



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Incidencia del trabajo remoto en la calidad de servicio de la
defensa penal gratuita en Lambayeque**

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

AUTORA:

Diaz Gonzales, Patty Vanesa (ORCID: 0000-0001-5934-069X)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID :0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Con cariño, a mis padres Waldo y Belvira, por ser mi ejemplo de disciplina y superación, motivándome a trabajar por lograr mis metas y el camino a la superación profesional.

Patty Vanesa

Agradecimiento

Al Dr. Manuel Ramos de la Cruz, por su paciencia y dedicación e impulsarme a lograr culminar este trabajo. Gracias por sus palabras de aliento en el proceso de elaboración de la tesis, por convertirse en guía en esta etapa profesional, por compartir sus experiencias y conocimiento. Y a todos lo que me han ayudado a entender las herramientas educativas que me han permitido terminar con éxito mi tesis.

Patty Vanesa

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV.RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de uso del trabajo remoto en la defensa penal gratuita en Lambayeque.....	19
Tabla 2.	Nivel de calidad del servicio que brinda la defensa penal gratuita en Lambayeque.....	20
Tabla 3.	Relación entre las dimensiones de la variable trabajo remoto y las dimensiones de la variable calidad se servicio de la defensa penal gratuita en Lambayeque.....	21
Tabla 4.	Incidencia del trabajo remoto en la calidad de servicio de la defensa penal gratuita en Lambayeque.....	23

Índice de figuras

Figura 1.	Diagrama de dispersión entre la variable trabajo remoto y la variable calidad servicio.....	24
------------------	---	----

Resumen

La presente investigación se realizó con el propósito de determinar la incidencia que existe entre el trabajo remoto y la calidad de servicio que perciben los defensores públicos penales de la Dirección Distrital de la Defensa Pública y Acceso a la Justicia de Lambayeque. El enfoque de este estudio es cuantitativo, de tipo básico; además, se empleó el diseño no experimental, transversal, correlacional; para esta investigación, la muestra estuvo conformada por 41 defensores públicos penales, la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta; así mismo, los instrumentos empleados fueron dos cuestionarios tipo Likert, los mismos que se aplicaron vía virtual a través del formulario de Google y los datos fueron procesados mediante el programa SPSS versión 28. Como resultado más significativo se obtuvo que las variables trabajo remoto y calidad del servicio se relacionan positivamente con coeficiente de correlación de Spearman de 0.747 y con un nivel de significancia de 0.000 que es menor a 0,01, por lo que se determinó que existe una correlación positiva considerable; Lo que significa que se acoge la hipótesis H₁: El trabajo remoto incide de manera positiva en la calidad de servicio que brinda la defensa penal gratuita en Lambayeque.

Palabras clave: Trabajo remoto, calidad de servicio, defensa penal gratuita.

Abstract

This research was conducted with the purpose of determining the incidence that exists between remote work and the quality of service perceived by the criminal public defenders of the District Directorate of Public Defense and Access to Justice of Lambayeque. The approach of this study is quantitative, basic type; in addition, the non-experimental, cross-sectional, correlational design was used; for this research, the sample consisted of 41 criminal public defenders, the technique used for data collection was the survey; likewise, the instruments used were two Likert-type questionnaires, the same that were applied virtually through the Google form and the data were processed using the SPSS version 28 program. The most significant result was that the variables remote work and quality of service are positively related with a Spearman correlation coefficient of 0.747 and a significance level of .000, which is less than 0.01, so it was determined that there is a considerable positive correlation, which means that the hypothesis H_1 is accepted: Remote work has a positive impact on the quality of service provided by the free criminal defense in Lambayeque.

Keywords: Remote work, quality of service, free criminal defense.

I. INTRODUCCIÓN

En el presente estudio de investigación, se analizó la incidencia del trabajo remoto en la calidad de servicio que brinda la defensa penal gratuita en Lambayeque, durante el año 2022, periodo en el cual esta nueva modalidad de trabajo se implementó de manera permanente debido a la emergencia sanitaria declarada a nivel mundial del coronavirus, la cual se mantiene hasta la actualidad.

El trabajo remoto en un inicio se implementa con el propósito de dar continuidad a los servicios ciudadanos en el territorio peruano mediante el uso de las herramientas tecnológicas.(Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2020)

En la Unión Europea se evidenció el uso inmediato del trabajo remoto al iniciar la pandemia como una medida de contención. Lo que significó el abandono del trabajo tradicional a nuevas opciones que ofrecen las herramientas tecnológicas (Barquín, 2021).

En el período 2011-2019, la adopción del teletrabajo fue muy desigual en los países del antiguo continente, aplicándose de manera excepcional. Durante la pandemia la excepción se convirtió en lo obligatorio. Se puede advertir que las sociedades se están adaptando con la emisión de normas laborales que regularán esta forma de trabajo, Es decir, es un trabajo remoto garantizado como medida de protección social (Sierra Benítez, 2021).

La gran mayoría de países de Latinoamérica implementó de emergencia el trabajo remoto para mantener la permanencia de las labores, mediante el uso de plataformas digitales. Desde que entraron en vigor las normas de confinamiento en se reportó que Perú un avance en la adopción del internet de 61.08% en el 2020, lo que se debe a que más personas trabajaron desde sus domicilios(Katz et al., 2020).

El Estado Peruano no fue la excepción y también implementó el trabajo remoto de manera obligatoria en la mayoría de instituciones públicas. En el segundo trimestre del año 2020 esta modalidad fue obligatoria, a excepción de actividades de carácter esencial, siendo la modalidad mixta la cual se ha mantenido tanto a nivel privado y público, existiendo el trabajo remoto de manera obligatoria para las personas con condiciones de riesgo, además se tiene en cuenta las labores que se desempeñan y las condiciones con las que cuentan los servidores públicos.(Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2021)

En ese escenario el trabajo remoto fue una solución para la continuidad laboral de la institución públicas, al inicio de la pandemia de la COVID-19, que se relaciona con el contenido de la Ley N° 27658, ley de modernización del Estado, la cual tiene por finalidad otorgar un mejor servicio al ciudadano, el cual se vea reflejado en la eficiencia del aparato estatal (PCM, 2002) y además con el Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM, que desarrolla una política de modernización, orientada a atender los requerimientos del ciudadano y que buscan hacer la información más accesible a los ciudadanos (PCM, 2013).

Otro aspecto importante que este trabajo de investigación desarrolló, es como influye esta nueva forma de trabajo en la calidad del servicio que brinda la defensa penal gratuita en el distrito judicial de Lambayeque, entendiendo por calidad de servicio el nivel de respuesta que los defensores penales gratuitos ofrecen ante las necesidades de los ciudadanos.

Además, se ha tenido en cuenta la finalidad de la defensa penal gratuita, esto es ejercer la defensa de las personas de menos recursos económicos, otorgando servicios gratuitos a la población de menos recursos económicos en área penal, sin embargo, la defensa gratuita se extiende al área de familia, a las víctimas de delitos, además de la asistencia social. Institución que no ha sido ajena a los cambios, ingresando en esta nueva modalidad de trabajo; redireccionando sus servicios a los usuarios a través de plataformas digitales y nuevos medios de comunicación, siendo importante establecer si la calidad de los servicios no se ha visto afectada, determinado si la influencia es positiva o negativa, y cuáles serían las recomendaciones a implementar en esta nueva modalidad para hacerla más eficiente y útil.

Aun así, utilizar el trabajo remoto de manera repentina, sin un plan, implicaría una serie de dificultades que van a incidir en la calidad del servicio y en consecuencia perjuicio de los usuarios. Más aun considerando la población a la cual la defensa penal gratuita orienta sus servicios y las brechas sociales que existen en el Estado Peruano. Siendo importante plantearse el siguiente problema:

¿En qué manera incide el trabajo remoto en la calidad del servicio de la defensa penal gratuita de Lambayeque en el año 2022?

La justificación para realizar la presente investigación es el estudio de dos variables trabajo remoto y calidad de servicio, y así comprender su dinámica la cual

demostrará si la incidencia entre ambos es positiva o negativa, con la finalidad de lograrlo se analizaron las dimensiones de las variables, sus indicadores, además de considerarse las teorías del teletrabajo o trabajo remoto y calidad de servicios, empleando cuestionarios como instrumentos y aplicados a los abogados de la defensa penal gratuita de Lambayeque, determinando la validez y confiabilidad del instrumento, delimitando la metodología a usar, y por último la investigación aportará en encontrar la influencia de una variable a otra, y permitirá identificar las deficiencias del trabajo remoto y la calidad de servicios, para fortalecer el servicio que brinda la entidad.

Además de resaltar el desarrollo que ha tenido el trabajo remoto durante las primeras semanas y meses de la crisis del COVID-19, es así que los países del G20 actuaron con rapidez para proporcionar niveles de ayuda de emergencia sin precedentes con el fin de mantener a los hogares y las empresas a flote, proteger los puestos de trabajo y los ingresos y evitar el colapso de la economía (OECD, 2020).

En ese sentido, la investigación tiene como objetivo general determinar el grado de incidencia del trabajo remoto en la calidad del servicio de la defensa penal gratuita en Lambayeque durante el 2022. También se formulan los objetivos específicos que son: (i) Identificar el nivel de uso del trabajo remoto en la defensa penal gratuita en Lambayeque; (ii) Identificar el nivel de calidad del servicio que brinda la defensa penal gratuita en Lambayeque.; (iii) Analizar la relación entre las dimensiones de trabajo remoto y las dimensiones de calidad de servicio de la defensa penal gratuita en Lambayeque.

La hipótesis del presente estudio es H_1 : El trabajo remoto incide de manera positiva en la calidad de servicio que brinda la defensa penal gratuita en Lambayeque durante el 2022 y H_0 : El trabajo remoto no incide de manera positiva en la calidad de servicio que brinda la defensa penal gratuita en Lambayeque durante el 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Como parte de los antecedentes se ha considerado una serie de trabajos relacionados con las variables objeto de estudio en la presente investigación. A nivel internacional de Souza et al. (2021), efectuó una investigación en Brasil sobre las experiencias de trabajo a remoto en el contexto covid-19 de profesores de enfermería, el objetivo consiste en reflexionar sobre cómo los profesores de enfermería de pregrado experimentan su trabajo laboral en el contexto de la pandemia COVID-19, se aplicó el método estudio cualitativo y de reflexión del tipo investigación acción-participante. Se utilizó el círculo de cultura virtual para generar el diálogo con los docentes. Los participantes fueron 20 profesores de enfermería de pregrado de universidades públicas y privadas del sur de Brasil realizado en agosto de 2020, se obtuvo como resultados que los profesores de enfermería discutieron sobre las repercusiones de la enseñanza a distancia en su salud y sus sentimientos frente a esa modalidad de enseñanza y sobre cómo se desenvuelven en el contexto pandémico, concluyendo que los resultados contribuyen y fortalecen las iniciativas relacionadas al proceso de trabajo mencionado. Esta investigación pone en evidencia como el trabajo remoto, puede lograr una continuidad de labores y favorecer la enseñanza virtual, por un periodo, dejando repercusiones en el ámbito emocional.

Jämsen et al. (2022), realizaron un estudio sobre los numerosos cambios que ha provocado en la sociedad la pandemia mundial de COVID-19. Este artículo pretende comprender cómo la brusca transferencia al trabajo remoto se refleja en las percepciones de los empleados sobre la comunicación relacional en su trabajo, utilizando el enfoque cualitativo y la técnica de la encuesta abierta durante la primera oleada de la pandemia, aplicada a una muestra de 1.091 empleados del sector público finlandés sin prácticamente ninguna experiencia previa en el trabajo a distancia. Los resultados presentan 17 aspectos de la comunicación relacional que los encuestados mencionaron que habían cambiado debido al paso al trabajo a distancia. Concluyendo que los resultados reflejan la diversidad de la comunicación relacional en las organizaciones, destacando su importancia para el bienestar y el afrontamiento. De lo que se puede advertir que el trabajo remoto aplicado en la pandemia de la COVID, ha sido un reto para la comunicación relacional y que en ocasiones implica una dificultad para el trabajador.

