

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**EL TELE-TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE  
SERVICIO DE LOS ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE  
EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO  
SÁNCHEZ CARRIÓN - HUACHO, 2021**

**PRESENTADO POR:**

**LUZ ANALY MENDOZA SANCHEZ**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(a) EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**ASESOR:**

**Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA**

  
Dr. Santiago E. Ramos y Yovera  
DNI: 15697556  
DNU 0395

**HUACHO - 2022**

# EL TELE-TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION - HUACHO, 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1 [repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe) Fuente de Internet 2%

2 [1library.co](https://1library.co) Fuente de Internet 2%

3 [repositorio.usanpedro.edu.pe](https://repositorio.usanpedro.edu.pe) Fuente de Internet 2%

4 Submitted to Unviersidad de Granada Trabajo del estudiante 1%

5 Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante 1%

6 Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante 1%

7 [repositorio.une.edu.pe](https://repositorio.une.edu.pe) Fuente de Internet <1%

[repositorio.autonoma.edu.pe](https://repositorio.autonoma.edu.pe)

**EL TELE-TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE  
SERVICIO DE LOS ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE  
EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO  
SANCHEZ CARRION - HUACHO, 2021**

**LUZ ANALY MENDOZA SANCHEZ**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**HUACHO**

**2022**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo va dedicado en primero lugar a mis padres Wilder y Berzabeth que son mi motor y motivo para seguir adelante, a mis hermanos Didier y Aldahir, a mi comadre Julia y a mi ahijado Alessio que me inspiran en todo momento, y dedicado a todas las personas que están acompañándome siempre en todo momentos, en mis victorias y fracasos, por no dejarme caer fácilmente los tengo siempre presente.

*Luz Analy Mendoza Sánchez*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a Dios, a mi familia y docentes que son parte de mi formación profesional, aprendí que los momentos de Dios son perfectos, agradeciendo siempre a la vida por brindarnos las mejores lecciones para ser grandes personas y profesionales dispuestos a servir a la sociedad.

*Luz Analy Mendoza Sánchez*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>2</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>2</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>2</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>2</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>4</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>6</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>11</b>
2.3 Definición de términos básicos	23
2.4 Bases filosóficas	24
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>25</b>
<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	<b>25</b>
<b>2.5.2 Hipótesis específicas</b>	<b>25</b>
<b>2.6 Operacionalización de las variables</b>	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>27</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>27</b>
<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>27</b>
<b>3.1.1. Tipo de investigación</b>	<b>28</b>
<b>3.1.2. Nivel de investigación</b>	<b>28</b>

3.1.3. Diseño	28
3.1.4. Enfoque	28
3.2 Población y muestra	29
3.2.1 Población	29
3.2.2 Muestra	29
3.3.1. Técnicas a emplear	29
3.3.2. Descripción de los instrumentos	29
Instrumentos	29
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>32</b>
<b>RESULTADOS</b>	<b>32</b>
4.1 Análisis de resultados	32
4.2 Contrastación de hipótesis	52
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>56</b>
<b>DISCUSIÓN</b>	<b>56</b>
5.1 Discusión de resultados	56
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>57</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>57</b>
6.1 Conclusiones	57
6.2 Recomendaciones	58
<b>REFERENCIAS</b>	<b>59</b>
7.2 Fuentes bibliográficas	59

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Genero .....	32
Tabla 2 Estado Civil .....	33
Tabla 3 Grado de Estudios .....	34
Tabla 4 Ingresos Mensuales .....	35
Tabla 5 Al realizar sus labores desde casa, ¿establece sus metas considerado el tiempo laboral? .....	36
Tabla 6 Cuando realiza el tele-trabajo, ¿usted gestiona oportunamente las necesidades de los usuarios? .....	37
Tabla 7 ¿Considera usted que tiene los recursos necesarios para su cumplimiento de tele-trabajo? .....	38
Tabla 8 ¿Al momento de realizar su tele-trabajo enumera sus actividades para realizarlas? .....	39
Tabla 9 ¿Al realizar su tele-trabajo realiza en el menor tiempo posible sus labores?.....	40
Tabla 10 Al realizar su tele-trabajo, ¿cumple con el horario establecido?.....	41
Tabla 11 ¿Le gusta trabajar desde casa porque trabaja a la hora que usted tiene tiempo?.	42
Tabla 12 ¿Consideras que las enfermedades impiden un buen tele-trabajo? .....	43
Tabla 13 Al realizar tele-trabajo, ¿consideras que tienes más tiempo para tu familia que para las labores?.....	44
Tabla 14 ¿Cuándo Ud. Brinda atención lo hace de manera rápida?.....	45
Tabla 15 ¿Ud. Contestas a los usuarios fuera después de las 4 pm.? .....	46
Tabla 16 ¿Cuándo los usuarios solicitan algo, usted los atiende con amabilidad .....	47
Tabla 17 ¿Considera Ud. Que los usuarios merecen atención inmediata? .....	48
Tabla 18 ¿Considera Ud. Que las críticas constructivas son buenas?.....	49
Tabla 19 ¿Considera Ud. Que los usuarios merecen atención personalizada?.....	50
Tabla 20 ¿Considera Ud. Que explicar el proceso a los usuarios es indispensable?.....	51



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Genero .....	32
Figura 2 Estado Civil .....	33
Figura 3 Grado de Estudios .....	34
Figura 4 Ingresos Mensuales .....	35
Figura 5 Al realizar sus labores desde casa, ¿establece sus metas considerado el tiempo laboral? .....	36
Figura 6 Cuando realiza el tele-trabajo, ¿usted gestiona oportunamente las necesidades de los usuarios? .....	37
Figura 7 ¿Considera usted que tiene los recursos necesarios para su cumplimiento de tele-trabajo? .....	38
Figura 8 ¿Al momento de realizar su tele-trabajo enumera sus actividades para realizarlas? .....	39
Figura 9 ¿Al realizar su tele-trabajo realiza en el menor tiempo posible sus labores?.....	40
Figura 10 Al realizar su tele-trabajo, ¿cumple con el horario establecido? .....	41
Figura 11 ¿Le gusta trabajar desde casa porque trabaja a la hora que usted tiene tiempo? .....	42
Figura 12 ¿Consideras que las enfermedades impiden un buen tele-trabajo?.....	43
Figura 13 Al realizar tele-trabajo, ¿consideras que tienes más tiempo para tu familia que para las labores?.....	44
Figura 14 ¿Cuándo Ud. Brinda atención lo hace de manera rápida? .....	45
Figura 15 ¿Ud. Contestas a los usuarios fuera después de las 4 pm.?.....	46
Figura 16 ¿Cuándo los usuarios solicitan algo, usted los atiende con amabilidad? .....	47
Figura 17 ¿Considera Ud. Que los usuarios merecen atención inmediata?.....	48
Figura 18 ¿Considera Ud. Que las críticas constructivas son buenas?.....	49
Figura 19 ¿Considera Ud. Que los usuarios merecen atención personalizada? .....	50
Figura 20 ¿Considera Ud. Que explicar el proceso a los usuarios es indispensable? .....	51

## RESUMEN

En el Perú se ha venido originando estos cambios que son de gran relevancia, pero en este caso nos centraremos en el cambio del trabajo, debido a la coyuntura con la que se vive se viene desarrollando una nueva forma de laboral llamada tele-trabajo lo cual implica trabajar desde casa generando ventajas y desventajas tanto para los trabajadores como para las empresas. La presente investigación tiene como objetivo “Determinar la relación entre el tele-trabajo y la calidad de servicio de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho, 2021”, la metodología empleada en la presente investigación es de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y de corte transversal, la población está conformada por 20 administrativos de la FE de la UNJFSC, la muestra está conformada por el total de la población, para la recolección de datos se utilizó la encuesta llegando a la siguiente conclusión: “El tele-trabajo se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho, 2021”, afirmándose la hipótesis alternativa.

**Palabras claves:** tele-trabajo, calidad, servicio, administrativos.

## **ABSTRACT**

In Peru, these changes have been originating that are of great relevance, but in this case we will focus on the change of work, due to the current situation, a new form of tele-work job call has been developed, which implies working from home arise advantages and disadvantages for both workers and companies. The objective of this research is to "Determine the relationship between teleworking and the quality of service of the administrators of the Faculty of Education of the José Faustino Sánchez Carrión National University - Huacho, 2021", the methodology used in the present investigation is correlational level, quantitative approach and cross-sectional, the population is made up of 20 administrators of the FE of the UNJFSC, the sample is made up of the total population, for data collection the survey was increased reaching the following Conclusion: "Teleworking is significantly related to the quality of service of the administrators of the Faculty of Education of the José Faustino Sánchez Carrión National University - Huacho, 2021", affirming the alternative hypothesis.

**Keywords:** teleworking, quality, service, administrative.

## **INTRODUCCIÓN**

La universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, específicamente la facultad de educación no es ajena a ello, debido a los cambios que ha generado la pandemia por el covid-19 se ha implementado el tele-trabajo dentro de la facultad generando grandes cambios en la calidad de su servicio, si bien sabemos la calidad de servicio es intangible y se da a través de la atención es por ello que se plantea la siguiente investigación para llegar a conclusiones y recomendaciones que sean útiles para la facultad y además para las personas que lean la presente investigación..

Capítulo Uno: Introducción, donde se presenta principalmente la argumentación, alcance de la investigación, propósito general y específico de este estudio.

Capítulo 2: Marco teórico incluye teorías y conceptos del teletrabajo y la calidad del servicio, apoyando estudios, variables, características, teorías para realizar investigaciones científicamente.

Capítulo 3: Metodología, que abarca el tipo, diseño, nivel y metodología de la encuesta, la población y muestra utilizada en la encuesta, y las técnicas y herramientas utilizadas para obtener datos de teletrabajo y calidad del servicio.

Capítulo 4: En Resultados, se dan tablas, cifras para interpretación y decisión.

Capítulo V: Discusión se discuten los resultados obtenidos con otros autores.

Capítulo 6: Conclusiones y recomendaciones, publica todas las conclusiones extraídas y hace algunas recomendaciones sobre el teletrabajo y la calidad del servicio.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

A nivel mundial se vive la pandemia que ha afectado a todas las personas generando grandes cambios en la manera de vivir, de trabajar también, se han tenido grandes pérdidas llegando a afectar a muchas familias y empresas a las cuales pertenecían dichas personas.

A nivel de Latinoamérica también se implementó el trabajo de manera muy rápida teniendo como registro que las descargas de aplicaciones para el trabajo como zoom, Meet, skype bussniss, etc. se multiplicaron 20 veces repercutiendo en que los empleados de un u otra forma se capaciten para el correcto manejo de la tecnología, esto se vive en las empresas, universidades, etc.

A nivel del Perú se ha venido originando estos cambios que son de gran relevancia, pero en este caso nos centraremos en el cambio del trabajo, debido a la coyuntura con la que se vive se viene desarrollando una nueva forma de laboral llamada tele-trabajo lo cual implica trabajar desde casa generando ventajas y desventajas tanto para los trabajadores como para las empresas.

La universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, específicamente la facultad de educación no es ajena a ello, debido a los cambios que ha generado la pandemia por el covid-19 se ha implementado el tele-trabajo dentro de la facultad generando

grandes cambios en la calidad de su servicio, si bien sabemos la calidad de servicio es intangible y se da a través de la atención es por ello que se plantea la siguiente investigación para llegar a conclusiones y recomendaciones que sean útiles para la facultas y además para las personas que lean la presente investigación.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre el tele-trabajo y la calidad de servicio de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho, 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre el tele-trabajo y la empatía de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho, 2021?

¿Cuál es la relación entre el tele-trabajo y la capacidad de respuesta de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho, 2021?

¿Cuál es la relación entre el tele-trabajo y la fiabilidad de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho, 2021?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre el tele-trabajo y la calidad de servicio de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho, 2021.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación entre el tele-trabajo y la empatía de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho, 2021.

Determinar la relación entre el tele-trabajo y la capacidad de respuesta de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho, 2021.

Determinar la relación entre el tele-trabajo y la fiabilidad de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho, 2021.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Justificación por su conveniencia:**

Esta investigación tiene un gran valor social porque es objeto de su contribución. A través de este trabajo, determinaremos el tele-trabajo y la calidad de servicio de la Facultad de Educación de la UNJFSC.

### **1.4.2 Justificación por su valor teórico:**

Teóricamente la presente investigación se justifica por las siguientes variables:

Tele-Trabajo: “Mano de obra que utiliza las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para realizar actividades remuneradas o prestar servicios a terceros para apoyar la colaboración entre trabajadores y empresas

sin la presencia física de los trabajadores Una forma de organización. en trabajo personal” (Artículo 2, Ley 1221 de 2008)

Calidad de Servicio: “La calidad del servicio es percibida por los consumidores y solo puede definirse en términos de especificaciones que satisfagan sus necesidades. Es decir, los consumidores determinan la calidad” (Denton, 1991)

#### **1.4.3 Justificación por su relevancia práctica:**

Esta investigación tiene sustento tanto teórico como práctico, y el Departamento de Educación podrá resolver problemas basados en esta investigación.

