capacitación			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Participantes	19	En las capacitaciones que se desarrollan se exige la participación de todos los colaboradores.	X		X		X		
Tiempo	20	El tiempo del desarrollo de las capacitaciones va en desmedro de la producción y rendimiento de los colaboradores.	X		X		X		
Satisfacción	21	¿Los temas de capacitaciones brindadas satisfacen sus expectativas?	X		X		X		
Asistencia	22	¿Siempre participa en las capacitaciones?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr.: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

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

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

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

14 de octubre del 2021


 Dr. Juan GODOY CASO
 Firma del experto informante

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

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

INDICADOR	No	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Fiabilidad			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Habilidad para realizar el servicio	1	La atención en la institución ofrece confianza.	X		X		X		
	2	Los trabajadores de la institución se esmeran para que la atención cada vez mejor.	X		X		X		
Cuidadoso y fiable	3	Las dificultades que se presentan son atendidas de manera oportuna.	X		X		X		
	4	Las mejoras en los procedimientos de la institución inspiran confianza.	X		X		X		
	5	El personal de la institución inspira confianza.	X		X		X		
Dimensión 2: Capacidad de Respuesta			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Comunicación	6	Comunican cuando concluye el servicio brindado.	X		X		X		
Proporcionar un servicio rápido	7	Los tramites de documentos en la institución son adecuados y rápidos.	X		X		X		
Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios	8	Toda la organización actúa acorde a sus principios de valores.	X		X		X		
	9	Los trabajadores están siempre dispuestos a ayudar.	X		X		X		
Dimensión 3: Seguridad			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Conocimiento y atención mostrado por los trabajadores	10	La atención en la institución realizada ofrece confidencialidad.	X		X		X		
	11	Toda gestión en la institución es realizada acorde a las normas establecidas.	X		X		X		
Habilidades para demostrar credibilidad y confianza	12	El personal de la institución desempeña su labor guardando medidas de protección.	X		X		X		
Dimensión 4: Empatía			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Atención	13	Brindan atención individualizada y personalizada.	X		X		X		
Flexibilidad en el servicio	14	Se respeta los horarios para la atención de los usuarios.	X		X		X		

	15	La comunicación en la institución es asertiva, hay apertura a la escucha y al diálogo.	X		X		X		
Amabilidad	16	En la institución se demuestra cortesía y sutileza en el trato a los usuarios.	X		X		X		
	17	La atención se realiza comprendiendo las necesidades específicas de los usuarios.	X		X		X		
	18	Los colaboradores demuestran trato gentil durante la atención a los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr.: Juan GODOY CASO

DNI: 43297741

Especialidad del validador: Educación

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

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

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

14 de octubre del 2021



Dr. Juan GODOY CASO
Firma del experto informante

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE TELETRABAJO

INDICADOR	No	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Cultura Organizacional			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Compromiso	1	Los valores y principios de su unidad de trabajo le han permitido adaptarse fácilmente al teletrabajo.	X		X		X		
	2	En la unidad en que colabora dispone de autonomía sobre la cantidad, calidad, tiempo y ritmo de dedicación a su trabajo.	X		X		X		
Comunicación	3	La institución le permite emitir opiniones o sugerencias sin restricciones.	X		X		X		
	4	¿Recibe la orientación necesaria que permita mejorar la ejecución de tareas?	X		X		X		
Desempeño	5	¿Se siente motivado a dar todo lo mejor de usted en las actividades de su trabajo?	X		X		X		
	6	¿Recibe la retroalimentación / feedback necesaria y continua sobre la manera en la que se desempeña?	X		X		X		
Conocimiento	7	¿Percibe que las herramientas telemáticas tales como: correo electrónico, navegación Web, entre otros; contribuyen a fortalecer los valores y conducta de los colaboradores?	X		X		X		
	8	¿La comunicación a través de mensajería de grupo, telefónicamente, videoconferencia, Skype, entre otros; además de agilizar las labores contribuye a mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores?	X		X		X		
Dimensión 2: Herramientas Tecnológicas			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Equipos informáticos	9	¿Cuenta con recursos o equipos tecnológicos como laptop, computadora de escritorio, impresora entre otros para el desarrollo de sus actividades de forma eficiente?	X		X		X		
Internet	10	¿Dispone de acceso a internet?	X		X		X		
Herramientas de comunicación	11	¿Puede acceder desde cualquier lugar a la información que guarda en su computador de trabajo a través de acceso remoto?	X		X		X		
	12	¿Utiliza la telefonía celular, WhatsApp y correo electrónico para comunicarse y cumplir con sus actividades de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Optimización de Procesos			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Herramientas de videoconferencia	13	¿Utiliza aplicaciones como Zoom, Webex Cisco, Skype, entre otros para video conferencias de reuniones y capacitaciones?	X		X		X		