Berling et al. (2022), realizó un estudio que examina el efecto del trabajo móvil sobre la capacidad laboral como predictor directo y como factor moderador de los estresores y recursos del lugar de trabajo, utilizó los métodos; estudio longitudinal y exploratorio tuvo lugar en una empresa mediana del sector de la seguridad social en Alemania. Se aplicó encuesta en línea y entrevistas a grupos de discusión. Los datos cuantitativos, se recogieron mediante un cuestionario en línea. Para el análisis de los datos se utilizaron pruebas no paramétricas, análisis de regresión y modelos de regresión logística, la muestra fue 102 personas, lo resultados determinaron una mejora en la capacidad de trabajo a lo largo del estudio ($p = 0,007$), con lo cual se concluyó que la capacidad de trabajo puede estar influenciada por muchos factores, el estudio permitió comparar la capacidad laboral antes y durante la pandemia de COVID-19, sugiere que el trabajo móvil puede ser especialmente útil para mantener la capacidad laboral en tiempos de cambio. Sus resultados apoyan la idea de que, en condiciones normales, el trabajo móvil puede influir en la capacidad laboral.

Carraher-Wolverton (2022), pretende determinar el impacto de las expectativas de los trabajadores que realizan la modalidad de trabajo remoto, en su nivel de satisfacción e intención de seguir trabajando a distancia. Utilizando como diseño y enfoque de investigación una de las teorías más destacadas, la teoría de la desconfirmación de las expectativas (TDE), los autores realizan una encuesta en línea a 146 personas que actualmente trabajan a distancia. Los resultados demuestran que las expectativas de un individuo con respecto al trabajo remoto influyen en su nivel de satisfacción con el trabajo a distancia y en su intención de seguir trabajando a distancia. Incorporando la investigación existente. La calidad del estudio radica en que determinó la relación que existe entre las expectativas de los empleados sobre el trabajo a remoto, si afectan significativamente tanto su nivel de satisfacción como su nivel de productividad

Según Chatterjee et al. (2022), realizaron una investigación sobre si la flexibilidad del trabajo a distancia mejora el rendimiento de la organización. El propósito fue observar si la flexibilidad del trabajo a distancia mejora el rendimiento de la organización. Para lo cual se apoyó de la literatura y las teorías existentes, desarrollado un modelo conceptual utilizando la técnica de modelado de ecuación estructural y el enfoque de modalización, sobre los datos de 307 encuestados. El

estudio concluye que la flexibilidad del trabajo a distancia mejora significativamente el rendimiento de la organización y que la alta dirección juega un papel determinante en los manejos del trabajo a distancia de las organizaciones. Estudio que permite demostrar la influencia positiva del trabajo remoto en las organizaciones.

También Pokojski et.al (2022) realizaron un estudio en Suiza con el propósito de descubrir la eficiencia del trabajo remoto desde el punto de vista del empleador, utilizando el enfoque cualitativo y se usó el cuestionario estandarizado con el método de la entrevista telefónica, se trabajó con una población de 248 empresas del sector privado. Concluyeron que la actitud de la empresa frente al trabajo, determina la influencia positiva en la eficacia del trabajo remoto y para ello influye el apoyo que la empresa brinda a sus empleados para realizar trabajo fuera de las oficinas corporativas y formación sobre el trabajo a distancia e instalación de programas informáticos adicionales. Ello implica que el trabajo remoto incide positivamente en la eficacia del trabajo siempre que las empresas se preocupen de brindar a sus empleados un equipamiento adicional o apoyo financiero.

Como antecedentes nacionales, tenemos tesis de posgrado de Díaz Muñoz (2021), quién en su tesis estudia la correspondencia que surge de instauración del teletrabajo y la calidad de servicio aplicado al campo de la docencia, utilizando como herramienta de medición al SERVQUAL, para determinar la calidad del servicio, logrando demostrar a que mientras alto sea nivel alcanzado del trabajo remoto, será mejor el nivel logrado de calidad de servicio educativo. Siendo una investigación correlacional causal y de enfoque cuantitativo El trabajo en mención se incluye como antecedente, debido a la base teórica con la que se trabaja y constituye un punto de partida para la preparación del instrumento de medición, además de tener relación con el diseño de investigación que permitirán generar un mejor análisis.

Machaca Prada, (2022), estudia en su tesis de posgrado la incidencia de la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral, siendo sus campos de estudio los juzgados de familia de la provincia de Cuzco, se aplica la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Su investigación concluye estableciendo el nivel de relación trabajo remoto (73%), el nivel del desempeño (73.9%) y que las variables analizadas tienen una relación positiva moderada, es correlación-causal

y de enfoque cuantitativo. El trabajo citado se considera en los antecedentes debido a la conexión con la variable de trabajo remoto y además porque se basa en el desempeño laboral de profesionales del derecho, lo cual se identifica con mi objeto de investigación, que busca identificar la influencia del trabajo remoto en la calidad del servicio.

Vega Neyra (2022), en su tesis, tiene por objetivo establecer la correlación entre trabajo remoto y la calidad del servicio de los empleados de dicha entidad, para lo cual realizó un estudio con una muestra de 70 personas, y aplicó el enfoque cuantitativo, hizo uso del cuestionario con instrumento de medición y se concluye que entre las variables estudiadas existe una correlación positiva media. Este trabajo se elige como antecedente, en razón que los resultados permitieron visualizar que trabajo si repercute de manera positiva en la calidad de servicios que prestan los colaboradores de una institución, así como desenvolvimiento del personal.

En el estudio se han abordado dos variables, el trabajo remoto y la calidad del servicio, el primero ha delimitado nuevas estrategias que influyen en la calidad del servicio.

Para la variable trabajo remoto se ha seleccionado la teoría del teletrabajo, desarrollada por Jack Nilles, cuyo propósito fue demostrar que el uso las tecnologías de información y comunicación, pueden ayudar a que las personas laboren desde su hogar y así colaborar al ahorro de tiempo y reducir los problemas de transporte, definió el teletrabajo como una “nueva” modalidad laboral que ofrece su planilla laboral una opción más flexible que reduce sus horas de traslado pero exige eficiencia y eficacia y se centra en la entrega de resultados (Nilles 1974, como se citó en Vega & Flores, 2014).

Así también, Delgado (2020), sostiene que en el Perú el termino trabajo remoto surge con la pandemia, antes se aplicaba de manera excepcional el termino teletrabajo. El primer término se origina de manera singular y es temporal, al establecer que los servidores usen esta modalidad para seguir desarrollando sus labores desde sus hogares, facultando el uso de las plataformas virtuales que estén a su alcance y evitar la inestabilidad laboral, reducción de productividad, entre otras eventualidades.

Beño (2021), define el teletrabajo como una actividad en la que un empleado trabaja a tiempo parcial o completo en casa, en parte desde casa o en en la calle y el resto del tiempo en el lugar de trabajo, posiblemente en diferentes países. Este tipo de trabajo incluye el trabajo fuera del lugar de trabajo, el inicio de sesión en el escritorio a distancia, el envío y la recepción de correos electrónicos, datos y archivos y el desarrollo de ideas y la venta de productos y servicios a distancia. Un e-trabajador es cualquier empleado que realiza el e-trabajo tal y como se ha definido anteriormente en una e-organización en la era cultural de Internet.

Rieth & Hagemann (2021), consideran que al teletrabajo también es posible aplicar la teoría de la autorregulación, y que solo será beneficioso si las condiciones de trabajo en el hogar son favorables; de lo contrario, se experimenta como una amenaza o una pérdida de recursos, especialmente cuando los hijos se quedan en casa.

La OIT (2020), en su guía alega que el trabajo remoto es gratificante para algunos trabajadores: ya que invierten muchas horas en el desplazamiento hacia el trabajo, el trabajo remoto les permite acomodar mejor sus horarios.

Allen et al. (2015) definen el término teletrabajo como aquél que se utiliza generalmente para referirse a una forma más amplia que implica el trabajo desde una variedad de lugares alternativos; fuera de la oficina central e incluye el trabajo de negocios en casa, telecentros y centros de llamadas, e incluso el trabajo dentro de la oficina central de una organización entre individuos que están interactuando a través del uso de la tecnología.

Lo que caracteriza al trabajo remoto es: 1) La distancia entre empleador y trabajador, entiéndase que no se requiere de la presencia física en el establecimiento; 2) Uso de la TICs; 3) Horario flexible; 4) Se evalúa a través de los resultados (Vega & Flores, 2014).

La importancia del trabajo remoto en la pandemia ha traspasado límites y es aplicable en la mayoría de oficios y profesiones, uno de los ejemplos más evidentes ha sido la implementación de la telemedicina en la calidad y la satisfacción de la atención sanitaria prestada durante la pandemia de COVID-19. Logro que se debe en gran medida al acceso a Internet, que hoy en día se ha convertido casi en una necesidad, y las nuevas tecnologías permiten un fácil flujo de datos del paciente al médico y viceversa (Bašković, 2021).

Así también se tiene a Handoko (2021), quién realizó un estudio sobre la evolución de los negocios de la era de la revolución industrial y el presente en el cual, los negocios se orientan cada vez más hacia lo digital. Lo que ha obligado a usar las tecnologías de la información, como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático. Y se determina que el uso de la tecnología proporcionar una mejora de la calidad del trabajo para ser más eficaz y eficiente, especialmente en términos de tiempo y energía. Algo que caracteriza al trabajo remoto, en cuanto a reducción de tiempos en el desplazamiento y permitiente pasar mayor tiempo en el hogar.

Stiles & Smart (2021), precisa los beneficios del teletrabajo, en relación a la reducción del tiempo en el desplazamiento, en su estudio señala que los resultados muestran que trabajar desde casa sólo un día (teletrabajo de jornada completa) disminuye la duración de los viajes diarios y aumenta la probabilidad de evitar los desplazamientos en hora punta tanto para los viajes relacionados con el trabajo como para los que no lo están.

Schur et al. (2020), han indicado otro beneficio del teletrabajo, relacionado a los trabajadores con discapacidades, quienes son actualmente más propensos a trabajar desde casa y muchos pueden beneficiarse de mayores oportunidades de trabajo en casa, pero los tipos de empleos que ocupan limitan este potencial.

Uno de los beneficios que más destaca del uso del trabajo remoto y considerado por Yekimov. et.al (2021), es que el trabajo a distancia mejora las circunstancias de labor del personal y contribuye a la prestación de servicios públicos de mayor calidad.

Sandoval-Reyes et al. (2021), describen algunas dificultades que se presentan con el trabajo remoto como son; 1) El exceso de trabajo es un comportamiento frecuente de las personas que trabajan a distancia, 2) Prolongación de la jornada laboral, 3) Un peor equilibrio entre la vida laboral y personal, 4) La inexperiencia en el trabajo a distancia.

Siendo importante describir las dimensiones del trabajo remoto (1) La Jornada de trabajo, (2) El soporte laboral y tecnológico y 3) El bienestar social (Uribe Kajat et al., 2021). La jornada de trabajo, es definida por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y citado por Uribe Kajat et al. (2021), como el periodo en que cada trabajador realiza las labores para la que ha sido contratado.

Se caracteriza por tener rango de tiempo establecido que se ejecutan en 8 horas diarias o 48 horas semanales, no pudiendo excederse.

La dimensión de soporte laboral y tecnológico se define como la transmisión de información, los programas tecnológicos, los dispositivos y otras herramientas que proporcionen facilidades al trabajo remoto (Uribe Kajat et al., 2021).

El bienestar social, ha sido definido por MINJUS-SERVIR, como se citó por Uribe Kajat et al. (2021), la cual implica acciones destinadas a formar un apropiado ambiente de laboral y una mejor calidad de vida de los colaboradores.

A continuación, se procede a describir las bases teóricas relacionada a la variable de calidad de servicio, para lo cual se tendrá en cuenta la teoría de la calidad total, de Edwards Doming, la cual es mencionada por Cantos & Kamarova (2018) y sostienen que consiste en el ciclo PHVA, que es planificar, hacer, verificar y actuar, que implica hacer un control estadístico de procesos, una filosofía de administración para la calidad. y mejorar para ser competitivos.

La calidad de servicio cuenta con el propósito de recibir el servicio o producto, esperado. Por su parte, Vaquero (citado en López, 2018) sostiene que es ofrecer al consumidor-cliente lo que espera recibir por un servicio o producto determinado.