### **1.5 Delimitaciones del estudio**

#### **1.5.1 Delimitación Conceptual**

Tele-Trabajo: “Forma de organización laboral que implica el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para realizar actividades remuneradas o prestar servicios a terceros para apoyar los vínculos entre los trabajadores y las empresas sin la presencia física de los trabajadores. en un lugar de trabajo privado” (Artículo 2, Ley 1221 de 2008)

Calidad de Servicio: “La calidad del servicio es la percepción del consumidor y sólo puede definirse en términos de especificaciones que satisfagan sus necesidades. En otras palabras, el consumidor determina la calidad” (Denton, 1991).

#### **1.5.2 Delimitación del Universo**

Facultad de Educación UNJFSC



### **1.5.3 Delimitación del Espacio Geográfico**

Av. Mercedes Indacochea N° 600 – puerta 1

### **1.5.4 Delimitación Temporal**

La presente investigación se llevará a cabo desde Setiembre a diciembre del 2021.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

Este estudio fue posible porque contó con el apoyo de la Facultad de Educación a través de administradores dispuestos a colaborar con este estudio.

Este estudio cuenta con el soporte teórico necesario ya que se encuentra fácilmente disponible en revistas, libros, etc.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Valencia (2022) en su tesis titulada *“El teletrabajo y la competitividad en las empresas de servicio del cantón Ambato”*, su objetivo de investigación es “indagar la incidencia del teletrabajo y su efecto en los niveles de competitividad en las empresas de servicio del cantón Ambato”, su metodología de investigación es de enfoque cuali-cuantitativo, de método exploratorio, se aplicó la encuesta y llegó a las siguientes conclusiones: “los encuestado en su mayoría realizan sus actividades de manera remota, y cada empresa especifica las tareas que deben realizar sus colaboradores” (p. 85), además concluye que “La mayoría de las empresas tienen una ventaja competitiva en sus servicios, sin embargo, las actividades que se destacan son: los servicios de transporte público y la entrega de encomiendas, mientras que las que no tienen un impacto positivo son los restaurantes, el alojamiento debido a que no pueden abrir sus establecimientos. debido a la pandemia” (p. 86).

Moreno, Alfonso & Peña (2018) en su tesis titulada *“El teletrabajo, impacto en la calidad de vida de los colaboradores del área de soporte técnico de la compañía Colvotel S.A.”*, su objetivo de investigación es “Análisis del impacto en la calidad de vida de los colaboradores en el ámbito de soporte técnico de Colvotel S.A. ante la

posible implementación del teletrabajo”, u metodología de investigación es de diseño cualitativo, de nivel correlacional de corte transversal, llegando a las siguientes conclusiones: “Las mejoras en la calidad de vida se pueden manifestar a través de la reducción del tiempo de viaje de la casa al trabajo (y viceversa), niveles de estrés más bajos, finanzas domésticas mejoradas, menos distracciones y hacer que los usuarios se sientan más útiles” (p. 40), además concluye que El teletrabajo como alternativa ayuda a evitar el tiempo de viaje y reduce el estrés, así como ayuda a mejorar las condiciones económicas en forma de reducción de los costos de transporte de los empleados.

Forero (2015) en su tesis titulada “*Teletrabajo y calidad de vida*”, su objetivo de investigación es “Una revisión teórica del teletrabajo y la calidad de vida, con diversas perspectivas teóricas a lo largo de la historia desde la década de 1970 en Estados Unidos hasta su surgimiento en Sudamérica y Colombia”, llegó a las siguientes conclusiones: “Si bien el teletrabajo se practica desde hace más de tres décadas, aún se encuentra en una etapa de desarrollo en cuanto a la regulación; a pesar de los avances tecnológicos, es un tema de poca investigación y la mayoría de sus actividades se realizan mediante el uso de las TIC” (p. 17), además, concluye que Varios estudios han señalado que el teletrabajo muestra resultados contradictorios cuando las personas reportan un estado de bienestar en la gestión de sus propios horarios de trabajo, a pesar de que estos costos son altos debido a la alternancia de tareas que resulta en largas jornadas de trabajo, dos tareas en el hogar, como las de empleo.

Lovato & Simbaña (2013) en su tesis titulada “*El teletrabajo como generación de plazas de empleo y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población en el Ecuador*”, su objetivo de investigación es “el teletrabajo tiene una influencia directa

en la generación de empleo y representa una oportunidad para mejorar la ocupación de la población económicamente activa del Ecuador”, se metodología de investigación es de tipo aplicada, de nivel descriptiva-correlacional de corte transversal, de tipo cualitativa, las técnicas de recolección de datos son la observación, la encuesta, entrevista y fuentes de levantamiento de información, su población está conformada por 4800 jóvenes y su muestra conformada por 369,30 jóvenes, llegando a las siguientes conclusiones: “El teletrabajo es una opción que puede dar importantes resultados a medio plazo, y sus características cambian la forma en que actualmente se incorporan al mundo laboral las personas con y sin capacidades especiales” (p. 173), además concluye que El teletrabajo se considera una herramienta eficaz para reducir el desempleo al mismo tiempo que genera sinergia con el crecimiento de la empresa, y su alcance social es la razón principal de su aplicación, ya que una mayor proporción de personas con capacidades especiales reciben este gran beneficio del trabajo.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Cuentas (2021) en su tesis titulada “*Calidad de servicio y trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021*”, Su objetivo de investigación fue “determinar la relación entre la calidad del servicio y el trabajo remoto para jueces de paz en Eldorado en 2021”, y su metodología de investigación fue un enfoque transversal no experimental, del tipo básico, correlacionado horizontalmente, y su población estuvo conformada por 78 usuarios, cuya muestra estuvo conformada por 53 usuarios, se utilizaron técnicas de encuesta para la recolección de datos, Se llegó a las siguientes conclusiones: “En 2021, la calidad de servicio de los magistrados de El Dorado estuvo asociada al teletrabajo, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.408 y una significación de  $0.002 < 0.05$ , indicando una relación

positiva entre estas dos variables. los tribunales antes mencionados brindan una calidad de servicio media a través de la implementación del teletrabajo” (p. 43), y también concluye que la calidad de servicio del Juzgado de Distrito El Dorado 2021 es muy baja con un 13%, seguido de un promedio de 34%, 19% alto, y finalmente muy alto 13%, dominando en promedio. Evidencia de que los tribunales antes mencionados tienen una calidad de servicio promedio en cuanto a los servicios prestados.

Díaz (2021) en su tesis titulada *“Impacto del trabajo remoto en calidad del servicio educativo de docentes de la institución educativa Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020”*, su objetivo de investigación es “Análisis del impacto del trabajo remoto en la calidad de los servicios de formación docente en la institución educativa Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020”, Su metodología de investigación es cuantitativa, no experimental, de diseño transversal, con niveles de correlación, y de la encuesta aplicada se llega a las siguientes conclusiones: “En cuanto al impacto del trabajo remoto, podemos decir que tiene la calidad del servicio educativo de los docentes en instituciones educativas, para lo cual podemos sustentar un coeficiente de correlación basado en Rho.Spearman 0.760” (p. 68), También se concluye que el efecto del trabajo remoto es válido en la empatía de los docentes de las instituciones educativas del distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020, por lo que podemos sustentar nuestro estudio en base al coeficiente de correlación Rho Spearman 0.467.

Pacheco (2021) en su tesis titulada *“Teletrabajo y productividad del trabajador de los principales operadores turísticos receptivos peruanos, 2019-2021”*, su objetivo de investigación es “Determinación de la relación entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores en las principales agencias de viajes receptoras del Perú 2019-2021”, su metodología de investigación es de diseño no experimental, de

tipo cuantitativo de corte transversal, de nivel correlacional, aplicó como instrumento la encuesta llegando a las siguientes conclusiones: “El teletrabajo ha tenido un impacto positivo en la productividad de las principales agencias de viajes receptoras en Perú. Lo que es más importante, se observaron correlaciones positivas para las TIC y la autoprogramación” (p. 222), además concluye que los cambios organizacionales tienen un impacto positivo en la productividad de los trabajadores en una importante agencia de viajes receptiva en Perú. Esta dimensión es la segunda dimensión con puntaje más bajo, por lo que debe priorizarse porque mientras más comprendan los líderes de la organización la necesidad del cambio organizacional, mejor será la implementación del teletrabajo.

Suarez (2020) en su tesis titulada *“Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020”*, su objetivo de investigación es “Determinación de la relación entre la implementación del teletrabajo y la calidad de los servicios que brinda la administración local de educación en San Pablo”, su metodología de investigación es de tipo correlacional, de enfoque cuantitativo de corte transversal, su población está compuesta por 40 trabajadores y su muestra está conformada por el total de la población, su instrumento de investigación es el cuestionario y su técnica aplicada es la encuesta, Se extraen las siguientes conclusiones “existe una correlación positiva significativa de 0.654 grados entre el teletrabajo y la calidad de servicio, lo que indica que la calidad de servicio que brinda la UGEL San Pablo al implementar el teletrabajo es una ventaja significativa para el logro de sus objetivos Teletrabajo y servicios. Existe una correlación positiva de 0,654 grados entre la calidad, lo que demuestra que la UGEL San Pablo brindó calidad de servicio al implementar el teletrabajo, lo cual es una ventaja para el logro de sus objetivos” (p. 47).

Soto (2020) en su tesis titulada *“El teletrabajo y el nivel de satisfacción de los trabajadores en los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020”*, su objetivo de investigación es “Tribunal Superior de Trabajo de Lima Determina Relación entre Teletrabajo y Satisfacción Laboral de los Trabajadores”, Sus métodos de investigación fueron descriptivos y correlacionales, de tipo básico y diseño no experimental, su población estuvo conformada por 120 trabajadores, su muestra estuvo conformada por 92 trabajadores, y su recolección de datos utilizó encuestas. Se extraen las siguientes conclusiones: “En la prueba estadística chi-cuadrado de Pearson,  $p=0.000$  menor a  $0.005$ , se evidencia que existe una relación entre el teletrabajo y el nivel de satisfacción laboral del personal del Tribunal Laboral de la Corte de Lima, 2020” (p. 83), además, se concluye que, en cuanto al grado de correlación, el valor de Gamma es de  $0,825$ , lo que indica que la correlación es directa y la fuerza de correlación es alta. Por lo tanto, la conclusión es que se ha logrado el objetivo general y los supuestos de trabajo son razonables.

## **2.2 Bases teóricas**

### **V1: TELE-TRABAJO**

#### **Definición:**

Arias (2016) define que “Teletrabajo, una forma de trabajo remoto en la que los empleados trabajan fuera de la oficina; a través de la telemática utilizando una combinación de diferentes tecnologías informáticas para realizar tareas en cualquier momento y en cualquier lugar”. El trabajo a distancia es valorado por el trabajador ya que por lo general lo hace desde su casa teniendo más tiempo para descansar y disponer de sus propios horarios laborales.

De acuerdo con Arias afirmamos que el teletrabajo es un trabajo a distancia el cual tiene ciertos beneficios tanto para la empresa como para la persona, además se indica que “El teletrabajo, también conocido como teletrabajo, dicho sistema consiste en que los trabajadores realicen sus labores sin tener necesariamente estar presentes en el área laboral” (Enciclopedia Económica, s.f.). el trabajo remoto muchas veces es considerado muy bueno tanto para la empresa como el trabajador, bueno en este caso el trabajador no gastará en movilidad ya que lo hará desde su casa y para la empresa también tiene ciertos beneficios como no gasta en infraestructura, mantenimiento, etc. de la infraestructura que se tiene dentro de la empresa.

“la telecomunicación y la tramitación electrónica hace que sea posible este tipo de empresas, la cual permite que se pueda compartir información y tener una comunicación efectiva entre la empresa y sus empleados” (Enciclopedia Económica, s.f.). siempre y cuando haya una comunicación efectiva, el trabajo remoto beneficiará positivamente a las personas que pertenecen a la organización. Ahora bien, la comunicación que se tenga entre trabajador y jefe va a definir si el trabajo remoto se sigue considerando eficiente o no, pues muchas veces como se tiene que comunicar a través de un teléfono móvil o en este caso por redes sociales se tiene el riesgo de que el mensaje no llegue tal cual se emite por el emisor es por ello que cuando se trata de comunicación prefieren hacerlo de manera personal.

### **Ventajas:**

Enciclopedia económica (s.f.) indica que las ventajas son las siguientes:

- El empleado tiene autonomía en sus labores, ya que predispone de su tiempo y energía que le pone al trabajo día a día.



- Evita el desplazamiento al trabajo generando ahorro tanto en dinero como en tiempo, más aún en las grandes ciudades donde trasladarse de un lugar a otra toma bastante tiempo y dinero.
- Debido a la disponibilidad de tiempo con el que cuenta el trabajador, el trabajador solo tiene opiniones positivas para la empresa.
- El estado de ánimo del trabajador siempre es positivo debido a que ellos mismos predisponen de su tiempo laboral.
- La empresa minorra sus costos fijos ya que no paga calefacción, electricidad, gastos de trabajo presencial y equipos informáticos.
- Los trabajadores con ciertas discapacidades físicas disfrutan el trabajo desde casa.
- Si hubiera trabajadores que no les gusta la presencialidad y son muy buenos en lo que hacen, la empresa los contrataría sin problema alguno reclutando mayor talento humano.