Planificación	14	¿Planifica el uso de los medios que le ofrecen las TIC con la finalidad de poder desarrollarlas con esta nueva modalidad de trabajo?	X		X		X		
Coordinación	15	¿Coordina con los funcionarios responsables respecto al mejoramiento de los procesos que realizan en la Unidad de Administración?	X		X		X		
Organización	16	¿En la institución se han especificado los procedimientos o pautas para el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X		
Monitoreo	17	¿Los jefes de áreas monitorean el cumplimiento de actividades?	X		X		X		
Evaluación	18	¿Los jefes de áreas evalúan el cumplimiento de actividades?	X		X		X		
Dimensión 4: Capacitación			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Participantes	19	En las capacitaciones que se desarrollan se exige la participación de todos los colaboradores.	X		X		X		
Tiempo	20	El tiempo del desarrollo de las capacitaciones va en desmedro de la producción y rendimiento de los colaboradores.	X		X		X		
Satisfacción	21	¿Los temas de capacitaciones brindadas satisfacen sus expectativas?	X		X		X		
Asistencia	22	¿Siempre participa en las capacitaciones?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Joseph Anthony Mongrut Principe

DNI: 44814816

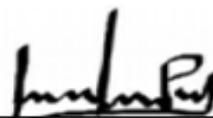
Especialidad del validador: Gestión Comercial

14 de octubre del 2021

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

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

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



Mg. Joseph Anthony Mongrut Principe
Firma del experto

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

Activar

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

INDICADOR	No	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Fiabilidad			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Habilidad para realizar el servicio	1	La atención en la institución ofrece confianza.	X		X		X		
	2	Los trabajadores de la institución se esmeran para que la atención cada vez mejor.	X		X		X		
Cuidadoso y fiable	3	Las dificultades que se presentan son atendidas de manera oportuna.	X		X		X		
	4	Las mejoras en los procedimientos de la institución inspiran confianza.	X		X		X		
	5	El personal de la institución inspira confianza.	X		X		X		
Dimensión 2: Capacidad de Respuesta			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Comunicación	6	Comunican cuando concluye el servicio brindado.	X		X		X		
Proporcionar un servicio rápido	7	Los tramites de documentos en la institución son adecuados y rápidos.	X		X		X		
Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios	8	Toda la organización actúa acorde a sus principios de valores.	X		X		X		
	9	Los trabajadores están siempre dispuestos a ayudar.	X		X		X		
Dimensión 3: Seguridad			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Conocimiento y atención mostrado por los trabajadores	10	La atención en la institución realizada ofrece confidencialidad.	X		X		X		
	11	Toda gestión en la institución es realizada acorde a las normas establecidas.	X		X		X		
Habilidades para demostrar credibilidad y confianza	12	El personal de la institución desempeña su labor guardando medidas de protección.	X		X		X		
Dimensión 4: Empatía			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Atención	13	Brindan atención individualizada y personalizada.	X		X		X		
Flexibilidad en el servicio	14	Se respeta los horarios para la atención de los usuarios.	X		X		X		