Pocos autores definen la palabra servicio y entre ellos tenemos a Luna Espinoza & Torres Fragoso (2022), que nos dan una visión más actualizada del término, señalando que se trata de una complejidad de acciones que son netamente intangibles, y resulta más complicado evaluar la idoneidad de un servicio. Pues si bien es cierto no es algo que podamos ver y detener en el tiempo, sí lo podemos sentir y percibir, en ese sentido cuando un cliente evalúa un servicio concurren varios factores, desde su estado de ánimo hasta su grado de objetividad y personalidad.

Bustamante et al. (2019) ha definido la calidad de servicio citando a Schroeder y señala que la calidad debe adecuarse al producto o servicio que logra cumplir con las necesidades de un cliente.

Milosan, (2011), manifiesta que, el concepto de calidad ha pasado por varias etapas, adaptándose a cada nivel de tecnología y a las exigencias del mercado. La gestión de la calidad total es una estrategia organizativa basada en la idea de que el rendimiento en la consecución de una sólo se consigue mediante la implicación

con la perseverancia de toda la organización en la mejora los procesos de forma permanente. El objetivo es aumentar la eficiencia y la eficacia en la satisfacción de los clientes.

Santos et al., (2024), realizó un estudio sobre las comunidades quilombolas presentes en muchos estados brasileños, las cuales viven en condiciones sanitarias precarias, debido al aislamiento geográfico, y las limitaciones de acceso a la zona en la que viven y a la falta de calidad en el servicio cuando se necesita prestarlo, demostrando que la calidad de servicio contribuye a la calidad de vida de las mujeres.

Masrom et al. (2021)), en su artículo sobre un modelo conceptual innovador de gestión de riesgos, sostienen una manera de mejorar la calidad de servicios en el sector de construcción es implementando la gestión de riesgos, lo que serviría para para motivar a clientes, consultores y otros participantes a buscar una mejor calidad del producto que buscan y que ofrecen en el mercado. Situación que podría generarse en otros sectores de inversión y de atención al usuario.

Jemes Campaña et al., (2019), respecto a la calidad de servicio sostiene que es una dinámica que se presenta entre el cliente o usuario de una organización que tiene por finalidad satisfacer sus requerimientos.

Safri & Hanafiah (2020), en su estudio sobre el aprendizaje abierto y a distancia, señalo que existen dos herramientas que permiten medir la calidad de los sistemas de información, como el modelo de DeLone y McLean,de, el cual puede ser aplicado para medir la calidad de servicio de los sistemas que se ofrecen al usuario para acceder a información.

Militaru et al. (2013), señala que últimamente ha habido iniciativas para estimular la mejora de las características de los productos y servicios, tanto a nivel nacional como internacional, y en Europa existe la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, que otorga el Premio Europeo de la Calidad, y a nivel internacional existe el conjunto de normas ISO 9000. Esta nueva percepción de la calidad asume un rol importante en todas las áreas del trabajo y los servicios destinados a los usuarios del sector público y privado.

Basu (2014), señala que la "calidad organizativa", es aquella relacionada con las personas, quienes figuran entre los principales interesados para cumplir los criterios de éxito de un proyecto.

Iuskevich et al. (2021), sostiene que analizar la experiencia del usuario es esencial para los diseñadores y las empresas a la hora de optimizar productos o servicios, ya que puede ayudar a descubrir información valiosa, que permitan mejorar el servicio que se brinda y en consecuencia optimizar la calidad.

Kimani et al. (2022), establecen que una manera de determinar la calidad de los servicios es recogiendo datos que incluyen observaciones de las interacciones entre clientes y proveedores. Con ello se obtendrá el contenido y la calidad de los servicios de atención, así como cuales son los servicios más solicitados.

Luna Espinoza & Torres Fragoso (2022), en un estudio realizado en la ciudad de México, define el método del SERVQUAL, como una herramienta que tiene los parámetros que permitirán lograr la medición de la calidad, y señala que ello se determina por la diferencia que existe entre la percepción y las expectativas que surgen los usuarios de un servicio y radica en identificar los elementos claves, las cuales transitan mediante la comunicación boca-oído, las necesidades de un grupo de personas afines, las experiencias previas, las expectativas y las comunicaciones del proveedor del servicio y/o producto.

Wijaya et al. (2021), señala que el Análisis de Rendimiento de Importancia (IPA), es un método considerado una extensión de SERVQUAL, que anteriormente se utilizaba ampliamente para cuantificar la calidad del servicio. Esta nueva técnica suministra dos dimensiones de la red rendimiento-importancia, donde los valores de importancia y rendimiento de los distintos atributos son trazados uno sobre el otro y permite conocer el nivel de la satisfacción y en consecuencia reconocer las fortalezas y deficiencias de un servicio o producto.

Para la variable calidad de servicio según Parasuraman et al. (1985) citado por Bustamante et al. (2019), identificaron estas dimensiones: 1) Tangibilidad; 2) Confiabilidad; 3) Tiempo de respuesta; 4) Seguridad y 5) Empatía. Las dimensiones mencionadas son definidas por Bustamante et al. (2019) la de tangibilidad, por ella se entiende la infraestructura, el material con el que cuenta la empresa o institución para brindar servicio al usuario. La de confiabilidad, esta dimensión implica el compromiso con brindar un buen servicio que cumpla las expectativas del cliente. La dimensión de tiempo de respuesta, constituye atender en el menor tiempo posible a los clientes. La dimensión de seguridad, definen esta dimensión como el discernimiento y amabilidad del personal de la empresa con sus clientes. La

dimensión de empatía, esta dimensión constituye en otorgar una atención cuidadosa y personalizada, concentrándose en los detalles.

III. METODOLOGÍA

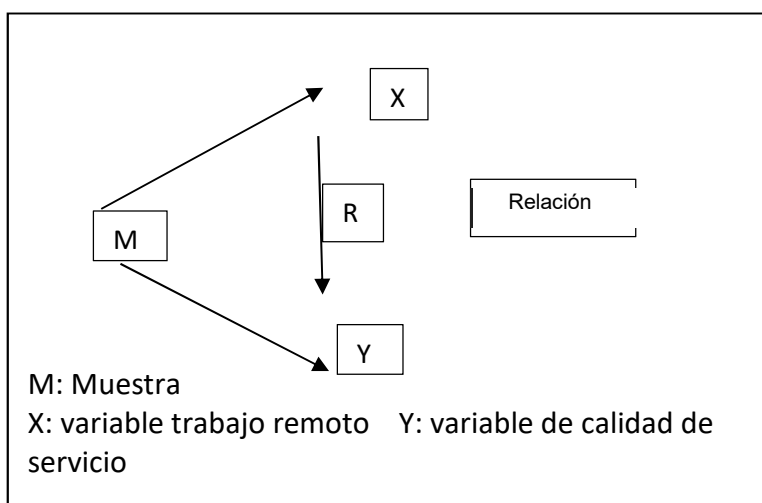
3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación realizada es básica y se hizo uso de un enfoque cuantitativo, únicamente se escogió los datos obtenidos y de este modo se logró comprobar la hipótesis, sin manipular las variables. Muntané Relat (2010), sostiene que la investigación básica por contener teoría la cual se ubica en el marco teórico, se aumentan los conocimientos científicos, pero no se llega a contrastarlos con ningún aspecto práctico.

Hernández Sampieri et.al (2014), según, su estudio el enfoque cuantitativo, se caracteriza, porque se utilizan recursos estadísticos que conlleva al análisis de datos y se presentan cada uno de los resultados que pueden encontrarse, mediante tablas y gráficos para la interpretación y análisis respectivo de las variables investigadas.

El estudio académico posee un diseño de investigación no experimental, transversal correlacional-causal, al describir la correlación que se presenta entre las variables trabajo remoto y calidad de servicio, de la defensa penal gratuita de Lambayeque durante el año 2022.

Hernández Sampieri et.al (2014), considera que un diseño transeccional correlacionales/causales tiene como motivo explicar las relaciones entre dos o más variables en un momento y estos diseños lo que permite es medir la relación entre variables en un tiempo determinado y se expresa gráficamente.



3.2. Variables y operacionalización

Para la primera variable de trabajo remoto, la definición conceptual de Uribe Kajat et al. (2021) sostiene que es una modalidad de trabajo que se define como; el servicio que presta el trabajador y lo realiza en su casa o en un ambiente diferente al laboral, con conocimiento y autorización del empleador en la cual se usan las plataformas virtuales y el internet así como programas que provea la empresa.

La definición operacional de la variable trabajo remoto fue descrita como la variable que se medirá, teniendo en cuenta sus dimensiones, utilizando una escala ordinal de nunca, casi nunca, siempre.

La variable mencionada cuenta con tres dimensiones que son, jornada de trabajo, soporte laboral y tecnológico y bienestar social, considerándose como de la primera; atención de usuarios; diligencias virtuales y actuaciones procesales, cumplimiento de metas y simplificación en el manejo de información.

Por otro lado, la segunda variable de calidad de servicio, según Bellido Moreno (2018) se conceptualiza como lograr complacer al cliente en sus requerimientos, ello únicamente se obtiene cuando se superan sus expectativas.

En relación a la definición operacional de la variable calidad de servicio, se calculará, teniendo en cuenta sus dimensiones, a través de la escala ordinal de nunca, casi nunca, siempre.

La variable mencionada cuenta con cinco dimensiones; tangibilidad; confiabilidad; tiempo de respuesta, seguridad y empatía

Para la primera dimensión de tangibilidad, se consideró como indicadores; la infraestructura y el uso de plataformas virtuales y software; la segunda dimensión de confiabilidad, tiene como indicadores; la atención oportuna y eficiente, y la reserva de la información. La tercera dimensión es el tiempo de respuesta, con sus indicadores; número de casos atendidos, y la respuesta de atención. La cuarta dimensión es la seguridad, se consideró como indicador la capacidad profesional y la última dimensión es la empatía, que se incluyó como indicadores a la cordialidad en la atención y la disponibilidad para sus consultas.

3.3. Población, muestra y muestreo

El estudio realizado, se llevó a cabo con la población total de los 41 defensores penales gratuitos de la oficina de la defensa penal gratuita del Lambayeque

Para la muestra de estudios, se ha estimado trabajar con la totalidad de la población, toda vez que es posible emplearlo al 100% de colaboradores los cuales son defensores penales de las sedes de Chiclayo, Lambayeque, Ferreñafe, José Leonardo Ortiz, Motupe, Cutervo, Jaén y San Ignacio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el trabajo de investigación se eligió como una técnica la encuesta que se aplicará a la muestra antes mencionada, de acuerdo con Hernández et al. (2018). refiere que las encuestas de opinión, se usan en investigaciones no experimentales transversales o transeccionales descriptivas o correlacionales-causales, ya que pueden recolectar información de los diferentes diseños mencionados.

Además, se utilizó como instrumento el cuestionario de escala, el cual se ha definido como una técnica de investigación social que nos permite obtener datos con objetividad (Hernández et al., 2018).

Para lograr un trabajo más preciso se elaboró dos cuestionarios, de tipo Likert con 3 escalas: (1) nunca, (2) casi siempre, (3) siempre. Estos fueron creados por el autor responsable del estudio, en base al dimensionamiento de la operacionalización de las variables y para su desarrollo la población de manera independiente hará uso de un tiempo de 15 minutos. Mencionar que la forma de aplicación se realizó de manera virtual, y se hizo uso de los formularios de google.

En relación a la eficacia de los instrumentos, se enfatiza en su calidad, al permitir realizar su validación, con ello se logró el estándar necesario para dotarlos de validez y confiabilidad (López et al, 2019)

Para la validación de los instrumentos realizados se contó con la validación de cinco expertos, sus opiniones se encuentran ubicadas como anexos. Los cuales se plasmaron en los formatos establecidos, obteniendo el resultado de "Aprobado".

Sobre la prueba de confiabilidad, consiste en la seguridad que tiene el investigador que los instrumentos aplicados a la población, arrojaran resultados sólidos y con un alto rango de coherencia (Hernández et al., 2018).

Además, por esta prueba de confiabilidad se entiende al alfa (α) como una estimación de la proporción de la varianza de un instrumento de medida causada por el factor común factor común entre los ítems. (Ventura-León, 2018).

Aunado a ello el Alfa de Cronbach, es un indicador estadístico, que funciona como una guía para el investigador y lo ayuda a descubrir que tan confiable es el instrumento que ha elaborado, y también hacer las modificaciones útiles aumentar la confiabilidad (Sánchez et al., 2018).