### **Desventajas:**

Enciclopedia económica (s.f.) indica que las desventajas son las siguientes:

- El trabajo tiende a complicarse cuando no se sigue un orden laboral.
- Por la predisposición personal de los trabajadores, puede a veces el rendimiento laboral minorar dependiendo de las actividades que se realicen y como se llevan a cabo.
- Debido al trabajo a distancia por lo general los empleados se sienten lejanos a la empresa ya que no se ven todos los días.

- Los costos fijos aumentan para el empleado en su hogar como sería calefacción, internet, electricidad, mantenimiento de los equipos informáticos, etc.
- El teletrabajo tiende a traer consigo enfermedades como la obesidad, problemas con el corazón, etc. debido al sedentarismo con el que se vive en casa.

### **Desafíos:**

El exclusivo problema al que se puede llevar en el teletrabajo es que varios empleados son desconocidos ni se permite el trabajo en grupo, tienen la posibilidad de tender a un sedentarismo que perjudique a su salud y traiga secuelas imprevistas.

El desafío que se tiene con el teletrabajo es lograr la comunicación asertiva dentro de la organización por parte de los trabajadores debido a que no se ven en persona y comunicarse a través de los tics es tanto más complicado que hacerlo en persona donde se puede ver hasta los gestos de la otra persona que nos brinda la información.

Otro de los desafíos que trajo consigo la pandemia a través del tele-trabajo es la incapacidad que tienen los trabajadores ya que no saben manejar una computadora además de los programas que se usan para poder realizar el trabajo, no tienen estudios en informática complicando de una u otra manera el trabajo eficiente que se debe tener al poner en práctica esto que le llamamos tele-trabajo.

Otro desafío que se ve reflejado en los trabajadores es que todos no cuentan con los materiales y maquinarias necesarias para realizar el trabajo remoto en casa pues muchos de estos no cuentan con una máquina como puede ser una computadora, un laptop, un buen teléfono, etc., además de contar con internet en su casa y materiales de oficina como son lápiz, lapiceros, impresora, papel bond, etc.

## **Experiencias de teletrabajo antes de pandemia:**

Antes de la Revolución Industrial, era común que las personas trabajaran desde casa, con herreros, carpinteros, artesanos, etc.; este cambio trajo la necesidad de automatización, con grandes máquinas que respaldaban la producción en masa, lo que provocó que los empleados viajaran hacia y desde las fábricas para completar Tareas. Este momento marca el inicio del concepto de mudanza al lugar de trabajo.

Este tipo de trabajo se inició en Perú, cuando el gobierno peruano aprobó la Ley 30036 en junio de 2013, que regula el trabajo, pero no fue hasta diciembre de 2015 que se emitió el reglamento correspondiente a esta ley, que permite a las empresas implementar el “Trabajo desde casa”, pero lamentablemente no tuvo mucho éxito y pocas entidades lanzaron esta nueva forma de trabajar.

Hasta el 2018 solo un 22% de las empresas implementaron este tipo de trabajo en sus empresas, si bien el Perú es la cuna de los emprendedores y está reconocido en Latinoamérica, también es muy cierto que los peruanos son muy reacios para los cambios y más si tiene que ver con la tecnología debido a las grandes brechas tecnológicas que se tiene en el país, adicional a ello se veía que la ley es muy restrictiva con respecto a los acuerdos entre el empleado y el empleador, dejando en stand by esta modalidad de trabajo.

Actualmente en el 2020 nuevamente se implementó la modalidad de tele-trabajo o trabajo remoto debido a que la pandemia lo exigía de esa manera evitando paralizar el trabajo dentro de las instituciones y entidades de trabajo, dicha implementación trajo consigo muchos desafíos los cuales han sido de tallados con anterioridad y también muchas brechas que se fueron cerrando poco a poco con el pasar del tiempo y la

continuidad del trabajo, se tienen que adaptar las personas tratando de hacer su mejor trabajo en todo momento con el fin de beneficiar a su institución o empresa.

### **Experiencias de teletrabajo actualmente:**

Los inconvenientes del Covid-19, la imposición del distanciamiento social y la imposibilidad de visitar el lugar de trabajo están amplificando el valor del teletrabajo. Las organizaciones que han adoptado el teletrabajo, principalmente incluyendo procesos en componentes de negocio o ciertos procesos de transformación digital, son las que actualmente son capaces de mantener operaciones, evitar despidos y proteger a los residentes del contagio.

Trabajar desde casa es más beneficioso debido a que no genera gastos de movilidad, alimentación para los trabajadores lo cuales ven a veces beneficioso por el lado emocional también debido a que el estar cerca de su familia los motiva para hacer su trabajo de manera eficiente.

### **Dimensiones:**

- **Productividad:**

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), un producto “Es el resultado de la integración de cuatro elementos: capital, tierra, organización y trabajo. La relación de estos factores es una medida de la productividad”.

Martínez (2007) La productividad es una medida que refleja el uso de los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios, traduciéndose en la relación entre energía, etc.). y eficiencia de producción de servicios de mercado.

- **Eficiencia:**

Manele (2013) la define como “Un estándar para descubrir cómo operar con menos recursos para lograr una o la misma meta” (párr. 07). Incluye la medición del desempeño laboral para comprobar qué tan útil es para la organización. Sus indicadores son identificación con el puesto el nivel de compromiso, identificación con la organización y satisfacción laboral.

En la práctica, es la relación entre insumos y productos, o la relación entre costos y beneficios. La eficiencia se enfoca en hacer las cosas (métodos o procedimientos) de la mejor manera posible para que los recursos (personas, máquinas, equipos y materias primas).

- **Ausentismo:**

Endered (2020) nos dice que “El ausentismo o ausentismo laboral se refiere al patrón habitual o recurrente de ausencia al trabajo por parte de un empleado. Suele caracterizarse por ausencias que no son claras para el empleador”.

Es así, actualmente se ha incrementado la cifra de las personas que no van al trabajo injustificadamente debido al miedo a contagiarse o a tener alguna reacción negativa en el trabajo afectando de manera significativa a la empresa porque baja sus niveles de productividad. Más allá del contagio, alguna persona no les gusta ir al trabajo simplemente por el hecho de que se acostumbraron a disponer de su propio horario laboral inventando muchas excusas para no ir a su centro de trabajo y realizar trabajo presencial.

## **V2: CALIDAD DE SERVICIO**

### **Definición:**

Según Alcaraz & Martínez (2012) nos dicen que “La calidad del servicio es la garantía de la atención y cuando ésta se logre seremos una organización eficaz ya que brindamos insustituibles períodos de consulta y atención”. Es por ello que se necesita que toda la organización se comprometa y participe como equipo para tener resultados eficientes, el servicio es intangible y más allá del producto simplemente se siente, está en la atención de las personas hacia los usuarios.

Giese & Cote (2019) definen que “la calidad del servicio es el enfoque que las personas tienen sobre los consumidores y usuarios que quieren disfrutar del servicio, interpretada como lo que nuestros clientes quieren cuando perciben el servicio”. Basándonos en el autor Giese & Cote, si enfocamos esto en la institución donde se realiza la investigación donde se forman profesionales, la calidad de servicio se verá reflejado en la atención que se le brinda al usuario al momento de atender algún documento de la persona pues el usuario mide la calidad de servicio a través del trato y del tiempo en que sale su expediente para ser atendido.

Por lo tanto, la calidad del servicio es un intangible que sienten los clientes y consumidores cuando son atendidos por el personal de una institución o empresa, un buen servicio conduce a satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes o consumidores.

Vértice (2008) indica que la calidad del servicio es “un conjunto de aspectos y características de los productos y servicios que se relacionan con su capacidad para satisfacer las necesidades expresas o potenciales de los clientes (necesidades que aún no ha satisfecho ninguna empresa pero que son solicitadas por el público)”.

Prieto y Tapia (2017) afirman que “No se presta suficiente atención a la calidad del servicio, porque la calidad no es medible, y mucho menos algo que podemos sentir, y

lo que es más importante, es de gran beneficio para la organización” (p. 40), Esto también demuestra que la calidad no es un lujo, si el costo del producto es bajo, mucho menos, y la calidad es el resultado final, entonces no tiene nada que ver con quién, todos son consumidores, se vuelve invisible y fácil de llevar.

### **Características:**

Paz (citado en Verdú, 2013), mostrando que son las competencias de los empleados que trabajan en la institución, nos dice que se caracterizan de la siguiente manera:

- **Formalidad.** – actuar de manera honesta y ser capaz de manejar los asuntos con integridad y seriedad.
- **Iniciativa.** – activo y dinámico, con tendencia a actuar en diferentes situaciones y responder rápidamente a los problemas.
- **Ambición.** – un deseo inagotable de mejoramiento y crecimiento, es decir de superación.
- **Autodominio.** – capacidad de mantener el control sobre las emociones y otros aspectos de la vida.
- **Disposición de servicio.** – es una disposición natural para involucrar, ayudar y servir a los usuarios de una manera enfocada y digna, no forzada.
- **Don de gentes.** – habilidad para construir relaciones afectivas y de calidad con los demás y disfrutarlas.
- **Colaboración.** – alguien que disfruta trabajar en equipo y disfruta colaborar con otros para lograr objetivos comunes.
- **Enfoque positivo.** – ser optimista viendo el lado positivo de las cosas siempre.
- **Observación.** – habilidad para notar detalles pequeños que para otras personas parece insignificante y poco visible.

- **Habilidad analítica.** - permite sacar lo importante de menos, descomponer un discurso o problema en partes para analizar cada idea principal y dar una solución global a partir de ese análisis.
- **Imaginación.** – genera ideas nuevas y ofrece alternativas al abordar una situación específica.
- **Recursos.** – tener la habilidad para salir de apuros y además de ello es ser ingenioso en las distintas situaciones.
- **Aspecto externo.** – importa la primera impresión durante los primeros segundos para crear una inclinación favorable de parte de los usuarios.

### **Importancia:**

Cardozo (2021) nos dice que “La calidad del servicio no es sólo una ventaja competitiva, sino también un factor de suma importancia en las relaciones comerciales. Esto se debe a que una mala experiencia puede impactar negativamente en el proceso de compra y venta además de dañar la lealtad de la conexión”.

Con respecto a lo indicado por Cardozo se afirma que la calidad de servicio es importante porque fideliza a los clientes, posiciona a la empresa, se realiza una publicidad gratuita debido a que los clientes fidelizados recomiendan a la empresa y además motiva a los colaboradores a brindar un servicio de excelencia ya que los clientes o consumidores son los protagonistas principales de la empresa.

En conclusión, “El valor de la calidad del servicio es innegable. Para los consumidores, en el sentido de recibir un trato premium que satisfaga sus necesidades (yendo de la mano con sus expectativas); los consumidores participan en interacciones extensas y productivas” (Luthans, 2009).



## **Ventajas:**

Según Pérez (1994) indica que la se obtiene la calidad a través de:

- Adaptarse a las características de los servicios y mantener a los usuarios satisfechos.
- Responder a todas sus necesidades en un tiempo moderado.
- Innovación que aumenta el coste que recibe el comprador del producto o servicio ofrecido, lo que supondrá un aumento de los costes de comercialización.
- Descarga el precio, inicialmente el precio asociado a la mala calidad, si para ello tienes que cambiar el proceso de operación, no olvides actualizar el método correspondiente.
- Racionalizar la organización para hacerla más flexible, mejorar los procesos comerciales y administrativos, minimizar los tiempos de entrega o tiempos de ciclo.
- Optimizar la calidad de los servicios o productos, si esta es una opción para que las empresas se repositionen o ingresen a nuevos segmentos de consumidores.

## **Dimensiones:**

- **Empatía:**

“Estar con otra persona íntegra y deshacer una mala imagen creada por influencias negativas equipa a todos con las habilidades esenciales para un buen desarrollo de la vida. En general, las personas empáticas facilitan las relaciones y negociaciones” (Chauvie, 2012).

“Ponte en los zapatos de los demás”, este es un dicho célebre que hemos escuchado muchas veces en varios lugares, significa ponerse en el lugar de un tercero, es decir, actuar con el corazón y la razón, para ayudar a los demás. Si la otra parte se siente bien o no pide nada a cambio, incluso mejor ¿Qué puede hacer usted para apoyar o solucionar los problemas de esta persona?

- **Capacidad de Respuesta:**

“Es la acción del servicio y la facilidad de responder a las demandas del consumidor, ya sean consultas, solicitudes, insatisfacción y cuestiones del consumidor, que se entrega a través del tiempo que tiene que esperar según el consumidor y los requerimientos de la persona en el puesto, prestando atención a todos sus problemas y direcciones” (Droguett, 2012), indica que dentro de la gestión de una institución donde se forman profesionales la capacidad de respuesta es importancia y relevante pues los administrativos son los encargados de brindar y procesar la documentación que estos necesitan para obtener ciertos documentos indispensables para continuar con su vida laboral, mientras más rápida sea la respuesta al usuario, más será el beneficio que obtenga este con respecto a sus distintos documentos pedidos a la institución.