	15	La comunicación en la institución es asertiva, hay apertura a la escucha y al diálogo.	X		X		X		
Amabilidad	16	En la institución se demuestra cortesía y sutileza en el trato a los usuarios.	X		X		X		
	17	La atención se realiza comprendiendo las necesidades específicas de los usuarios.	X		X		X		
	18	Los colaboradores demuestran trato gentil durante la atención a los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Joseph Anthony Mongrut Principe **DNI: 44814816**

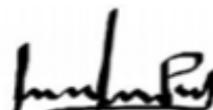
Especialidad del validador: Gestión Comercial

14 de octubre del 2021

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

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

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



Mg. Joseph Anthony Mongrut Principe
Firma del experto

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE TELETRABAJO

INDICADOR	No	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Cultura Organizacional			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Compromiso	1	Los valores y principios de su unidad de trabajo le han permitido adaptarse fácilmente al teletrabajo.	X		X		X		
	2	En la unidad en que colabora dispone de autonomía sobre la cantidad, calidad, tiempo y ritmo de dedicación a su trabajo.	X		X		X		
Comunicación	3	La institución le permite emitir opiniones o sugerencias sin restricciones.	X		X		X		
	4	¿Recibe la orientación necesaria que permita mejorar la ejecución de tareas?	X		X		X		
Desempeño	5	¿Se siente motivado a dar todo lo mejor de usted en las actividades de su trabajo?	X		X		X		
	6	¿Recibe la retroalimentación / feedback necesaria y continua sobre la manera en la que se desempeña?	X		X		X		
Conocimiento	7	¿Percibe que las herramientas telemáticas tales como: correo electrónico, navegación Web, entre otros; contribuyen a fortalecer los valores y conducta de los colaboradores?	X		X		X		
	8	¿La comunicación a través de mensajería de grupo, telefónicamente, videoconferencia, Skype, entre otros; además de agilizar las labores contribuye a mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores?	X		X		X		
Dimensión 2: Herramientas Tecnológicas			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Equipos informáticos	9	¿Cuenta con recursos o equipos tecnológicos como laptop, computadora de escritorio, impresora entre otros para el desarrollo de sus actividades de forma eficiente?	X		X		X		
Internet	10	¿Dispone de acceso a internet?	X		X		X		
Herramientas de comunicación	11	¿Puede acceder desde cualquier lugar a la información que guarda en su computador de trabajo a través de acceso remoto?	X		X		X		
	12	¿Utiliza la telefonía celular, WhatsApp y correo electrónico para comunicarse y cumplir con sus actividades de trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Optimización de Procesos			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Herramientas de videoconferencia	13	¿Utiliza aplicaciones como Zoom, Webex Cisco, Skype, entre otros para video conferencias de reuniones y capacitaciones?	X		X		X		

Planificación	14	¿Planifica el uso de los medios que le ofrecen las TIC con la finalidad de poder desarrollarlas con esta nueva modalidad de trabajo?	X		X		X		
Coordinación	15	¿Coordina con los funcionarios responsables respecto al mejoramiento de los procesos que realizan en la Unidad de Administración?	X		X		X		
Organización	16	¿En la institución se han especificado los procedimientos o pautas para el cumplimiento de sus funciones?	X		X		X		
Monitoreo	17	¿Los jefes de áreas monitorean el cumplimiento de actividades?	X		X		X		
Evaluación	18	¿Los jefes de áreas evalúan el cumplimiento de actividades?	X		X		X		
Dimensión 4: Capacitación			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Participantes	19	En las capacitaciones que se desarrollan se exige la participación de todos los colaboradores.	X		X		X		
Tiempo	20	E tiempo del desarrollo de las capacitaciones va en desmedro de la producción y rendimiento de los colaboradores.	X		X		X		
Satisfacción	21	¿Los temas de capacitaciones brindadas satisfacen sus expectativas?	X		X		X		
Asistencia	22	¿Siempre participa en las capacitaciones?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Rafael Jhon Fenco Coronel