En ese sentido, con la finalidad de determinar la confiabilidad del instrumento, se aplicó el criterio del Alpha de Cronbach, como prueba piloto 21 defensores penales de la defensa penal gratuita de la provincia de Lima.

Una vez, que se obtuvo los resultados de la prueba piloto, y comparando con los niveles señalados para los valores de Alpha de Cronbach, se analizó los resultados. La variable trabajo remoto, alcanzó un resultado de 0,793; lo que significa que es alta, asimismo para la variable calidad de servicio, se obtiene un resultado de 0,846; lo que indica que es muy alta, la descripción y el detalle de los resultados se muestran en el anexo 03.

3.5. Procedimientos

Obtenida la aprobación del proyecto, se complemento el mismo a través de la búsqueda de información de artículos científicos, revistas e información en internet, para lograr una mejor comprensión de las variables.

Seguidamente, se elaboró los instrumentos, teniendo en cuentas los indicadores de las dimensiones que conforman cada variable, obtenida la validez y confiabilidad, y la autorización de la institución donde se aplicó la encuesta, se procede a remitir los cuestionarios a la muestra de 41 defensores penales de la defensa penal gratuita de Lambayeque.

Continuando con el proceso de los datos obtenidos, la información materializo en cuadros de excel y luego se ingresaron al SPSS, software estadístico, de procesamiento de datos e interpretación, empleando los resultados descriptivos e inferenciales, el uso de gráficos de dispersión, figuras y aplicando la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman, recomendada para un trabajo no experimental, y con un alto grado de confiabilidad en sus resultados. Además de determinar el nivel de significancia.

Finalmente, se desarrolló la discusión de los resultados, para lo cual se determinó las coincidencias y divergencias con las investigaciones citadas en los

antecedentes y marco teórico. Culminando con la formulación de conclusiones que responden a cada objetivo planteado y sus recomendaciones prácticas.

3.6. Método de análisis de datos

El método que se utilizó, fue la prueba no paramétrica de los coeficientes rho de Spearman, el cual es definido por Hernández Sampieri et.al (2014) como las medidas que unen a las variables a nivel ordinal y que admite que la muestra al momento de ser analizada pueda ordenarse por rangos (jerarquías).

En el trabajo en estudio se emplea variables ordinales correlacionadas, por ello se emplea la Correlación de Spearman (Rho), y como efecto del proceso se logra un índice de correlación que puede ir de -1, pasando por el 0, hasta +1, si el índice es negativo la correlación es inversa, por el contrario si el índice es positivo la correlación es directa; el cero o su cercanía al mismo revela ausencia de correlación(Sánchez et al., 2018). Los coeficientes utilizados sirven para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert, que las consideran para la medición ordinal.

3.7. Aspectos éticos

El trabajo de investigación contenido en el presente documento se realizó respetando los principios de respeto de la precaución, probidad, autonomía y justicia propiedad intelectual, transparencia, responsabilidad, colocando la influencia y relación que existe entre las variables trabajo remoto y calidad de servicio en la defensa penal gratuita de Lambayeque. Prevaleciendo la obtención de datos e información confiable, real, veraz en atención a los instrumentos elaborados y aplicación.

En lo que, respecta al análisis estadístico y evaluación de resultados, se realizó teniendo en cuenta los parámetros que desarrolla Baena Paz (2014) en su libro Metodología de la Investigación. En cuanto a la redacción, las citas y bibliografía se aplicó las normas APA séptima edición.

Los cuestionarios que fueron aplicados a la muestra, que en este caso fue la totalidad de la población que realiza la defensa penal gratuita en Lambayeque, se reservó los datos de los encuestados, ya que su llenado es de forma anónima. Y con la finalidad de preservar la originalidad el presente trabajo se sostiene en la revisión del programa turnitin.

IV.RESULTADOS

Tabla 1.

Nivel de uso del trabajo remoto en la defensa penal gratuita en Lambayeque.

Categorías	Jornada de trabajo		Soporte laboral y tecnológico		Bienestar Social	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Malo	14	34,1	17	41,5	18	43,9
Regular	21	51,2	19	46,3	16	39,0
Bueno	6	14,6	5	12,2	7	17,1
Total	41	100,0	41	100,0	41	100,0

Fuente: Cuestionario tipo Likert aplicado a los defensores públicos penales de la defensa penal gratuita en Lambayeque.

En la tabla 1, se puede observar los resultados del nivel de la variable trabajo remoto por cada dimensión, como se detalla a continuación: Respecto a la dimensión jornada de trabajo, los resultados demuestran que un 51.2 % del total de los encuestados, consideraron que, durante la jornada de trabajo, la atención de usuarios en su mayoría se realiza por la modalidad de trabajo remoto, que sea percibido una mayor atención y que las atención telefónicas aumentaron, siendo que esta percepción logra la calificación de regular, además se tiene que un 34,1%, considera que el trabajo remoto para la jornada de trabajo es malo y un 14,6% lo calificaron como bueno.

La dimensión soporte laboral y tecnológico, referido a los programas tecnológicos, los dispositivos y otras herramientas que proporcionen facilidades al trabajo remoto, se tiene que de los cuarenta y uno (41) defensores públicos penales encuestados un 46,3% percibe como regular la atención en la entrega de equipos y medios para la realización del trabajo remoto, así como la capacitación tecnológica para la aplicación de esta modalidad de trabajo, obteniendo por otro grupo un porcentaje de 41,5% que lo califican como malo y un 12,2% que lo percibe como bueno.

Finalmente, la dimensión bienestar social, que implica acciones destinadas a formar un apropiado ambiente de laboral y una mejor calidad de vida de los colaboradores, obtuvo un nivel regular por el 43.9% del total de la muestra; el 39,0% lo calificó como malo, y el 17,1% como bueno.

En consecuencia, se determina que los defensores penales encuestados tienen una percepción con niveles predominantes de regular y malo, en cuanto a las dimensiones que corresponden a la variable de trabajo remoto.

Tabla 2.

Nivel de calidad del servicio que brinda la defensa penal gratuita en Lambayeque.

Categorías	Tangibilidad		Confiabilidad		Tiempo de respuesta		Seguridad		Empatía	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Malo	17	41,5	14	34,1	16	39,0	29	70,7	15	36,6
Regular	16	39,0	27	65,9	19	46,3	12	29,3	26	63,4
Bueno	8	19,5	0	0	6	14,6	0	0	0	0
Total	41	100	41	100	41	100	41	100	41	100

Fuente: Cuestionario tipo Likert aplicado a los defensores públicos penales de la defensa penal gratuita en Lambayeque

En la tabla 2, se describen de manera detallada los resultados de un análisis descriptivo y de frecuencia de cada dimensión de la variable calidad de servicio, presentándose en un cuadro comparativo, esta presentación ayudó a comprender el nivel de esta variable (ver tabla 06), y que aspectos deben ser mejorados. En cuanto a la dimensión tangibilidad, los resultados muestran que un 41.5 % del total de los encuestados, consideraron que la infraestructura, el material con el que cuenta la institución para brindar servicio al usuario; alcanzan un nivel malo, mientras que el 39.0% consideraron que el nivel es regular y el 19.5% lo calificaron como bueno.

La dimensión confiabilidad, referida al compromiso con brindar un buen servicio que cumpla las expectativas del usuario, el 65.9% del total de los encuestados consideraron a este aspecto en un nivel regular, mientras que el 34.1% consideraron que el nivel es malo y el 0% calificaron como bueno.

La dimensión de tiempo de respuesta, que implica atender en el menor tiempo posible a los clientes, el 46,3% del total de los encuestados consideraron a este aspecto en un nivel regular, mientras que el 39% consideraron que el nivel es malo y el 14,6% calificaron como bueno.

La dimensión de seguridad, referida al discernimiento y capacidad profesional, en la cual un 70,7% del total de los encuestados consideraron las capacitaciones profesionales que realiza la institución tiene un un nivel malo,

mientras que el 29,3% consideraron que el nivel es regular y el 0% calificaron como bueno.

Finalmente, la dimensión de empatía, que constituye en otorgar una atención cuidadosa y personalizada, concentrándose en los detalles, fue calificada con un nivel regular por el 63.4% del total de los encuestados; mientras que, el 36.6% lo calificó como malo, y el 0% como bueno. De ello se interpreta que los usuarios encuestados tienen una percepción con niveles predominantes de regular y malo, en cuanto a las dimensiones que corresponden a la variable calidad de servicio.

Tabla 3.
Relación entre las dimensiones de la variable trabajo remoto y las dimensiones de la variable calidad de servicio de la defensa penal gratuita en Lambayeque.

			Tiempo de				
			Tangibilidad	respuesta	Confiability	Seguridad	Empatía
Rho Spearman	Jornada de trabajo	Coeficiente de correlación	,497**	,758**	,557**	,440**	,206
		Sig. (bilateral)	,001	,000	,000	,004	,195
		N	41	41	41	41	41
	Soporte laboral y tecnológico	Coeficiente de correlación	,557**	,583**	,280	,573**	,200
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,076	,000	,209
		N	41	41	41	41	41
	Bienestar social	Coeficiente de correlación	,526**	,618**	,315*	,730**	,332*
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,045	,000	,034
		N	41	41	41	41	41

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Cuestionario tipo Likert aplicado a los defensores públicos penales de la defensa penal gratuita en Lambayeque.

En la tabla 3, se puede apreciar los resultados de la relación que existe entre las dimensiones de la variable trabajo remoto y las dimensiones de la variable calidad de servicio. Al establecer las relaciones entre las dimensiones mencionadas, se forma a siguiente relación; 1)Dimensión jornada de trabajo y su relación con la dimensión tangibilidad, poseen una correlación positiva media al

asignarse el valor de 0,497 y su coeficiente tiene una significancia en el nivel de 0.01, al determinar su significancia en 0.001.; 2) Dimensión jornada de trabajo y su relación con la dimensión tiempo de respuesta, poseen una correlación positiva considerable al asignarse el valor de 0,758 y su coeficiente tiene una significancia en el nivel de 0.01, al determinar su significancia en 0.000.; 3) Dimensión jornada de trabajo y su relación con la dimensión confiabilidad, poseen una correlación positiva media e al asignarse el valor de 0,557 y su coeficiente tiene una significancia en el nivel de 0.01, al determinar su significancia en 0.000.; 4) Dimensión jornada de trabajo y su relación con la dimensión seguridad, poseen una correlación positiva media al asignarse el valor de 0,440 y su coeficiente tiene una significancia en el nivel de 0.01, al determinar su significancia en 0.004; 5) Dimensión jornada de trabajo y su relación con la dimensión empatía, se advierte un nivel de significancia de 0,195, el cual es mayor a 0,05, lo que significa que no existe ningún tipo de relaciones entre estas dimensiones, en ese sentido no corresponde analizar el coeficiente de relación de Rho de Spearman; 6) Dimensión soporte laboral y tecnológico y su relación con dimensión tangibilidad, poseen una correlación positiva media al asignarse el valor de 0,557 y su coeficiente tiene una significancia en el nivel de 0.01, al determinar su significancia en 0.000; 7) Dimensión soporte laboral y tecnológico y su relación con dimensión de tiempo de respuesta, poseen una correlación positiva media al asignarse el valor de 0,583 y su coeficiente tiene una significancia en el nivel de 0.01, al determinar su significancia en 0.000; 8) Dimensión soporte laboral y tecnológico y su relación con dimensión de confiabilidad, se advierte un nivel de significancia de 0,76, el cual es mayor a 0,05, lo que significa que no existe ningún tipo de relaciones entre estas dimensiones, en ese sentido no corresponde analizar el coeficiente de relación de Rho de Spearman; 9) Dimensión soporte laboral y tecnológico y su relación con dimensión de seguridad, poseen una correlación positiva media al asignarse el valor de 0,573 y su coeficiente tiene una significancia en el nivel de 0.01, al determinar su significancia en 0.000; 10) Dimensión soporte laboral y tecnológico y su relación con dimensión de empatía, se advierte una significancia de 0,209 el cual es mayor a 0,05, lo que significa que no existe ningún tipo de relaciones entre estas dimensiones, en ese sentido no corresponde analizar el coeficiente de relación de Rho de Spearman; 11) Dimensión de bienestar social y su relación con dimensión

tangibilidad, poseen una correlación positiva media al asignarse el valor de 0,526 y su coeficiente tiene una significancia en el nivel de 0.01, al determinar su significancia en 0.000; 12) Dimensión de bienestar social y su relación con dimensión tiempo de respuesta, poseen una correlación positiva considerable al asignarse el valor de 0,618 y su coeficiente tiene una significancia en el nivel de 0.01, al determinar su significancia en 0.000; 13) Dimensión bienestar social y su relación con dimensión de confiabilidad, poseen una correlación positiva débil al asignarse el valor de 0,315 y su coeficiente tiene una significancia en el nivel de 0.05, al determinar su significancia en 0.045; 14) Dimensión bienestar social y su relación con dimensión seguridad, poseen una correlación positiva considerable al asignarse el valor de 0,730 y su coeficiente tiene una significancia en el nivel de 0.01, al determinar su significancia en 0.000; 15) Dimensión bienestar social y su relación con dimensión empatía, poseen una correlación positiva débil al asignarse el valor de 0,332 y su coeficiente tiene una significancia en el nivel de 0.05, al determinar su significancia en 0.034. El nivel de significancia implica el grado de confianza en el resultado obtenido, cuando la significancia es menor al valor de 0,05 el coeficiente de significancia tiene una confianza de 95% la correlación es verdadera, cuando la significancia es menor a 0.01 el resultado de la confianza en el resultado se logra al 99%. Además de los resultados obtenidos se tiene que no existe ningún tipo de relación entre las dimensiones jornada de trabajo y empatía; soporte laboral y tecnológico y confiabilidad y por último entre soporte laboral y tecnológico y empatía.