- **Fiabilidad:**

Prieto & Delgado (2010) la definen como “el grado en que un individuo es ingenuo y ávido de actuar sobre las acciones y opiniones de los demás, con la convicción de que, si se interrumpe este comportamiento, no podrá sentir la confianza necesaria”. para expresar el gran consuelo que proviene de Hacer la actitud de todos", Para tener una buena confiabilidad, los requisitos de calidad de servicios y productos en la práctica deben satisfacerse éticamente mediante

demostración o custodia. Se utiliza principalmente para mostrar cierto nivel de confianza y, lo que es más importante, estabilidad en un entorno popular durante un cierto período de tiempo.

### **2.3 Definición de términos básicos**

#### **Ausentismo:**

Endered (2020) nos dice que “El ausentismo o ausentismo laboral se refiere al patrón habitual o recurrente de ausencia al trabajo por parte de un empleado. Suele caracterizarse por ausencias que no son claras para el empleador”.

#### **Servicio de calidad:**

Según Alcaraz & Martínez (2012) nos dicen que “La calidad del servicio es la garantía de la atención y cuando esto se logre seremos una organización eficaz ya que brindamos una condición insustituible de consulta y atención”.

#### **Capacidad de respuesta:**

“Es la acción de servicio y la facilidad con la que responde a las solicitudes del consumidor, ya sea una pregunta, solicitud, insatisfacción o problema del consumidor” (Droguett, 2012).

#### **Eficiencia:**

Manele (2013) la define como “Un estándar para descubrir cómo operar con menos recursos para lograr una o la misma meta” (párr. 07).

#### **Empatía:**

Chauvi (2012) lo define como “tratar con los demás con la misma integridad que elimina el mal desempeño debido a relaciones y negociaciones negativas.

**Fiabilidad:**

Prieto & Delgado (2010) la definen como “el grado en que un individuo es ingenuo y ávido de actuar sobre las acciones y opiniones de los demás, con la convicción de que, si se interrumpe este comportamiento, no podrá sentir la confianza necesaria”. expresar el gran consuelo que proviene de ser la actitud de todos”,

**Productividad:**

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), un producto “es el resultado de la integración de cuatro elementos: capital, tierra, organización y trabajo. La relación de estos factores es una medida de la productividad”.

**Teletrabajo:**

Arias (2016) define que “Teletrabajo, una forma de trabajo remoto en la que los empleados trabajan fuera de la oficina; a través de la telemática utilizando una combinación de diferentes tecnologías informáticas para realizar tareas en cualquier momento y en cualquier lugar”.

**2.4 Bases filosóficas**

Según Bunge (1994), “La ciencia es un conjunto de ideas plausibles, verificables y propensas a errores que se utilizan para desarrollar estructuras conceptuales. La ciencia se ha utilizado para mejorar el entorno natural de acuerdo con las necesidades humanas y para crear bienes materiales y culturales” (p. 20); además, los métodos científicos utilizados en este estudio incluyeron:

- Planteamiento del problema,
- Construcción de modelos teóricos,

- Deducción de consecuencias específicas,
- Prueba hipotética,
- Presentación de teoría y conclusiones
- Comunicar los hallazgos.

El presente trabajo de investigación se basa en la filosofía de Mario Bunge.

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

El tele-trabajo se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho, 2021.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

El tele-trabajo se relaciona significativamente con la empatía de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho, 2021.

El tele-trabajo se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho, 2021.

El tele-trabajo se relaciona significativamente con la fiabilidad de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho, 2021.

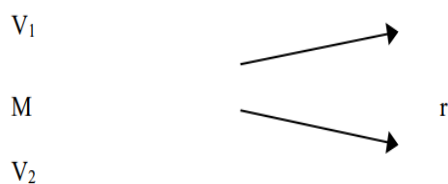
## 2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VX: TELE TRABAJO	“Forma de organización laboral que implica el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para realizar actividades remuneradas o prestar servicios a terceros para apoyar los vínculos entre los trabajadores y las empresas sin la presencia física de los trabajadores. en un lugar de trabajo específico” (Artículo 2, Ley 1221 de 2008)	El teletrabajo es una forma de trabajo actual el cual se realiza a través de una laptop o computadora, donde se mostrará la productividad, eficiencia y absentismo que se tenga dentro del trabajo virtual.	VXD1: Productividad VXD2: Eficiencia VXD3: Ausentismo	Metas establecidas con tiempos Gestión oportuna ante necesidades  Recursos necesarios Realización de actividades programadas Tiempo de respuesta a tareas  Cumplimiento con el horario establecido Incapacidades medicas Gestión de tiempos
VY: CALIDAD DE SERVICIO	“La calidad del servicio es la percepción de los consumidores y sólo puede definirse en términos de especificaciones que satisfagan sus necesidades. En otras palabras, los consumidores deciden qué es la calidad” (Denton, 1991)	El servicio es aquello que se brinda al cliente y es recepcionado por este, se mide bajo la empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad que tenga la persona que está brindando dicho servicio.	VYD1: Empatía VYD2; Capacidad de Respuesta VYD3: Fiabilidad	Atención individual Personalización del servicio Preocupación de sus intereses  Prontitud de la atención Disposición de ayuda Disposición para atender al usuario  Tiempo espera Desempeño correcto Oportunidad que se prometehacerlo Información del servicio

## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño metodológico

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que “un estudio no experimental es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente las variables”. Para este estudio se eligió un diseño transversal no experimental.



Dónde:

M: La muestra

$V_1$ : El tele-trabajo

V<sub>2</sub>: La Calidad de Servicio

r: Es el coeficiente de correlación entre las variables.

### **3.1.1. Tipo de investigación**

“La investigación aplicada incluye la investigación científica para mantener el conocimiento y ponerlo en práctica, así como para encontrar respuestas para posibles mejoras en situaciones cotidianas” (Gerena, 2010). La presente investigación es de tipo básica.

### **3.1.2. Nivel de investigación**

“El principal uso y propósito de los estudios de correlación es comprender cómo un concepto o variable se compara con el conocimiento conductual de otras variables relacionadas” (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014). La presente investigación es considerada de nivel correlacional.

### **3.1.3. Diseño**

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) indican que “un estudio no experimental es aquel que se lleva a cabo sin manipular deliberadamente las variables”. Se eligió un diseño transversal no experimental para este estudio porque las variables no serían manipuladas del tele-trabajo y la calidad de servicio.

### **3.1.4. Enfoque**

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) definen que Los métodos cuantitativos son "la recopilación de datos para probar hipótesis, basados en mediciones numéricas y análisis estadísticos, para modelar el comportamiento y probar la teoría". El enfoque de la investigación es Cuantitativa.



## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

20 administrativos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional

José Faustino Sánchez Carrión

### **3.2.2 Muestra**

La Muestra está constituida por 20 administrativos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Se efectuó la observación y medición la de las variables.

## **3.3 técnicas de recolección de datos**

### **3.3.1. Técnicas a emplear**

A través de la encuesta, se permitió obtener información del conocimiento de los administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC.

Con este fin, se han desarrollado pautas de encuestas específicas para hacer que la adquisición de información sea más objetiva.

### **3.3.2. Descripción de los instrumentos**

Spss, Excel

## **3.5 Técnicas para el procedimiento de la información**

### **Instrumentos**

Encuestas

Guías de observación

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO: EL TELE-TRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION - HUACHO, 2021**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLESDIMENSIONESMETODOLOGIA
<p><b>PG:</b> ¿Cuál es la relación entre el tele-trabajo y la calidad de servicio de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sanchez Carrión - huacho, 2021?</p>	<p><b>OG:</b> Determinar la relación entre el tele-trabajo y la calidad de servicio de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sanchez Carrión - huacho, 2021.</p>	<p><b>HG:</b> El tele-trabajo se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sanchez Carrión - huacho, 2021.</p>	<p><b>VXD1:</b> Productividad</p> <p><b>VXD2:</b></p> <p><b>VX:</b> TELE-TRABAJO</p>
			<p><b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p>

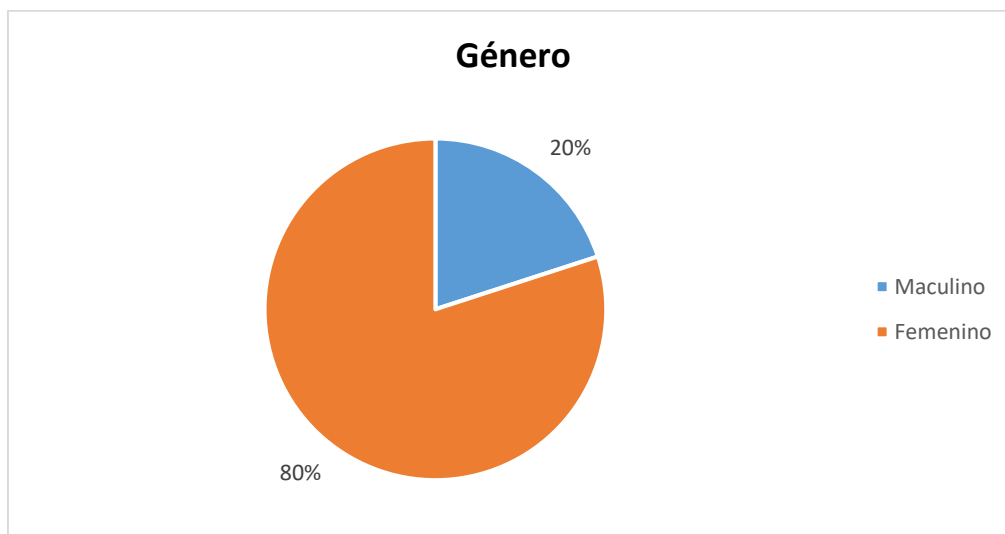
<p><b>PE:</b> ¿Cuál es la relación entre el tele-trabajo y la empatía de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sanchez Carrión - huacho, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el tele-trabajo y la capacidad de respuesta de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sanchez Carrión - huacho, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el tele-trabajo y la fiabilidad de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sanchez Carrión - huacho, 2021?</p>	<p><b>OE:</b> Determinar la relación entre el tele-trabajo y la empatía de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sanchez Carrión - huacho, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre el tele-trabajo y la capacidad de respuesta de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sanchez Carrión - huacho, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre el tele-trabajo y la fiabilidad de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sanchez Carrión - huacho, 2021.</p>	<p><b>HE:</b> El tele-trabajo se relaciona significativamente con la empatía de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sanchez Carrión - huacho, 2021.</p> <p>El tele-trabajo se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sanchez Carrión - huacho, 2021.</p> <p>El tele-trabajo se relaciona significativamente con la fiabilidad de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sanchez Carrión - huacho, 2021.</p>	<p><b>VY:</b> CALIDAD DE SERVICIO</p>	<p>Eficiencia</p> <p><b>VXD3:</b> Ausentismo</p> <p><b>VYD1:</b> Empatía</p> <p><b>VYD2:</b> Capacidad de Respuesta</p> <p><b>VYD3 :</b> Fiabilidad</p>	<p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No Experimental</p> <p><b>Población:</b> <b>20</b> administrativos</p> <p><b>Muestra:</b> 20 administrativos</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b>  <b>derecolección de datos:</b> Cuestionario</p>
---	---	--	---	---	--

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1 Análisis de resultados

Tabla 1  
*Genero*

GENERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Maculino	4	20%
Femenino	16	80%
TOTAL	20	100%



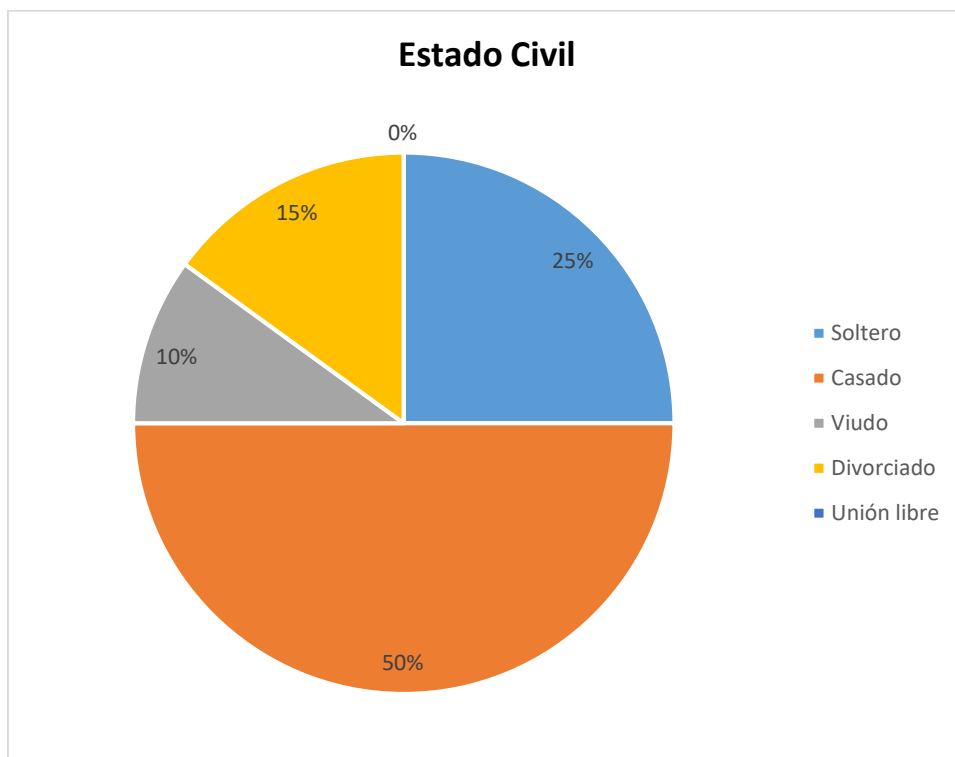
*Figura 1* Genero

### INTERPRETACIÓN:

De los 20 administrativos encuestado de la Facultad de educación con respecto a su género, el 20% indica que es de sexo masculino y el 80% indica que es de sexo femenino.