DNI: 43115182

Especialidad del validador: Gestión Pública

14 de octubre del 2021

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

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

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



Mtro. Rafael Jhon Fenco Coronel

Firma del experto

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

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

INDICADOR	No	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Fiabilidad			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Habilidad para realizar el servicio	1	La atención en la institución ofrece confianza.	X		X		X		
	2	Los trabajadores de la institución se esmeran para que la atención cada vez mejor.	X		X		X		
Cuidadoso y fiable	3	Las dificultades que se presentan son atendidas de manera oportuna.	X		X		X		
	4	Las mejoras en los procedimientos de la institución inspiran confianza.	X		X		X		
	5	El personal de la institución inspira confianza.	X		X		X		
Dimensión 2: Capacidad de Respuesta			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Comunicación	6	Comunican cuando concluye el servicio brindado.	X		X		X		
Proporcionar un servicio rápido	7	Los tramites de documentos en la institución son adecuados y rápidos.	X		X		X		
Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios	8	Toda la organización actúa acorde a sus principios de valores.	X		X		X		
	9	Los trabajadores están siempre dispuestos a ayudar.	X		X		X		
Dimensión 3: Seguridad			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Conocimiento y atención mostrado por los trabajadores	10	La atención en la institución realizada ofrece confidencialidad.	X		X		X		
	11	Toda gestión en la institución es realizada acorde a las normas establecidas.	X		X		X		
Habilidades para demostrar credibilidad y confianza	12	El personal de la institución desempeña su labor guardando medidas de protección.	X		X		X		
Dimensión 4: Empatía			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Atención	13	Brindan atención individualizada y personalizada.	X		X		X		

Flexibilidad en el servicio	14	Se respeta los horarios para la atención de los usuarios.	X		X		X		
	15	La comunicación en la institución es asertiva, hay apertura a la escucha y al diálogo.	X		X		X		
Amabilidad	16	En la institución se demuestra cortesía y sutileza en el trato a los usuarios.	X		X		X		
	17	La atención se realiza comprendiendo las necesidades específicas de los usuarios.	X		X		X		
	18	Los colaboradores demuestran trato gentil durante la atención a los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Rafael Jhon Fenco Coronel
Especialidad del validador: Gestión Pública

DNI: 43115182

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

14 de octubre del 2021



Mtro. Rafael Jhon Fenco Coronel

Firma del experto

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



Visible: 46 de 46 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	X	Y	X1	X2	X3	X4		
1	4	5	4	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2		
2	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	2		
3	4	5	3	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	2	3	2	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2		
4	3	5	3	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	1	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	1	1	3	5	4	4	3	2	3	3	3	3		
5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3		
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	2	4	4	5	5	2	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3		
8	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
9	3	4	4	3	3	3	3	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	2	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2
11	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2
12	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	4	5	4	4	2	2	1	1	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	
13	5	3	4	4	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
14	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3
15	4	1	3	3	2	3	3	3	3	3	1	4	3	3	2	3	3	4	2	2	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	1	
16	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	2
18	5	3	1	2	5	1	3	2	3	5	1	4	4	4	2	2	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	4	4	2	3	2	2	2	2	2	
19	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2
20	3	3	4	2	4	2	3	3	3	4	3	5	4	4	5	3	2	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	
21	5	5	1	5	3	4	3	5	5	5	1	5	3	1	3	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	
22	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
23	5	3	5	3	5	4	3	4	4	5	3	5	5	5	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3	2

Cuestionario



Cuestionario de investigación

 niltorossel@gmail.com (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#)



*Obligatorio

EL TELETRABAJO

CULTURA ORGANIZACIONAL

Los valores y principios de su unidad de trabajo le han permitido adaptarse fácilmente al teletrabajo. *

- Nunca
- Casi Nunca
- Algunas Veces
- Casi Siempre
- Siempre