Tabla 4.

Incidencia del trabajo remoto en la calidad de servicio de la defensa penal gratuita en Lambayeque.

			Trabajo remoto	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Trabajo remoto	Coefficiente de correlación	1,000	,747**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	41	41

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

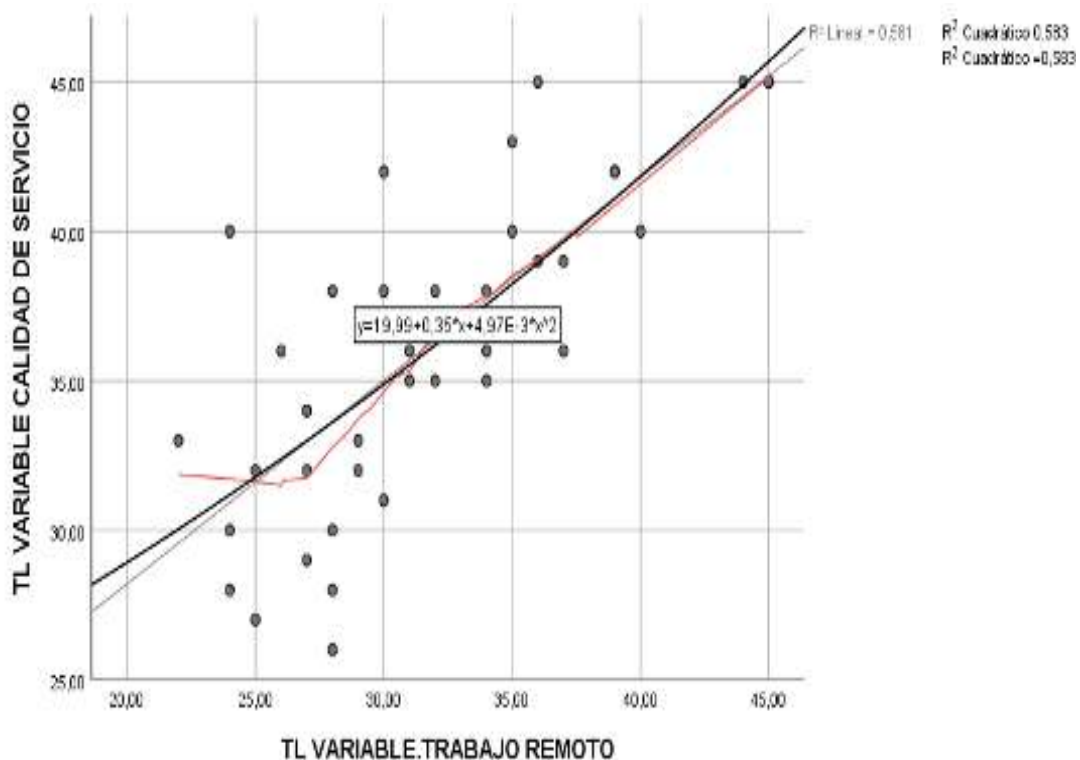
Fuente: Cuestionario tipo Likert aplicado a los defensores públicos penales de la defensa penal gratuita en Lambayeque

Los resultados de la tabla 4, muestran que las variables trabajo remoto y calidad de servicio presentan una significancia p de 0.000, que es menor a 0,01, por lo que se rechaza la hipótesis nula; H_0 : El trabajo remoto no incide de manera positiva en la calidad de servicio que brinda la defensa penal gratuita en Lambayeque y se acepta la hipótesis alterna o positiva; H_1 : El trabajo remoto incide de manera positiva en la calidad de servicio que brinda la defensa penal gratuita en Lambayeque. El coeficiente rho de Spearman es de 0.747, lo que establece una correlación positiva considerable, lo que indica que la relación es directa y su grado es alto.

En ese sentido, se puede afirmar con un 99% de confianza, que existe una relación positiva alta entre la incidencia que tiene trabajo remoto, sobre la calidad de servicio que se brinda en la defensa penal gratuita de Lambayeque.

Figura 1.

Diagrama de dispersión entre la variable trabajo remoto y la variable calidad servicio.



Fuente: Cuestionario tipo Likert aplicado a los defensores públicos penales de la defensa penal gratuita en Lambayeque

Los resultados de la tabla 4 y la figura 1, revelan un 1,000 como coeficiente de correlación de Serman, con un nivel de significancia de 0.000 que es menor a 0,01, por lo que se comprobó que existe una correlación positiva alta de 45.

V. DISCUSIÓN

Analizados los resultados obtenidos de la encuesta aplicada los 41 defensores públicos penales, se evidenció coincidencias, en cuanto a la incidencia positiva del trabajo remoto en diversos aspectos laborales y la calidad de servicio, resultados que han sido contrastados con los antecedentes del presente trabajo de investigación, con la finalidad de poder comprender el problema planteado y el objetivo general el cual busca determinar el grado de incidencia del trabajo remoto en la calidad del servicio de la defensa penal gratuita en Lambayeque durante el 2022.

Para determinar la confiabilidad del instrumento que recolectó los datos de la variable trabajo remoto, se aplicó en una prueba piloto a 21 personas, con información procesada mediante el programa informático SPSS, donde se obtuvo el grado de confianza del referido instrumento con un alfa de Cronbach de 0,793, resultados que se afianzan en lo que menciona Ventura-León (2018), respecto esta prueba de confiabilidad, por la cual se entiende al alfa (α) como una estimación de la proporción de la varianza de un instrumento de medida causada por el factor común factor común entre los ítems. Respecto a la variable calidad de servicio se obtuvo un nivel de confiabilidad con el alfa de Cronbach de 0,846 de validez lo que determina un alto grado de confiabilidad. Determinando así que ambos estudios realizados son seguros y confiables.

Los resultados del primer objetivo específico, buscan indicar el nivel de uso del trabajo remoto, se logró determinar que la población analizada, califica su nivel de uso de regular, debido a la dinámica que existe con sus tres dimensiones (jornada de trabajo, soporte laboral y tecnológico y bienestar social), se advirtió que generó mayor carga laboral para el defensor al aumentar las atenciones, se extiende la jornada de trabajo, el soporte laboral y tecnológico no es el adecuado y ello genera un impacto en su bienestar; lo que difiere de la investigación de Díaz Muñoz (2021), en donde la medición obtenida respecto a esta variable, fue de nivel logrado, sin embargo encuentra coincidencia con la investigación de Vega Neyra (2022), que lo ubica en un segundo nivel denominado eficiencia neutra y la investigación de Machaca Prada (2022) que califica la variable gestión del trabajo remoto como regular.

En lo referente, a los resultados del segundo objetivo específico para indicar el nivel de uso del trabajo remoto la variable calidad de servicio, se logró determinar que los encuestados, califican de regular, debido a la dinámica que se alcanza con las cinco dimensiones (tangibilidad, confiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad y empatía), con las que interactúa la variable, que esta relacionado a temas de infraestructura, plataformas virtuales, la atención oportuna y la capacidad profesional; lo que difiere de la investigación de Díaz Muñoz (2021), en donde la medición obtenida respecto a esta variable, lo ubica en el primer nivel denominado inicio, sin embargo encuentra coincidencia con la investigación de Vega Neyra (2022), que lo ubica en un segundo nivel denominado calidad neutra.

En el último objetivo específico de este estudio, corresponde analizar la relación de las dimensiones de la variable de trabajo remoto y las dimensiones de calidad de servicio. De los resultados se estableció que entre las únicas dimensiones que no existe relación son las dimensiones jornada de trabajo y empatía; soporte laboral y tecnológico y confiabilidad y por último entre soporte laboral y tecnológico y empatía, siendo que respecto a las restantes existe una correlación positiva, sin embargo, varían en intensidad, jornada de trabajo y tangibilidad, poseen una correlación positiva débil; jornada de trabajo y confiabilidad, poseen una correlación positiva media; jornada de trabajo y tiempo de respuesta, poseen una correlación positiva considerable; jornada de trabajo y seguridad poseen una correlación positiva media, soporte laboral y tecnológico y tangibilidad, poseen una correlación positiva media; soporte laboral y tecnológico y tiempo de respuesta, poseen una correlación positiva media; soporte laboral y tecnológico y seguridad, poseen una correlación positiva media; bienestar social y tangibilidad, poseen una correlación positiva media; bienestar social y tiempo de respuesta, poseen una correlación positiva considerable; bienestar social y confiabilidad poseen una correlación positiva débil, bienestar social y seguridad, poseen una correlación positiva considerable; bienestar social y su relación con empatía, poseen una correlación positiva débil.

Una correlación positiva significa que cuando crecer o decrecer una de las variables, la otra también crece o decrece. Es decir, cuando algunas de las dimensiones de trabajo remoto se perfeccionen las dimensiones de la calidad de servicio también perfeccionaran, demostrando así una similitud con los resultados

obtenidos por Vega Neyra (2022), quien en su estudio si bien no realizó el análisis de la relación entre cada una de las variables trabajo remoto, obtuvo una correlación positiva media entre la variable trabajo remoto y su relación con las dimensiones proceso, soporte físico y personal de contacto, con la cual se mide a la variable calidad de servicio. Lo que confirmó la correlación positiva que se presenta entre ambas variables analizadas en el presente estudio. No pudiendo encontrar coincidencia respecto a la inexistencia de relaciones entre algunas dimensiones de ambas variables.

Respecto al objetivo general, que determina el grado de incidencia del trabajo remoto en la calidad del servicio de la defensa penal gratuita en Lambayeque durante el 2022, los hallazgos encontrados, mostraron un coeficiente de correlación de 0.747, determinando una correlación positiva considerable entre las variables trabajo remoto y calidad del servicio en la defensa penal gratuita de Lambayeque; lo que permitió aceptar la hipótesis de que el trabajo remoto incide de manera positiva en la calidad de servicio que brinda la defensa penal gratuita en Lambayeque.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Chatterjee et al.(2022), quien señala que la flexibilidad del trabajo a distancia, mejora significativamente el rendimiento de la organización, estudio que permite demostrar la influencia positiva del trabajo remoto en el desempeño de las organizaciones. Además, el estudio realizado por Pokojski et.al(2022), en Suiza con el propósito de descubrir la eficiencia del trabajo remoto, determinó que la eficacia del mismo, depende del apoyo que brinda la empresa a sus empleados para realizar trabajo fuera de las oficinas corporativas, lo que en consecuencia determina la mejora de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente o usuario.