Tabla 2  
*Estado Civil*

<b>ESTADO CIVIL</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Soltero	5	25%
Casado	10	50%
Viudo	2	10%
Divorciado	3	15%
Unión libre	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



*Figura 2* Estado Civil

### **INTERPRETACIÓN:**

En la encuesta del estado civil de 20 ejecutivos realizada por la facultad de Educación, el 25% dijo ser soltero, el 50% dijo estar casado, el 10% dijo ser viudo y el 15% dijo estar divorciado.

Tabla 3  
Grado de Estudios

GRADO DE ESTUDIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Secundaria completa	1	5%
Tecnico	0	0%
Bachiller	14	70%
Titulado	5	25%
Magister o Doctor	0	0%
TOTAL	20	100%

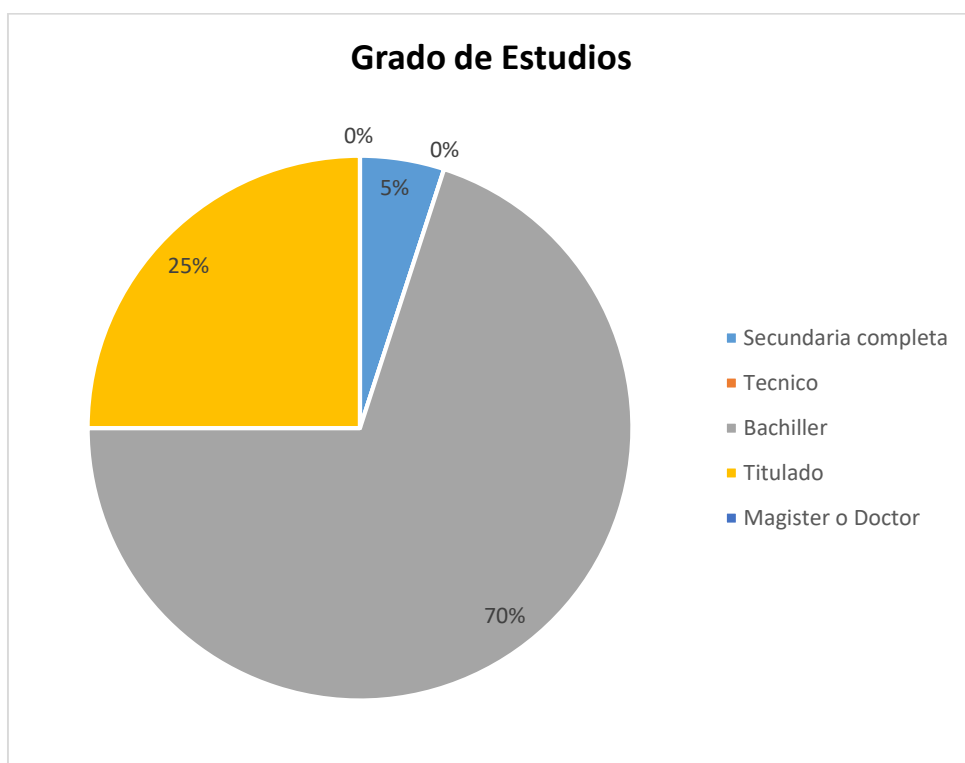


Figura 3 Grado de Estudios

### INTERPRETACIÓN:

De los 20 administradores encuestados por la facultad de Educación, el 5 por ciento dijo que se había graduado de la escuela secundaria, el 70 por ciento dijo que tenía una licenciatura y el 25 por ciento dijo que tenía un título profesional.

Tabla 4  
Ingresos Mensuales

INGRESOS MENSUALES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de s/. 930.00	5	25%
s/. 931 a s/. 1700.00	13	65%
s/. 1701.00 a s/. 2550.00	2	10%
s/. 2551.00 a s/. 3400.00	0	0%
s/. 3401.00 a más.	0	0%
TOTAL	20	100%

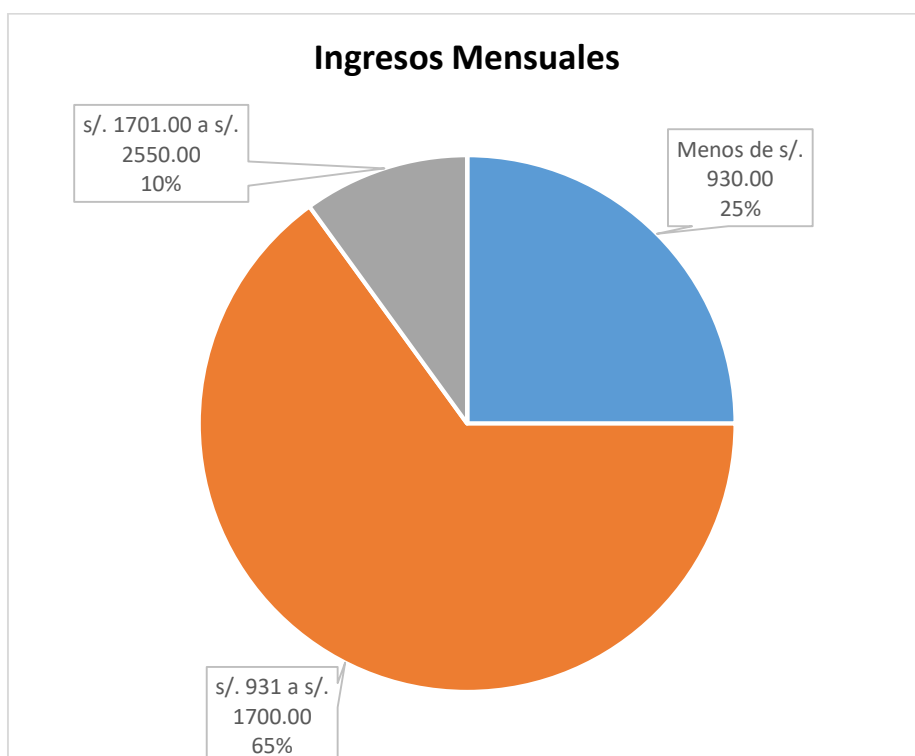


Figura 4 Ingresos Mensuales

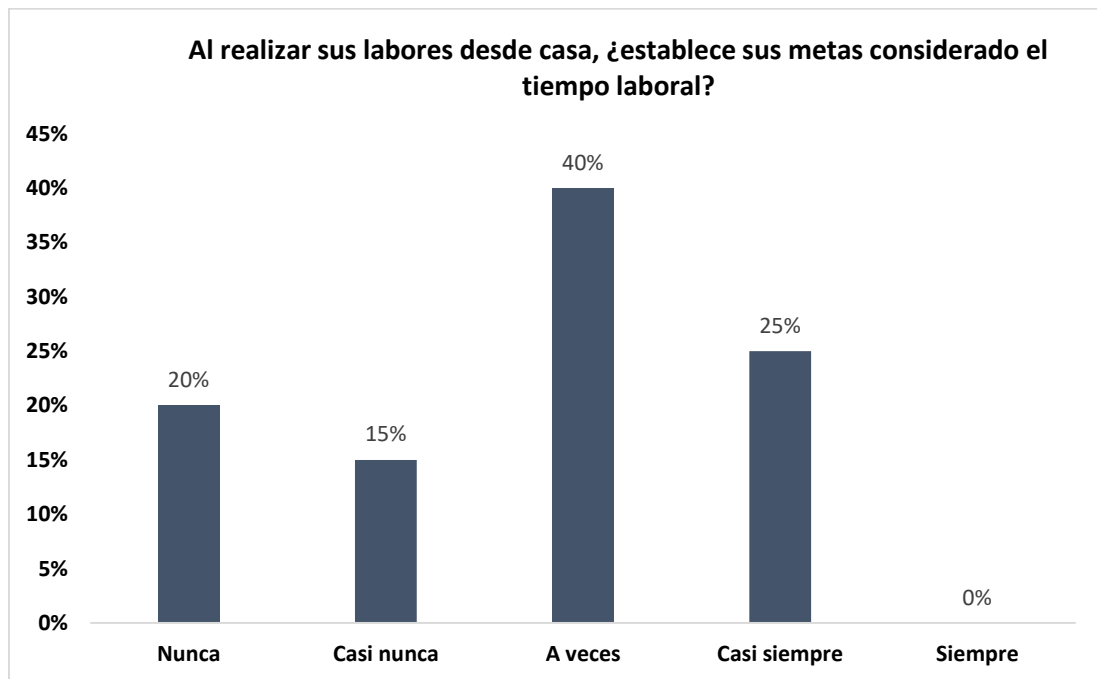
#### INTERPRETACIÓN:

De los 20 administrativos encuestado de la Facultad de educación con respecto a sus ingresos mensuales, el 25% indica que su sueldo es menor a s/. 930.00, el 65% indica que su sueldo es entre s/. 931 a s/. 1700.00 y el 10% indica que su sueldo es entre s/. 1701.00 a s/. 2550.00.

Tabla 5

*Al realizar sus labores desde casa, ¿establece sus metas considerando el tiempo laboral?*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	4	20%
Casi nunca	3	15%
A veces	8	40%
Casi siempre	5	25%
Siempre	0	0%
TOTAL	20	100%



*Figura 5 Al realizar sus labores desde casa, ¿establece sus metas considerando el tiempo laboral?*

**INTERPRETACIÓN:**

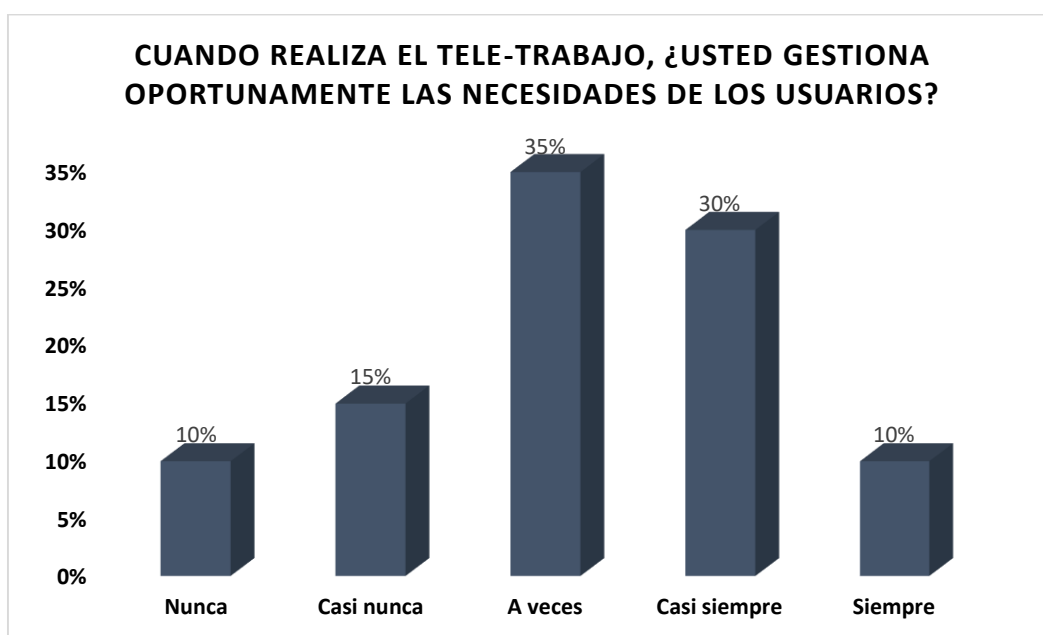
De los 20 administrativos encuestado de la Facultad de educación, el 20% indica que nunca establece sus metas considerando su tiempo laboral, el 15% indica que su casi nunca establece sus metas considerando su tiempo laboral, el 40% indica que a veces establece sus metas considerando su tiempo laboral y el 25% indica que casi siempre establece sus metas considerando su tiempo laboral.



Tabla 6

*Cuando realiza el tele-trabajo, ¿usted gestiona oportunamente las necesidades de los usuarios?*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	10%
Casi nunca	3	15%
A veces	7	35%
Casi siempre	6	30%
Siempre	2	10%
TOTAL	20	100%



*Figura 6* Cuando realiza el tele-trabajo, ¿usted gestiona oportunamente las necesidades de los usuarios?

### **INTERPRETACIÓN:**

De los 20 administrativos encuestado de la Facultad de educación, el 10% indica que nunca la necesidad del usuario es gestionada de manera oportuna, el 15% indica que su casi nunca la necesidad del usuario es gestionada de manera oportuna, el 35% indica que a veces la necesidad del usuario es gestionada de manera oportuna, el 30% indica que casi siempre la necesidad del usuario es gestionada de manera oportuna y el 10% indica que siempre la necesidad del usuario es gestionada de manera oportuna.