Díaz Muñoz, (2021), logró determinar en su investigación aplicada al trabajo remoto y calidad del servicio educativo, que mientras más alto sea el nivel alcanzado del trabajo remoto, será mejor el nivel logrado de calidad del servicio educativo, lo cual reafirma el resultado obtenido y la confiabilidad. De igual forma la investigación realizada por Machaca Prada (2022), respecto a la incidencia que existe entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en los entidades jurisdiccionales de familia en Cuzco, determinó que entre las variables existe una relación positiva moderada de donde se obtuvo un valor de correlación de Rho de

Spearman de 0,566 (valor de $p=0,000$). Igualmente Vega Neyra, (2022) en su tesis, tiene por objetivo establecer la correlación entre trabajo remoto y la calidad del servicio de los empleados de dicha entidad, para lo cual realizó un estudio de enfoque cuantitativo, con una población de 70 personas y se hizo uso del cuestionario con instrumento de medición y se concluye que entre las variables estudiadas existe una correlación positiva media, lo que demuestra que los resultados de la prueba de Spearman y los instrumentos usados son confiables.

En cuanto a la muestra que fue considerada para la aplicación de ambos instrumentos, estos fueron los defensores penales gratuitos del distrito judicial de Lambayeque, para considerar a los empleados de la institución y no a los usuarios consistió en que primero la calidad de servicio en la administración pública es el nivel de respuesta que los empleados y funcionarios ofrecen ante las necesidades de los ciudadanos, además que esta le trabajo remoto era realizado por los encuestados para brindar su servicio, por la pandemia de la covid-19. Esta misma perspectiva fue considerada en las investigaciones de Carraher-Wolverton (2022), en donde la población considerada para la aplicación de su encuesta fueron 146 que realizaron su actividad laboral en la modalidad del trabajo remoto.

Luego de elaborar la discusión de los resultados, sustentado los antecedentes descritos, se procedió a análisis e interpretación de las teorías situadas en el marco teórico en relación con los resultados adquiridos. En primer lugar, se tiene a la variable trabajo remoto, la cual a través de sus dimensiones jornada de trabajo, soporte laboral y tecnológico y bienestar social, ha tenido por finalidad comprender a través de los indicadores el impacto de esta nueva modalidad de trabajo en la población analizada, debido a pandemia del COVID19 y si su implementación a significado el cumplimiento de las metas y que indicadores influyen en el logro de sus resultados; estas consideraciones concuerdan la teoría del teletrabajo, desarrollada por Jack Nilles, cuyo propósito fue demostrar que el uso las tecnologías de información y comunicación, pueden ayudar a que las personas laboren desde su hogar y así colaborar al ahorro de tiempo, pero exige eficiencia y eficacia y se centra en la entrega de resultados (Nilles 1974, como se citó en Vega & Flores, 2014). Ello, al haberse determinado que el nivel de uso del trabajo remoto ha sido calificado de regular al 53,7%.

Así también Delgado (2020), sostiene que en el Perú el término trabajo remoto surge con la pandemia, antes se aplicaba de manera excepcional el término teletrabajo, y se establece que los servidores usen esta modalidad para seguir desarrollando sus labores desde sus hogares, facultando el uso de las plataformas virtuales que estén a su alcance así garantizar la estabilidad laboral y la productividad, evitando posibles contagios al moverse. Además Rieth & Hagemann (2021), consideran que al teletrabajo también es posible aplicar la teoría de la autorregulación, y que solo será beneficioso si las condiciones de fuera de la oficina son favorables; uno de los beneficios que más destaca del uso del trabajo remoto y considerado por Yekimov. et.al (2021), es que el trabajo a distancia mejora las circunstancias de labor del personal y contribuye a la prestación de servicios públicos de mayor calidad.

La percepción del trabajo remoto, se realizó mediante la aplicación de un instrumento que incluyó las características de las dimensiones de jornada de trabajo, soporte laboral y tecnológico y bienestar social, las mismas que permitieron a los defensores penales gratuitos de Lambayeque evaluar la realidad percibida respecto al uso del trabajo remoto, información que finalmente fue contrastada con programa estadístico informático denominado SPSS, consiste en un programa de computador que proporciona a los estudiosos instrumentales que permiten examinar datos y formular hipótesis, para explicar el vínculo que existe entre variables o propuestas según sea el caso.

Para la variable calidad de servicio, la cual, a través de sus dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad y empatía, ha tenido por finalidad través de los indicadores medir el nivel de la calidad se servicio brindan los defensores penal de la defensa penal gratuita de la Lambayeque, durante el periodo de pandemia del COVID19 y la incidencia del trabajo remoto en ella, siendo de vital importancia la percepción de la población encuestada. Estas consideraciones concuerdan con la teoría de la calidad total, de Edwards Doming, la cual es mencionada por Cantos & Kamarova (2018) y sostienen que consiste en el ciclo PHVA, que es planificar, hacer, verificar y actuar, que implica hacer un control estadístico de procesos, una filosofía de administración para la calidad. y mejorar para ser competitivos. Vaquero (citado en López, 2018) sostiene que es ofrecer al consumidor-cliente lo que espera recibir por un servicio o producto

determinado. Además Bustamante et al. (2019) ha definido la calidad de servicio citando a Schroeder y señala que la calidad debe adecuarse al producto o servicio que logra cumplir con las necesidades de un cliente y Milosan, (2011), manifiesta que, el concepto de calidad ha pasado por varias etapas, adaptándose a cada nivel de tecnología y a las exigencias del mercado. El objetivo es aumentar la eficiencia y la eficacia en la satisfacción de los clientes.

La percepción de la calidad de servicio, se realizó evaluando a través de un cuestionario cada una de las características de tangibilidad, confiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad y empatía, y como éstas se manifiestan en las actividades que ejecutan los defensores públicos penales de la institución objeto de estudio, a fin de evaluar la realidad percibida respecto a la calidad de servicio que brinda durante la aplicación del trabajo remoto.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó que el nivel de uso del trabajo remoto en defensa penal gratuita en Lambayeque, es de nivel regular, esto según resultado de 53,7%, obtenido de la percepción de los defensores penales gratuitos encuestados.
2. Se identificó que el nivel de calidad del servicio que brinda la defensa penal gratuita en Lambayeque es de nivel regular, del 53,7 %, esto según resultado de 53,7%, obtenido de la percepción de los defensores penales gratuitos encuestados.
3. Se analizó que la relación entre dimensiones de las variables trabajo remoto y calidad de servicio en la defensa penal gratuita en Lambayeque es positiva variando la intensidad en cada una de ellas, destacando que entre jornada de trabajo y tiempo de respuesta; bienestar social y tiempo de respuesta; bienestar social y seguridad, existe una relación positiva considerable al haberse obtenido un coeficiente de correlación de 0,758, 0,618 y 0,730 respectivamente; y que no existe ningún tipo de relación entre las dimensiones jornada de trabajo y empatía; soporte laboral y tecnológico y confiabilidad y por último entre soporte laboral y tecnológico y empatía.
4. En esta tesis se logró se determinar que el grado de incidencia de la variable trabajo remoto en la variable calidad de servicio de la defensa penal gratuita en Lambayeque durante el 2022, es positiva considerable al haberse obtenido un coeficiente de correlación de 0,747 y una significancia de $p=0.000$. Lo que significa que cuando crecer o decrecer una de las variables, la otra también crece o decrece.

VII. RECOMENDACIONES

1. Es fundamental que el director de la defensa penal gratuita de Lambayeque gestione con el área de tecnología planes de acción, destinado a fortalecer los sistemas informáticos que aplica la institución para la realización del trabajo remoto, y así lograr una mejor percepción del mismo por los trabajadores, para poder maximizar su uso y mejorar la calidad de servicio.
2. Al jefe de la oficina de recursos humanos de la oficina de la defensa penal gratuita de Lambayeque, coordinar con la oficina de presupuesto para la adquisición de equipos y medios para la ejecución del trabajo remoto de los defensores públicos penales.
3. Se plantea la posibilidad, que el director de la defensa penal gratuita de Lambayeque, gestione mediante la oficina de informática la creación de un software, que permita brindar una atención inmediata a los usuarios, que además garantice el bienestar social de los defensores penales gratuitos.
4. Al coordinador del área de defensa penal gratuita de Lambayeque con el director de la oficina, elaboren un plan de manejos de datos y distribución de carga procesal que respete el derecho de desconexión digital de los defensores públicos, lo cual influye en la percepción del trabajo remoto y la calidad de servicio que actualmente se brinda con la implementación de esta nueva modalidad de trabajo.

REFERENCIAS

- Allen, T. D., Golden, T. D., & Shockley, K. M. (2015). How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. *Psychological Science in the Public Interest*, 16(2), 40–68. <https://doi.org/10.1177/1529100615593273>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2020). Guía para realizar el trabajo remoto en las entidades públicas. *Syria Studies*, Segunda ve, 32. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1184560/GuiaTR_2.pdf
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2021). Trabajo remoto en el sector público en el marco del estado de Emergencia Nacional. 52. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2205105/Trabajo Remoto en el Sector Público en el marco del estado de Emergencia Nacional.pdf>
- Baena Paz, G. (2014). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Serie integral por competencias (Libro Online) (Issue 2017). <http://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>
- Barquín, L. (2021). Unión Europea , pandemia y relaciones de trabajo. 1–8. http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2021/04/lantaron_noticias_cielo_n3_2021.pdf
- Bašković, M. (2021). The impact of telemedicine on the quality and satisfaction with the health care provided during the COVID-19 pandemic in the field of pediatrics with special reference to the surgical professions. *Polish Journal of Surgery*, 93(6), 53–60. <https://doi.org/10.5604/01.3001.0015.2649>
- Basu, R. (2014). Managing quality in projects: An empirical study. *International Journal of Project Management*, 32(1), 178–187. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2013.02.003>
- Beño, M. (2021). The advantages and disadvantages of e-working: An examination using an aldine analysis. *Emerging Science Journal*, 5(Special issue), 11–20. <https://doi.org/10.28991/esj-2021-SPER-02>
- Bellido Moreno, R. (Julio de 2018). Repositorio de la Universidad Autonoma del Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/669>
- Berling, I., Jöllenbeck, M., Stamer, T., & Ochsmann, E. (2022). Association between

- mobile work and work ability: a longitudinal study under the impact of the COVID-19 pandemic. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 95(6), 1401–1413. <https://doi.org/10.1007/s00420-022-01849-5>
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos De La Calidad De Servicio. *Revista Empresarial*, 13(2), 1–1. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Cantos, J. C., & Kamarova, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad and Systems of Quality Management. *Revista Espacios*, 39(50), 50. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Chatterjee, S., Chaudhuri, R., & Vrontis, D. (2022). Does remote work flexibility enhance organization performance? Moderating role of organization policy and top management support. *Journal of Business Research*, 139(October 2021), 1501–1512. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.10.069>
- Carraher-Wolverton, C. (2022). The co-evolution of remote work and expectations in a COVID-19 world utilizing an expectation disconfirmation theory lens. *Journal of Systems and Information Technology*, 24(1), 55-69. doi:<https://doi.org/10.1108/JSIT-05-2021-0085>
- de Souza, J. B., Heidemann, I. T. S. B., de Brum, C. N., Walker, F., Schleicher, M. L., & Araújo, J. S. (2021). Remote Work Experiences in the Covid-19 Context: Reflections With Nursing Teachers. *Cogitare Enfermagem*, 26. <https://doi.org/10.5380/CE.V26I0.77243>
- Delgado, Á. (2020). El trabajo remoto en el Perú en tiempos del COVID-19. *Revista Iberoamericana de Derecho Del Trabajo y de La Seguridad Social*, 2(3), 72–84. <http://aidtss.org/revistaiberoamericana/index.php/main/article/view/34/31>
- Díaz Muñoz, P. G. (2021). Impacto del trabajo remoto en la calidad del servicio educativo de docentes de la institución educativa Gastón María, San Juan de Miraflores. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Lima-Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58964>
- Handoko, B. L. (2021). How Audit Firm Size Moderate Effect Of Toe Context Toward Auditor Adoption of Machine Learning. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 99(24), 5972–5980.

- <http://www.jatit.org/volumes/Vol99No24/4Vol99No24.pdf>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativas y mixta. Ciudad de México: Mcgraw-hill interamericana editores, S.A.
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Iuskevich, I., Hein, A. M., Amokrane-Ferka, K., Doufene, A., & Jankovic, M. (2021). A data-driven approach to user-experience-focused model-based roadmapping for new product planning. *Proceedings of the Design Society*, 1, 61–70. <https://doi.org/10.1017/pds.2021.7>
- Jämsen, R., Sivunen, A., & Blomqvist, K. (2022). Employees' perceptions of relational communication in full-time remote work in the public sector. *Computers in Human Behavior*, 132(February). <https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107240>
- Jemes Campaña, I. C., Romero-Galisteo, R. P., Labajos Manzanares, M. T., & Moreno Morales, N. (2019). Evaluation of quality of service in Early Intervention: A systematic review. *Anales de Pediatría*, 90(5), 301–309. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>
- Katz, R., Callorda, F., & Jung, J. (2020). El estado de la digitalización de América Latina frente a la pandemia de la COVID-19. *Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital*, 1, 122–146. <https://doi.org/10.53857/gqol2178>
- Kimani, S., Okondo, C., Muteshi-Strachan, J., & Guyo, J. (2022). Quality of services offered to women with female genital mutilation across health facilities in a Kenyan County. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07979-3>
- Luna Espinoza, I., & Torres Fragoso, J. (2022). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. *Contaduría y Administración*, 67(1), 90–118. <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/2956>
- Machaca Prada, K. N. (2022). Gestión del trabajo remoto y desempeño laboral de los trabajadores en los juzgados de familia, provincia de Cuzco 2021. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Cuzco-Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58964>
- Masrom, M. A. N., Chan, M., & Ahamad, J. (2021). A Conceptual Innovative Risk

- Management Model for Commercial Buildings Refurbishment Projects. *International Journal of Sustainable Construction Engineering and Technology*, 12(3), 342–351. <https://doi.org/10.30880/ijscet.2021.12.03.033>
- Militaru, M., Ungureanu, G., & (Crețu), A. Ș. C. (2013). The Prospects of Implementing the Principles of Total Quality Management (TQM) in Education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 93, 1138–1141. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.003>
- Milosan, I. (2011). Studies About the Total Quality Management Concept. *Acta Technica Corvininensis - Bulletin of Engineering*, 4(4), 43–46. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.403.8125&rep=rep1&type=pdf%5Cnhttp://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.403.8125&rank=3%0Ahttp://ezproxy.lib.swin.edu.au/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db>
- Muntané Relat, J. (Junio de 2010). RAPD ONLINE. Obtenido de <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/resumen>
- OECD. (2020). The impact of the COVID-19 pandemic on jobs and incomes in G20 economies. ILO-OECD Paper Prepared at the Request of G20 Leaders Saudi Arabia's G20 Presidency 2020, 46.
- OIT. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. In *Oficina Internacional del Trabajo y la Fundación Europea (Vol. 1)*. www.ilo.org/publns.%0Ahttps://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- PCM. (2002). Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Ley N° 27658. *Diario Oficial El Peruano*, 6(11), 951–952. <http://www.ipd.gob.pe/images/documentos/normas/general/Ley N 27658.pdf>
- PCM. (2013). DECRETO SUPREMO N° 004-2013-PCM-Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. *El Peruano*, 886510–886511. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292460-004-2013-pcm>
- Pokojski, Z., Agrieska, K., & Liposwki, M. (2022). Remote Work Efficiency from the Employers Perspective—What's Next? *Sustainability*, 16. Obtenido de <https://doi.org/10.3390/su14074220>
- Rieth, M., & Hagemann, V. (2021). The Impact of Telework and Closure of Educational and Childcare Facilities on Working People during COVID-19.

- Zeitschrift Fur Arbeits- Und Organisationspsychologie, 65(4), 202–214.
<https://doi.org/10.1026/0932-4089/a000370>
- Safri, S., & Hanafiah, M. (2020). Massive Open Online Course (MOOC) service quality assessment: Issues and instruments / Safwana Nur Widad, Safri Zurinawati Mohi and Mohd Hafiz Hanafiah. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts (JTHCA)*, 12(1), 1–9.
https://fhtm.uitm.edu.my/images/jthca/Vol12Issue1/Chap_14.pdf
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. In Universidad Ricardo Palma.
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Sandoval-Reyes, J., Idrovo-Carlier, S., & Duque-Oliva, E. J. (2021). Remote work, work stress, and work–life during pandemic times: A Latin America situation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(13).
<https://doi.org/10.3390/ijerph18137069>
- Santos, E. N. A., Magalhães, P. K. A., Santos, A. M., Correia, M. S., Santos, J. C. S., Carvalho Neto, A. P. M., Souza, M. A., Lima, R. F., Fonseca, S. A., Ferreira-Júnior, G. C., Cavalcanti, M. G. S., Costa, J. G., & Matos-Rocha, T. J. (2024). Quality of life of women from a quilombola community in northeastern Brazil. *Brazilian Journal of Biology*, 84, 1–9.
<https://doi.org/10.1590/1519-6984.246463>
- Schur, L. A., Ameri, M., & Kruse, D. (2020). Telework After COVID: A “Silver Lining” for Workers with Disabilities? *Journal of Occupational Rehabilitation*, 30(4), 521–536. <https://doi.org/10.1007/s10926-020-09936-5>
- Stiles, J., & Smart, M. J. (2021). Working at home and elsewhere: daily work location, telework, and travel among United States knowledge workers. In *Transportation* (Vol. 48, Issue 5). Springer US.
<https://doi.org/10.1007/s11116-020-10136-6>
- SERVIR. (2020). El Peruano. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/101351-trabajo-remoto-no-se-controla-asistencia-pero-se-debe-estar-disponible-a-coordinaciones>.
- Sierra Benítez, E. M. (2021). La protección social en la encrucijada. La expansión del trabajo remoto y la recepción en Europa de los nómadas digitales. e-

Revista Internacional de la Protección Social, 11. <https://doi.org/10.12795/e-RIPS.2021.i02.01>

- Uribe Kajat, J., Jiménez de Aliaga, K. M., Vargas Dávila, J. G., Rey de Castro Hidalgo, D. E., Bashualdo Pérez, M. Á., & Geraldo Campos, L. A. (2021). El trabajo remoto y la gestión de las emociones en tiempos de la COVID-19: Una mirada de estudiantes de maestría desde el rol de trabajadores, Lima-Perú (2020). *Industrial Data*, 24(1), 179–199. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.19858>
- Vega, A., & Flores, N. (2014). El teletrabajo: una estrategia de motivación. *Revista Nacional de Administración*, 5(2), 41–56. <https://doi.org/10.22458/rna.v5i2.744>
- Vega Neyra, C. (2022). Trabajo remoto y calidad de servicio de los colaboradores de una Corte Superior de Justicia de Lima 2020. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Lima-Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79560>
- Ventura-León, J. L. (2018). ¿Es el final del alfa de Cronbach? *Adicciones*, 31(1), 80–81. <https://doi.org/10.20882/adicciones.1037>
- Wijaya, I. G. N. S., Triandini, E., Kabnani, E. T. G., & Arifin, S. (2021). E-commerce website service quality and customer loyalty using WebQual 4.0 with importance performances analysis, and structural equation model: An empirical study in shopee. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 7(2), 107–124. <https://doi.org/10.26594/register.v7i2.2266>
- Yekimov, S., Nianko, V., & Mazhigova, E. (2021). Remote work of employees of housing and communal services enterprises in the context of the Covid-19 pandemic. *AIP Conference Proceedings* 2442. Obtenido de <https://doi.org/10.1063/5.0075409>

ANEXOS

Anexo1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Trabajo Remoto	El trabajo remoto es una modalidad de trabajo que se define como; el servicio que presta el trabajador y lo realiza en su domicilio o en el lugar de aislamiento domiciliario que es conocido por el empleador y de manera similar que, en el teletrabajo, se hace uso de las TIC u otros medios para el cumplimiento de las funciones en la medida que la naturaleza de estas lo permitan. (Uribe Kajat et. al, 2021)	Es un trabajo que se realiza fuera del entorno tradicional de la oficina, también llamado trabajo desde casa o trabajo a distancia	Jornada de trabajo	Atención de usuarios	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi siempre 3. Siempre
				Diligencias virtuales y actuaciones procesales	
				Cumplimiento de metas	
				Simplificación en el manejo de información	
			Soporte laboral y tecnológico	Equipos y medios	
				Capacitación tecnológica	
Bienestar social	Apoyo psicológico				
	Respeto a la desconexión digital				
Calidad de servicio	Se conceptualiza como la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se superan sus necesidades y expectativas. (Bellido, 2018)	Es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio	Tangibilidad	Infraestructura	
				Uso de plataformas virtuales y software	
			Confiabilidad	Atención oportuna y eficiente	
				Número de casos atendidos	

			Tiempo de respuesta		
				Respuesta de atención	
			Seguridad	Capacidad profesional	
			Empatía	Cordialidad en la atención	
				Disponibilidad para consultas	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de percepción sobre trabajo remoto

Instrucciones: Querido defensor público penal gratuito del departamento de Lambayeque, sírvase desarrollar el presente cuestionario marcando con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem, se pide la mayor objetividad posible para responderlo gracias de antemano por su participación.

Leyenda de escala	
Nunca	1
Casi siempre	2
Siempre	3

N.º	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN		
		NUNCA (1)	CASI SIEMPRE (2)	SIEMPRE (3)
Dimensión 1: Jornada de trabajo				
1	La atención de usuarios se realiza por la modalidad del trabajo remoto			
2	Usted ha percibido una mayor atención de usuarios por la modalidad del trabajo remoto.			
3	Usted ha percibido el aumento de atenciones por teléfono a los usuarios por la modalidad del trabajo remoto.			
4	Logra cumplir con sus diligencias virtuales mediante el uso del trabajo remoto.			
5	Logra cumplir con sus actuaciones procesales mediante el uso del trabajo remoto.			
6	Usted logra cumplir con sus actuaciones administrativas mediante el uso del trabajo remoto			
7	Usted ha logrado superar las dificultades para cumplir las metas propuestas mediante el uso del trabajo remoto.			
8	Usted cumple sus metas dentro de la jornada laboral mediante el uso del trabajo remoto.			
9	Usted ha logrado percibir una simplificación en el manejo de la información mediante el uso de trabajo remoto.			
Dimensión 2: Soporte laboral y tecnológico				
10	Se ha entregado equipos y medios para la ejecución del trabajo remoto.			
11	Usted ha recibido capacitación tecnológica para la realización del trabajo remoto.			

Dimensión 3: Bienestar social				
12	Se ha brindado apoyo psicológico para adaptarse a la modalidad del trabajo remoto			
13	Se ha puesto en conocimiento el derecho al respeto a la desconexión digital durante la ejecución del trabajo remoto.			
14	Percibió el respeto a la desconexión digital durante la ejecución del trabajo remoto.			
15	Usted recibe información laboral dentro de su periodo de desconexión digital.			

Cuestionario de percepción sobre calidad de servicio

Instrucciones: Querido defensor público penal gratuito del departamento de Lambayeque, sírvase desarrollar el presente cuestionario marcando con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem, se pide la mayor objetividad posible para responderlo gracias de antemano por su participación.

Leyenda de escala	
Nunca	1
Casi siempre	2
Siempre	3

Nº	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN		
		NUNCA (1)	CASI SIEMPRE (2)	SIEMPRE (3)
Dimensión 1: Tangibilidad				
1	¿A usted se le provee de la infraestructura adecuada para brindar el servicio de defensa penal gratuita?			
2	¿Usa las plataformas virtuales para brindar el servicio de defensa penal gratuita?			
3	¿Usted logra a través del uso de las plataformas virtuales brindar una calidad de servicio óptima?			
4	¿Usted hace uso de algún software para gestionar el servicio de la defensa penal gratuita?			
Dimensión 2: Confiabilidad				
5	¿Con qué frecuencia usted brinda una atención es oportuna?			
6	¿Con qué frecuencia usted brinda una atención eficiente?			
7	¿Usted cumple con reservar la información brindada por sus usuarios?			
8	¿Usted incrementó el número de casos atendidos?			
9	¿Logra recabar las declaraciones juradas del número de casos atendidos?			

Dimensión 3: Tiempo de respuesta				
10	¿Usted incrementó el número de casos atendidos?			
11	¿Con qué frecuencia logra superar las dificultades logísticas que impiden brindar una atención inmediata?			
Dimensión 4: Seguridad				
12	¿Usted recibe capacitación profesional en la institución que labora?			
Dimensión 5: Empatía				
13	¿Usted ha mostrado disponibilidad para atender las consultas de los usuarios?			
14	¿Usted se muestra respetuoso y tolerante al momento de absolver las consultas?			
15	¿Usted ha logrado superar las divergencias con los usuarios?			