Tabla 7

¿Considera usted que tiene los recursos necesarios para su cumplimiento de tele-trabajo?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	8	40%
Casi nunca	6	30%
A veces	3	15%
Casi siempre	1	5%
Siempre	2	10%
TOTAL	20	100%

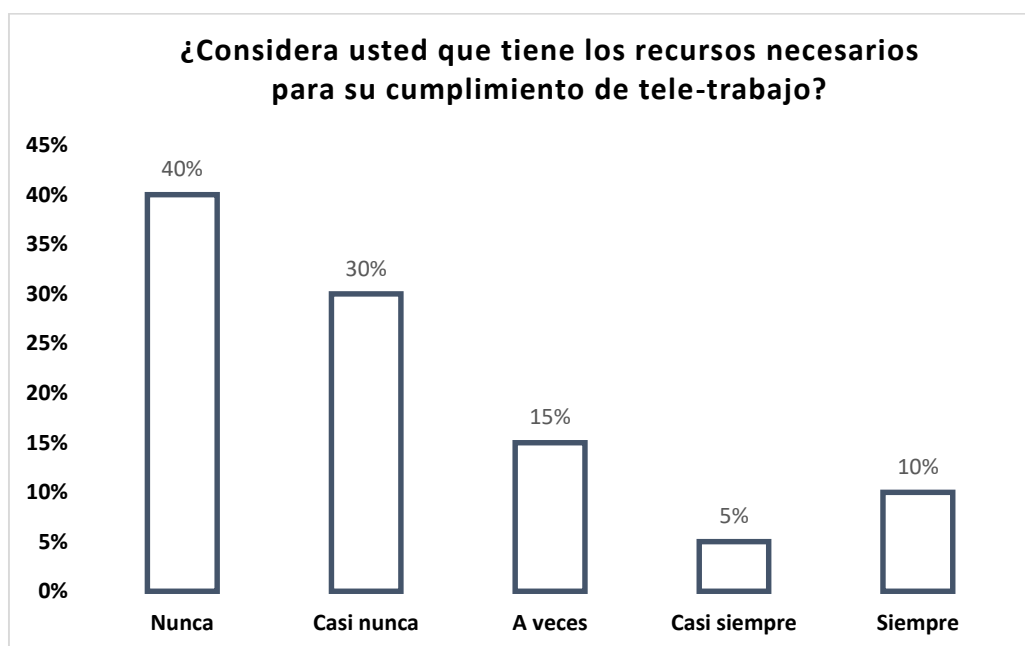


Figura 7 ¿Considera usted que tiene los recursos necesarios para su cumplimiento de tele-trabajo?

### INTERPRETACIÓN:

De los 20 administrativos encuestado de la Facultad de educación, el 40% indica que nunca tiene los recursos necesarios para su cumplimiento de tele-trabajo, el 30% indica que su casi nunca tiene los recursos necesarios para su cumplimiento de tele-trabajo, el 15% indica que a veces tiene los recursos necesarios para su cumplimiento de tele-trabajo, el 5% indica que casi siempre tiene los recursos necesarios para su cumplimiento de tele-trabajo y el 10% indica que siempre tiene los recursos necesarios para su cumplimiento de tele-trabajo.

Tabla 8

¿Al momento de realizar su tele-trabajo enumera sus actividades para realizarlas?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	10%
Casi nunca	3	15%
A veces	8	40%
Casi siempre	5	25%
Siempre	2	10%
TOTAL	20	100%

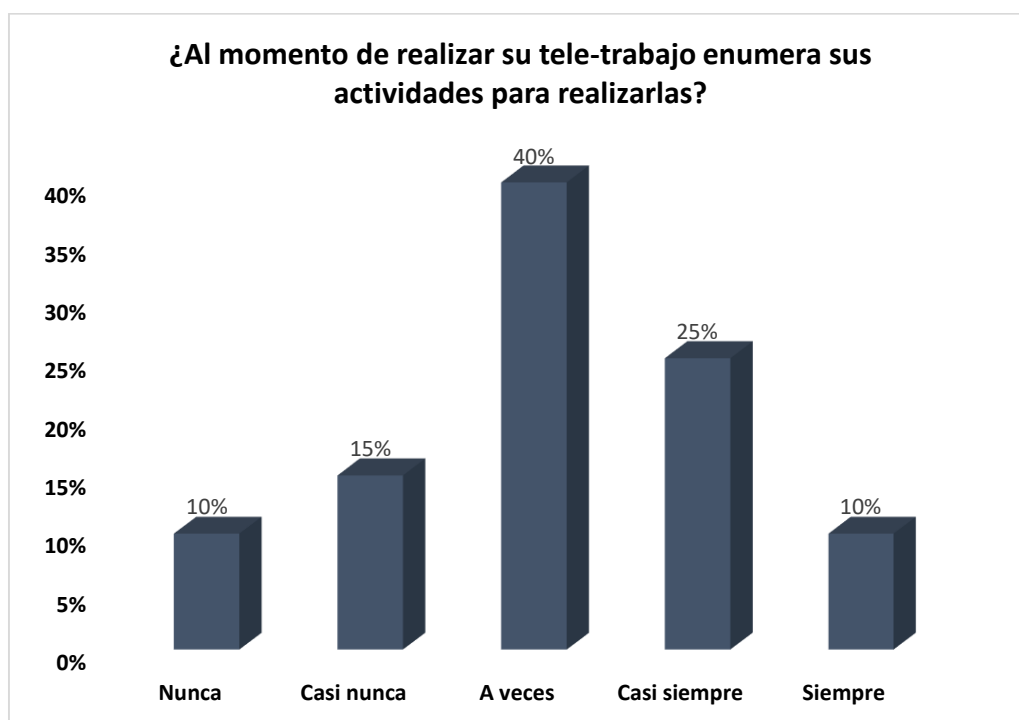


Figura 8 ¿Al momento de realizar su tele-trabajo enumera sus actividades para realizarlas?

### INTERPRETACIÓN:

De los 20 administrativos encuestado de la Facultad de educación, el 10% indica que nunca enumera sus actividades para realizarlas, el 15% indica que su casi nunca enumera sus actividades para realizarlas, el 40% indica que a veces enumera sus actividades para realizarlas, el 25% indica que casi siempre enumera sus actividades para realizarlas y el 10% indica que siempre enumera sus actividades para realizarlas.

Tabla 9

¿Al realizar su tele-trabajo realiza en el menor tiempo posible sus labores?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	7	35%
Casi nunca	9	45%
A veces	3	15%
Casi siempre	1	5%
Siempre	0	0%
TOTAL	20	100%

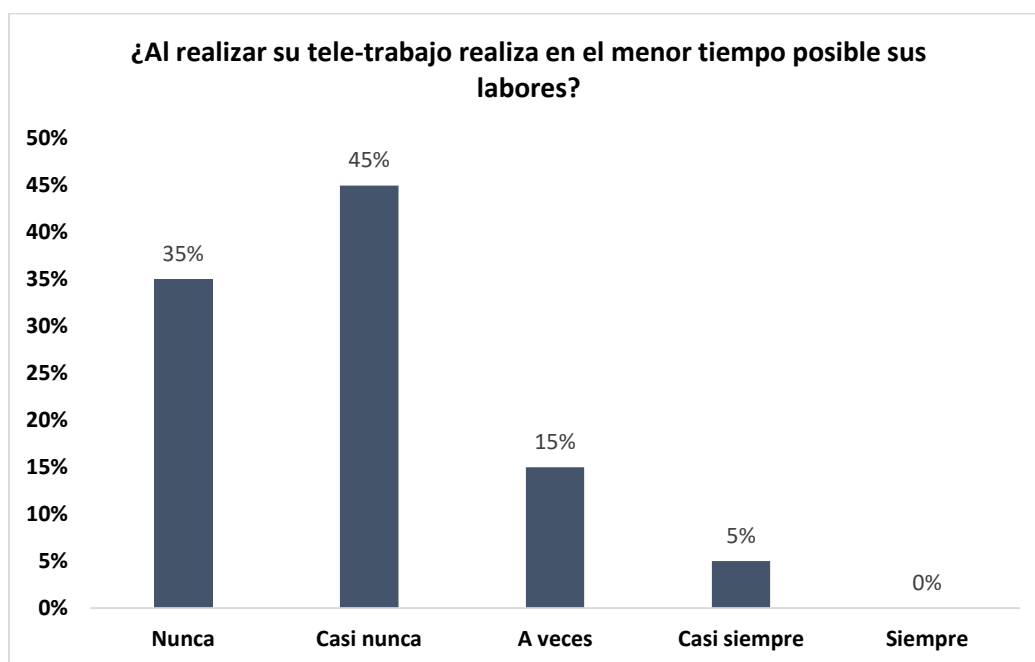


Figura 9 ¿Al realizar su tele-trabajo realiza en el menor tiempo posible sus labores?

### INTERPRETACIÓN:

De los 20 administrativos encuestado de la Facultad de educación, el 35% indica que nunca realiza en el menor tiempo posible sus labores, el 45% indica que su casi nunca realiza en el menor tiempo posible sus labores, el 15% indica que a veces realiza en el menor tiempo posible sus labores y el 5% indica que casi siempre realiza en el menor tiempo posible sus labores.

Tabla 10

*Al realizar su tele-trabajo, ¿cumple con el horario establecido?*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	7	35%
Casi nunca	5	25%
A veces	6	30%
Casi siempre	0	0%
Siempre	2	10%
TOTAL	20	100%

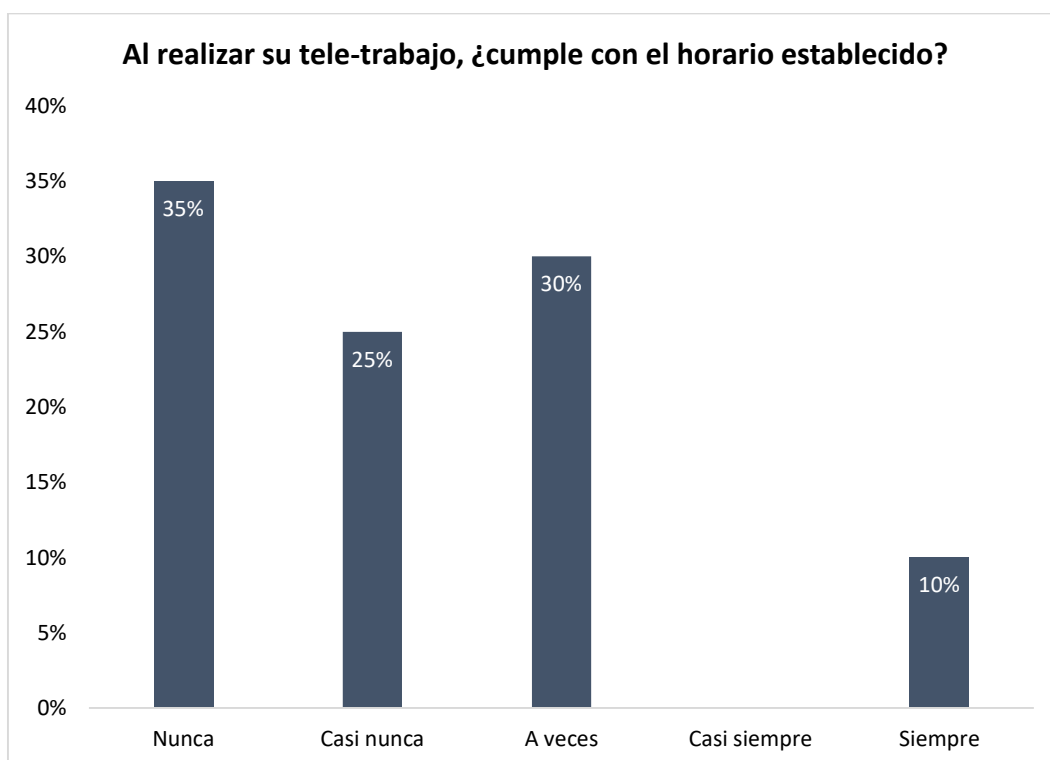


Figura 10 Al realizar su tele-trabajo, ¿cumple con el horario establecido?

### **INTERPRETACIÓN:**

De los 20 administrativos encuestado de la Facultad de educación, el 35% indica que nunca cumple con el horario establecido, el 25% indica que su casi nunca cumple con el horario establecido, el 30% indica que a veces cumple con el horario establecido y el 10% indica que siempre cumple con el horario establecido.