::

Anexo 3. Validez y confiabilidad de instrumentos



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Incidencia del trabajo remoto en la calidad de servicio de la defensa penal gratuita de Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable trabajo remoto

3. TESISISTA:

Br. Patty Vanesa Díaz Gonzales

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 06 de junio del 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Angélica Yuliana Sobrino Olea". Below the signature is a faint, circular stamp or watermark.

Dra. Angélica Yuliana Sobrino Olea
DNI N° 16733848

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Incidencia del trabajo remoto en la calidad de servicio de la defensa penal gratuita de Lambayeque

2. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir la variable trabajo remoto

3. **TESISTA:**

Br. Patty Vanesa Díaz Gonzales

4. **DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 06 de junio del 2022



Mg. Tarrillo Saldaña, Esther Marleni
DNI: 40349723



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Incidencia del trabajo remoto en la calidad de servicio de la defensa penal gratuita de Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable trabajo remoto

3. TESISISTA:

Br. Patty Vanesa Díaz Gonzales

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 06 de junio del 2022

Mg. Chavesta Atoche, José Augusto Jesús
DNI N°43841817

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Incidencia del trabajo remoto en la calidad de servicio de la defensa penal gratuita de Lambayeque

2. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir la variable trabajo remoto

3. **TESISTA:**

Br. Patty Vanesa Díaz Gonzales

4. **DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 24 de junio del 2022



Mg. Huamán Sánchez Rudy Yalu
DNI N° 42697404

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Incidencia del trabajo remoto en la calidad de servicio de la defensa penal gratuita de Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable trabajo remoto

3. TESISTA:

Br. Patty Vanesa Díaz Gonzales

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 14 de junio del 2022



Dr. Cruzado Portal Martín Tonino
DNI N° 4155805

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Incidencia del trabajo remoto en la calidad de servicio de la defensa penal gratuita de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable calidad del servicio

3. TESISISTA:

Br. Patty Vanesa Diaz Gonzales

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 06 de junio del 2022



Angélica Yuliana Sobrino Olea
ABOGADA

Dra. Angélica Yuliana Sobrino Olea
DNI: 16733848

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Incidencia del trabajo remoto en la calidad de servicio de la defensa penal gratuita de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable calidad del servicio

3. TESISISTA:

Br. Patty Vanesa Diaz Gonzales

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 06 de junio del 2022



Mg. Tarrillo Saldaña, Esther Marleni
DNI: 40349723



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Incidencia del trabajo remoto en la calidad de servicio de la defensa penal gratuita de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable calidad del servicio

3. TESISISTA:

Br. Patty Vanesa Diaz Gonzales

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 06 de junio del 2022



Mg. Chavesta Atoche, José Augusto Jesús
DNI: 43841817



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Incidencia del trabajo remoto en la calidad de servicio de la defensa penal gratuita de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable calidad del servicio

3. TESISISTA:

Br. Patty Vanesa Diaz Gonzales

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 24 de junio del 2022

C.P.C. Rudy J. Huamán Sánchez
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

M.º 04-4890
Mg. Huamán Sánchez Rudy Yalu
DNI: 42697404



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Incidencia del trabajo remoto en la calidad de servicio de la defensa penal gratuita de Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir la variable calidad del servicio

3. TESISISTA:

Br. Patty Vanesa Diaz Gonzales

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 24 de junio del 2022


C.P.C. Rudy J. Huaman Sanchez
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
12877 04-4898

Mg. Huamán Sánchez Rudy Yalu
DNI: 42697404



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SOBRINO OLEA**
Nombres **ANGELICA YULIANA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16733848**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **09/04/18**
Resolución/Acta **0093-2018-UCV**
Diploma **052-031857**
Fecha Matrícula **05/01/2015**
Fecha Egreso **31/12/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000843647

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/08/2022 18:54:23-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27280 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	TARRILLO SALDAÑA
Nombres	ESTHER MARLENI
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	40349723

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	04/09/17
Resolución/Acta	0262-2017-UCV
Diploma	052-015409
Fecha Matrícula	04/01/2015
Fecha Egreso	27/12/2016

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000843760

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/08/2022 21:01:21-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CHAVESTA ATOCHE
Nombres	JOSE AUGUSTO JESUS
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	43841817

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	21/01/21
Resolución/Acta	0493-2020-UCV
Diploma	052-100537
Fecha Matrícula	03/03/2018
Fecha Egreso	19/01/2020

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000843766

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/08/2022 21:06:02-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **HUAMAN SANCHEZ**
Nombres **RUDY YALU**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **42697404**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **21/09/20**
Resolución/Acta **0233-2020-UCV**
Diploma **052-090355**
Fecha Matrícula **03/09/2018**
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000843768

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/08/2022 21:09:20-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CRUZADO PORTAL**
Nombres **MARTIN TONINO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **41555805**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO**
Rector **JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ**
Secretario General **WILMER CARBAJAL VILLALTA**
Directora **OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN DERECHO Y CIENCIA POLITICA**
Fecha de Expedición **31/10/19**
Resolución/Acta **386-2019-CU**
Diploma **UNPRG-EPG-2019-0806**
Fecha Matrícula **07/06/2014**
Fecha Egreso **13/11/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
02 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000843779

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 02/08/2022 21:18:00-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Confiabilidad de los instrumentos

a. Confiabilidad del cuestionario de percepción del trabajo remoto

En el presente estudio se aplicó una prueba piloto, se procesó los datos obtenidos mediante el software informático SPSS. Respecto a la variable trabajo remoto, se aplicó la prueba piloto a 21 personas que respondieron 15 ítems, posteriormente se realizó el análisis del grado de confianza del referido instrumento con el alfa de Cronbach, y se obtuvo el siguiente resultado:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,793	,801	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La atención de usuarios se realiza por la modalidad del trabajo remoto.	31,52	23,362	,199	,895	,794
Usted ha percibido una mayor atención de usuarios por la modalidad del trabajo remoto	31,52	21,462	,528	,875	,773
Usted ha percibido el aumento de atenciones por teléfono a los usuarios en el trabajo remoto.	31,29	23,414	,144	,732	,797

Logra cumplir con sus diligencias virtuales mediante el uso del trabajo remoto.	31,14	21,429	,479	,962	,776
Logra cumplir con sus actuaciones procesales mediante el uso del trabajo remoto.	30,95	21,348	,588	,936	,770
Usted logra cumplir con sus actuaciones administrativas mediante el uso del trabajo remoto	31,19	21,462	,464	,951	,777
Usted ha logrado superar las dificultades para cumplir las metas propuestas mediante el uso del trabajo remoto.	31,19	21,162	,522	,818	,773
Usted cumple sus metas dentro de la jornada laboral mediante el uso del trabajo remoto.	31,24	20,390	,576	,825	,767
Usted ha logrado percibir una simplificación en el manejo de información mediante el uso del trabajo remoto.	31,24	21,290	,493	,478	,775
Se ha entregado equipos y medios para la ejecución del trabajo remoto.	32,38	20,348	,524	,840	,770

Usted ha recibido capacitación tecnológica para la realización del trabajo remoto	31,62	22,048	,266	,811	,793
Se le ha brindado apoyo psicológico para adaptarse a la modalidad del trabajo remoto	31,90	20,590	,441	,722	,778
Se ha puesto en conocimiento el derecho al respeto a la desconexión digital durante la ejecución del trabajo remoto	31,95	21,248	,331	,529	,789
Percibió el respeto a la desconexión digital durante la ejecución del trabajo remoto	32,00	20,700	,502	,761	,773
Usted recibe información laboral dentro de su periodo de desconexión digital	31,52	23,162	,086	,828	,810

b. Confiabilidad del cuestionario de percepción de calidad de servicio

En cuanto a la variable calidad de servicio, se aplicó la prueba piloto a 21 personas que respondieron 15 ítems, posteriormente se realizó el análisis del grado de confianza del referido instrumento con el alfa de Cronbach, y se obtuvo el siguiente resultado:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,846	,870	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿A usted se le provee de la infraestructura adecuada para brindar el servicio de defensa penal gratuita	35,05	20,048	,158	.	,863
¿Usa las plataformas virtuales para brindar el servicio de defensa penal gratuita?	34,86	20,029	,276	.	,848
¿Usted logra a través del uso de las plataformas virtuales brindar una calidad de servicio óptima?	34,76	17,490	,789	.	,817
¿Usted hace uso de algún software para gestionar el servicio de la defensa penal gratuita?	35,43	19,657	,245	.	,854

¿Con qué frecuencia usted brinda una atención oportuna?	34,43	19,557	,478	.	,837
¿Con qué frecuencia usted brinda una atención eficiente?	34,33	19,633	,542	.	,835
¿Usted cumple con reservar la información brindada por sus usuarios?	34,19	20,862	,411	.	,843
¿Usted incrementó el número de casos atendidos?	34,62	18,748	,503	.	,835
¿Ha logrado recabar las declaraciones juradas del número de casos atendidos?	35,14	18,229	,574	.	,830
¿Usted logra brindar atención inmediata?	34,62	17,948	,671	.	,824
¿Con qué frecuencia logra superar las dificultades logísticas que impiden brindar una atención inmediata?	34,76	18,290	,523	.	,834

¿Usted recibe capacitación profesional en la institución que labora?	34,76	18,490	,570	.	,831
¿Usted ha mostrado disponibilidad para atender las consultas de los usuarios?	34,29	19,814	,559	.	,835
¿Usted se muestra respetuoso y tolerante al momento de absolver las consultas?	34,24	20,190	,536	.	,838
¿Usted ha logrado superar las divergencias con los usuarios?	34,52	18,062	,808	.	,819

Anexo 4. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>¿En qué medida incide el trabajo remoto en la calidad del servicio de la defensa penal gratuita de Lambayeque en el año 2022?</p>	<p>Determinar el grado de incidencia del trabajo remoto en la calidad del servicio que brinda la defensa penal gratuita de Lambayeque durante el 2022.</p>	<p>H₁: El trabajo remoto incide positivamente en la calidad de servicio brindado por la defensa penal gratuita de Lambayeque durante el 2022.</p> <p>H₀: El trabajo remoto no incide positivamente en la calidad de servicio brindado por la defensa penal gratuita de Lambayeque durante el 2022.</p>	<p>VI: Trabajo remoto</p>	<p>Unidad de Análisis Defensores públicos penales de la Defensa penal gratuita de Lambayeque</p> <p>Población 46 defensores públicos penales de Lambayeque</p> <p>Muestra El 100% de la población</p>	<p>Tipo de estudio: Básica</p> <p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, transversal correlacional-causal</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario tipo escala Likert, vía formulario de Google.</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación: Prueba no paramétrica: Sperman</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de uso del trabajo remoto en la defensa penal gratuita de</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>(i) Identificar el nivel de uso del trabajo remoto en la defensa</p>					

<p>Lambayeque en el año 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio que brinda la defensa penal gratuita de Lambayeque durante el año 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre el trabajo remoto y las dimensiones de la calidad del servicio de la defensa penal gratuita de Lambayeque en el año 2022?</p>	<p>penal gratuita de Lambayeque en el año 2022.</p> <p>(ii) Identificar el nivel de calidad del servicio que brinda la defensa penal gratuita en Lambayeque en el año 2022.</p> <p>(iii) Analizar la relación entre las dimensiones de trabajo remoto y las dimensiones de la calidad de servicio de la defensa penal gratuita de Lambayeque en el año 2022.</p>		<p>VD : Calidad de servicio</p>			
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 5.

Tabla 5

Nivel de uso del trabajo remoto en la defensa penal gratuita de Lambayeque.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido MALO	11	26,8	26,8	26,8
REGULAR	22	53,7	53,7	80,5
BUENO	8	19,5	19,5	100,0
Total	41	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los defensores públicos penales de Defensa Penal Gratuita de Lambayeque

Figura 2



Nota: Tabla 5

Tabla 6

Nivel de calidad del servicio que brinda la defensa penal gratuita en Lambayeque

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	11	26,8	26,8	26,8
	REGULAR	22	53,7	53,7	80,5
	BUENO	8	19,5	19,5	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Nota: Cuestionario tipo Likert aplicado a los defensores públicos penales de la defensa penal gratuita de Lambayeque