Tabla 11

*¿Le gusta trabajar desde casa porque trabaja a la hora que usted tiene tiempo?*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	5%
Casi nunca	2	10%
A veces	4	20%
Casi siempre	5	25%
Siempre	8	40%
TOTAL	20	100%

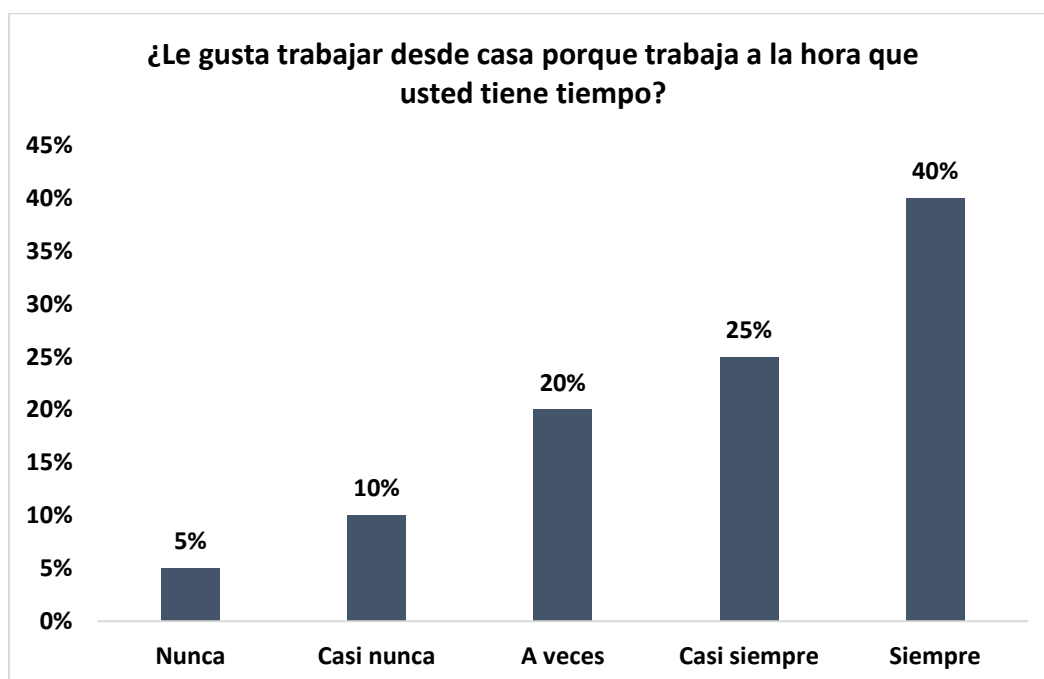


Figura 11 *¿Le gusta trabajar desde casa porque trabaja a la hora que usted tiene tiempo?*

### INTERPRETACIÓN:

De los 20 administrativos encuestado de la Facultad de educación, el 5% indica que nunca le gusta trabajar desde casa porque trabaja a la hora que tiene tiempo, el 10% indica que su casi nunca le gusta trabajar desde casa porque trabaja a la hora que tiene tiempo, el 20% indica que a veces le gusta trabajar desde casa porque trabaja a la hora que tiene tiempo, el 25% indica que casi siempre le gusta trabajar desde casa porque trabaja a la hora que tiene tiempo y el 40% indica que siempre le gusta trabajar desde casa porque trabaja a la hora que tiene tiempo.

Tabla 12

¿Consideras que las enfermedades impiden un buen tele-trabajo?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	10%
A veces	4	20%
Casi siempre	8	40%
Siempre	6	30%
TOTAL	20	100%

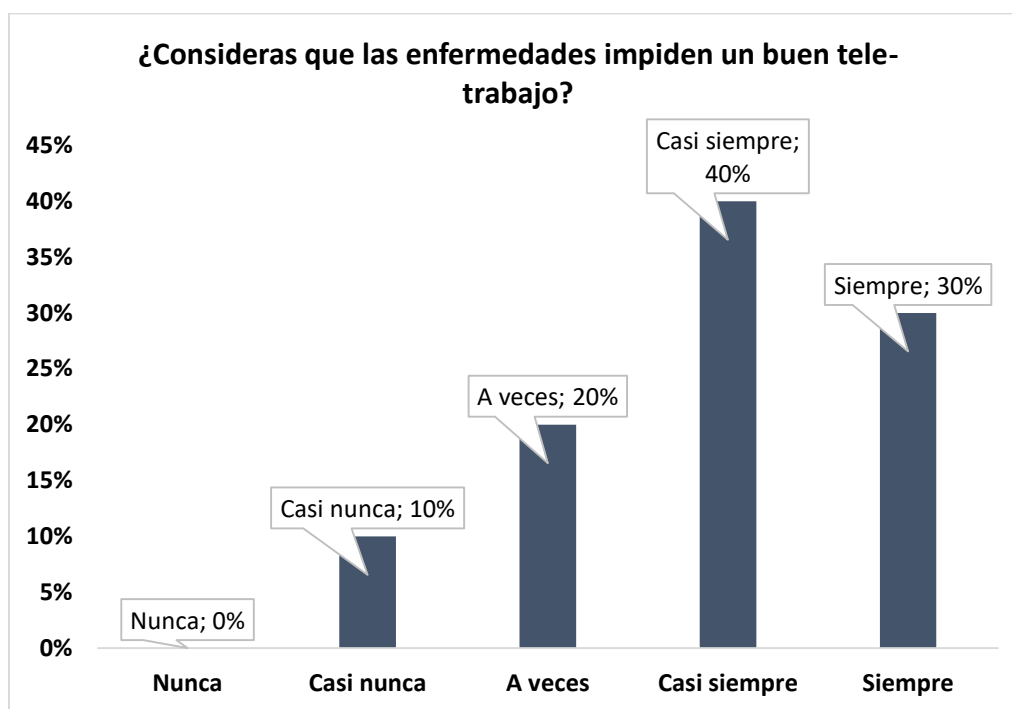


Figura 12 ¿Consideras que las enfermedades impiden un buen tele-trabajo?

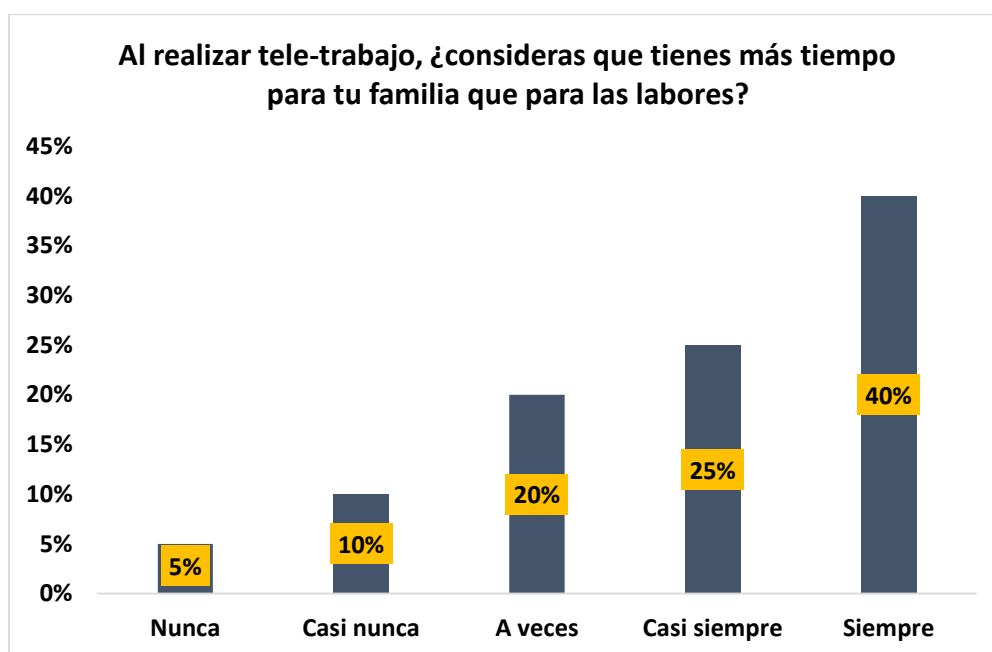
### INTERPRETACIÓN:

De los 20 administrativos encuestado de la Facultad de educación, el 10% indica que su casi nunca las enfermedades impiden un buen tele-trabajo, el 20% indica que a veces las enfermedades impiden un buen tele-trabajo, el 40% indica que casi siempre las enfermedades impiden un buen tele-trabajo y el 30% indica que siempre las enfermedades impiden un buen tele-trabajo.

Tabla 13

*Al realizar tele-trabajo, ¿consideras que tienes más tiempo para tu familia que para las labores?*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	5%
Casi nunca	2	10%
A veces	4	20%
Casi siempre	5	25%
Siempre	8	40%
TOTAL	20	100%



*Figura 13* Al realizar tele-trabajo, ¿consideras que tienes más tiempo para tu familia que para las labores?

**INTERPRETACIÓN:**

De los 20 administrativos encuestado de la Facultad de educación, el 5% indica que nunca tiene más tiempo para su familia que para las labores, el 10% indica que su casi nunca tiene más tiempo para su familia que para las labores, el 20% indica que a veces tiene más tiempo para su familia que para las labores, el 25% indica que casi siempre tiene más tiempo para su familia que para las labores y el 40% indica que siempre tiene más tiempo para su familia que para las labores.



Tabla 14

¿Cuándo Ud. Brinda atención lo hace de manera rápida?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	5	25%
Casi nunca	7	35%
A veces	4	20%
Casi siempre	3	15%
Siempre	1	5%
TOTAL	20	100%

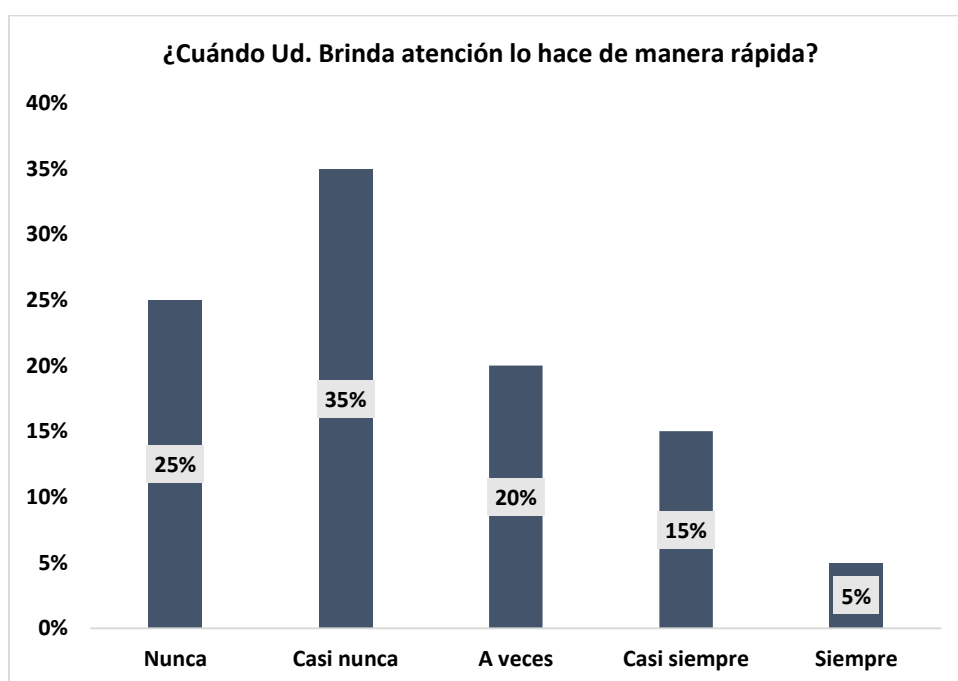


Figura 14 ¿Cuándo Ud. Brinda atención lo hace de manera rápida?

### INTERPRETACIÓN:

Entre los 20 administradores encuestados por la facultad de Educación, el 25% dijo que nunca brinda un servicio rápido a los usuarios, el 35% dijo que casi nunca brinda un servicio rápido a los usuarios, el 20% dijo que a veces brinda un servicio rápido a los usuarios y el 15% dijo que casi nunca brinda un servicio oportuno a los usuarios, el 5% dijo que siempre brindan un servicio oportuno a los usuarios.

Tabla 15

¿Ud. Contesta a los usuarios fuera después de las 4 pm.?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	10	50%
Casi nunca	4	20%
A veces	5	25%
Casi siempre	1	5%
Siempre	0	0%
TOTAL	20	100%

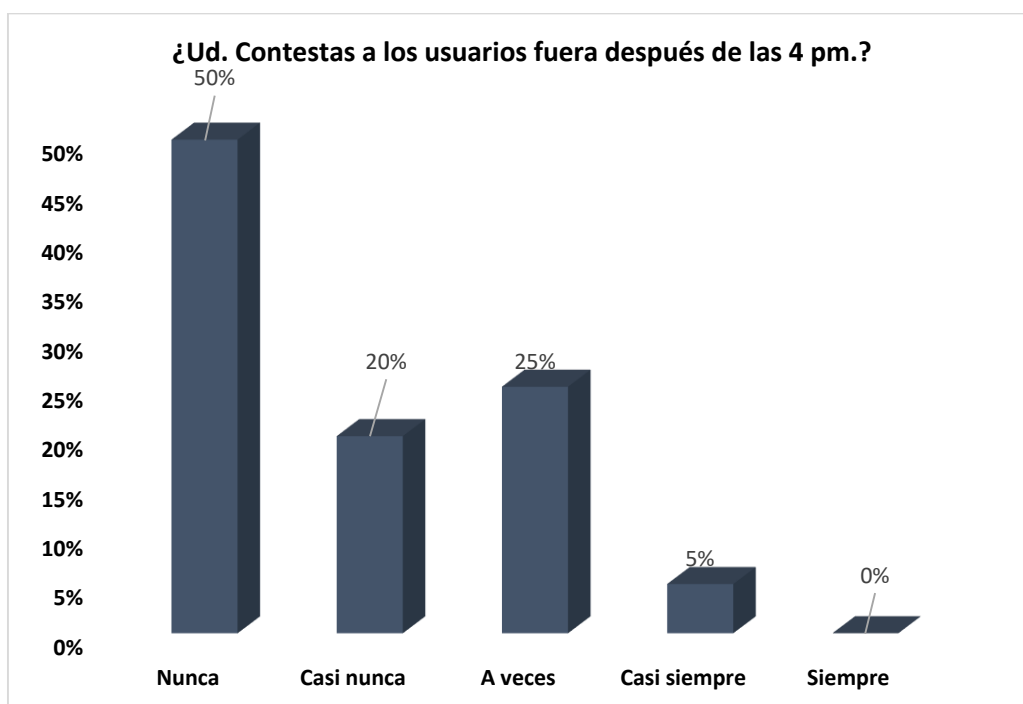


Figura 15 ¿Ud. Contesta a los usuarios fuera después de las 4 pm.?

### INTERPRETACIÓN:

De los 20 administrativos encuestado de la Facultad de educación, el 50% indica que nunca contesta a los usuarios después de las 4 pm., el 20% indica que casi nunca contesta a los usuarios después de las 4 pm., el 25% indica que a veces contesta a los usuarios después de las 4 pm. y el 5% indica que casi siempre contesta a los usuarios después de las 4 pm.

Tabla 16

¿Cuándo los usuarios solicitan algo, usted los atiende con amabilidad?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	18	90%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	2	10%
TOTAL	20	100%

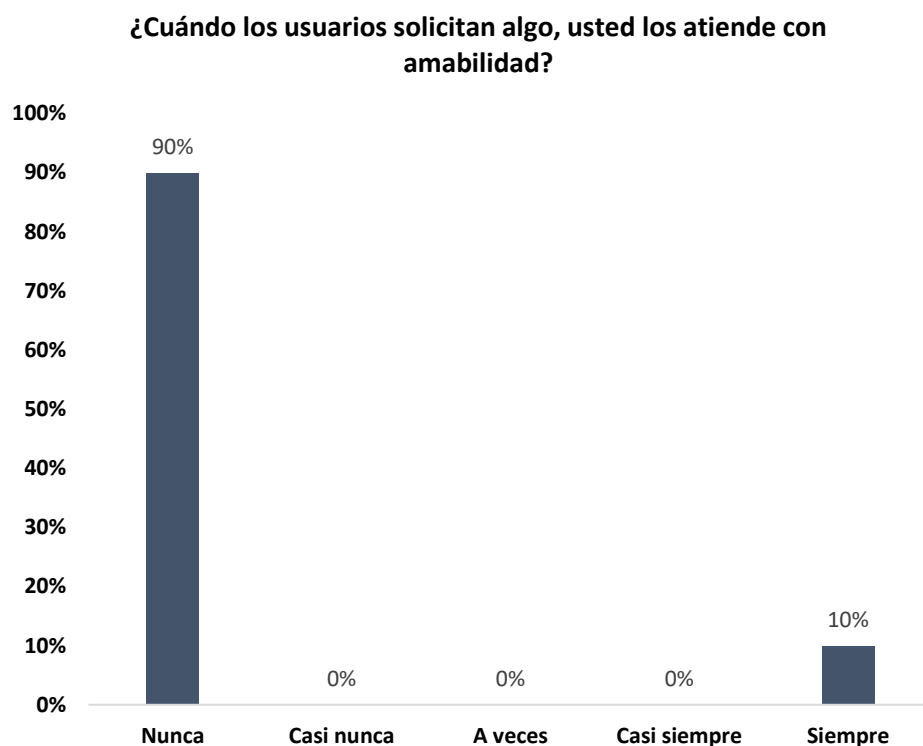


Figura 16 ¿Cuándo los usuarios solicitan algo, usted los atiende con amabilidad?

### INTERPRETACIÓN:

De los 20 administrativos encuestado de la Facultad de educación, el 90% indica que nunca atiende a los usuarios con amabilidad, y el 10% indica que siempre atiende a los usuarios con amabilidad.

Tabla 17

*¿Considera Ud. Que los usuarios merecen atención inmediata?*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	5%
Casi nunca	4	20%
A veces	6	30%
Casi siempre	3	15%
Siempre	6	30%
TOTAL	20	100%

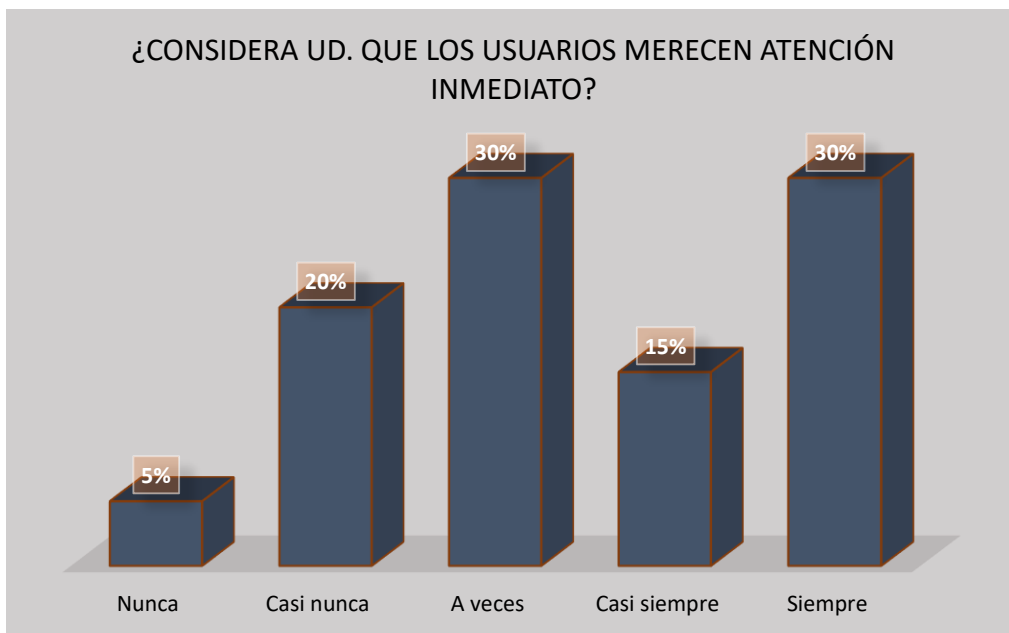


Figura 17 *¿Considera Ud. Que los usuarios merecen atención inmediata?*

### INTERPRETACIÓN:

De 20 ejecutivos encuestados por la facultad de Educación, el 5% dijo que los usuarios nunca merecían atención inmediata, el 20% dijo que los usuarios rara vez merecían atención inmediata, el 30% dijo que los usuarios a veces necesitaban atención inmediata, y el 15% dijo que los usuarios casi siempre merecían atención inmediata, el 30% decir que los usuarios siempre son dignos de atención inmediata.

Tabla 18

¿Considera Ud. Que las críticas constructivas son buenas?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	6	30%
Casi nunca	5	25%
A veces	7	35%
Casi siempre	2	10%
Siempre	0	0%
TOTAL	20	100%

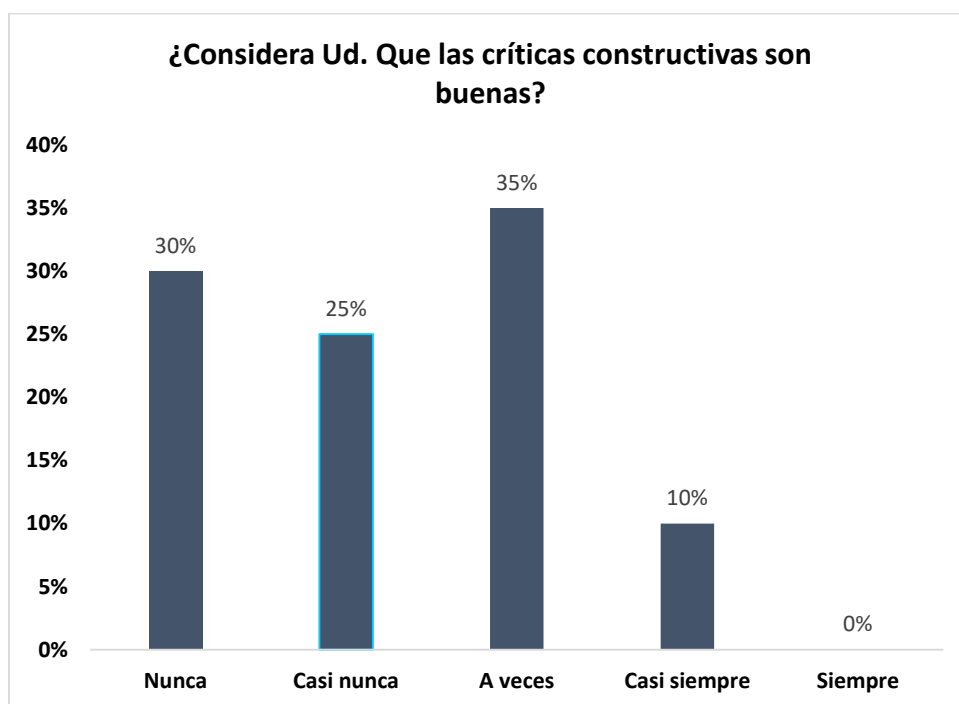


Figura 18 ¿Considera Ud. Que las críticas constructivas son buenas?

### INTERPRETACIÓN:

De los 20 administrativos encuestado de la Facultad de educación, el 30% indica que nunca las críticas constructivas son buenas, el 25% indica que su casi nunca las críticas constructivas son buenas, el 35% indica que a veces las críticas constructivas son buenas, el 10% indica que casi siempre las críticas constructivas son buenas.

Tabla 19

*¿Considera Ud. Que los usuarios merecen atención personalizada?*

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	11	55%
Casi nunca	4	20%
A veces	3	15%
Casi siempre	2	10%
Siempre	0	0%
TOTAL	20	100%

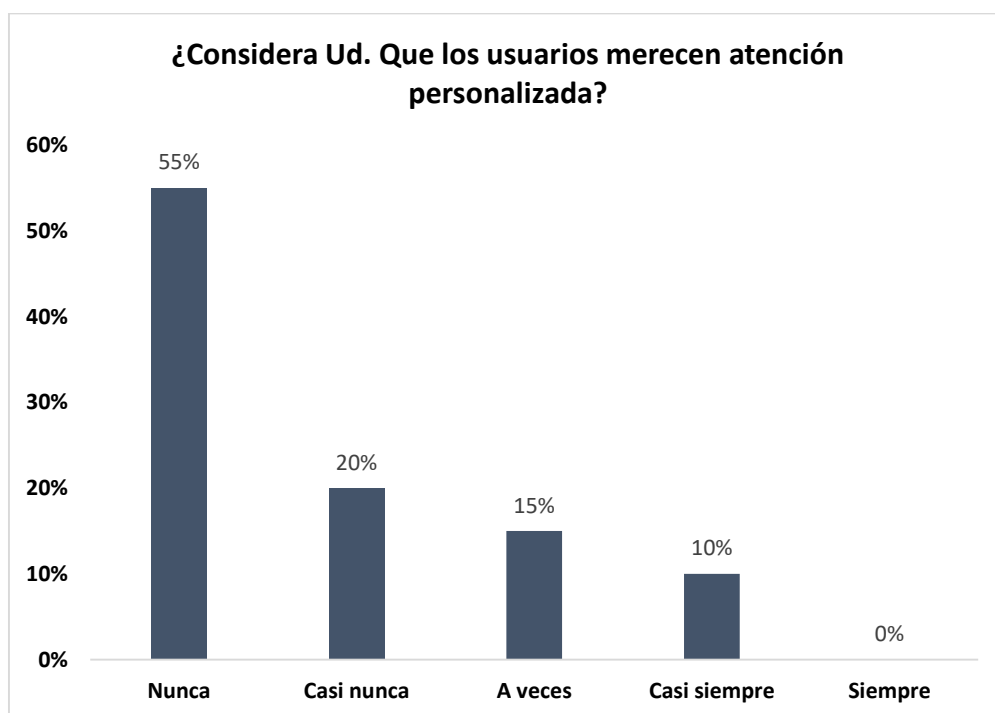


Figura 19 *¿Considera Ud. Que los usuarios merecen atención personalizada?*

### INTERPRETACIÓN:

De los 20 administrativos encuestado de la Facultad de educación, el 55% indica que nunca los usuarios merecen atención personalizada, el 20% indica que su casi nunca los usuarios merecen atención personalizada, el 15% indica que a veces los usuarios merecen atención personalizada el 10% indica que casi siempre los usuarios merecen atención personalizada.

Tabla 20

¿Considera Ud. Que explicar el proceso a los usuarios es indispensable?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	5%
Casi nunca	0	0%
A veces	5	25%
Casi siempre	8	40%
Siempre	6	30%
TOTAL	20	100%

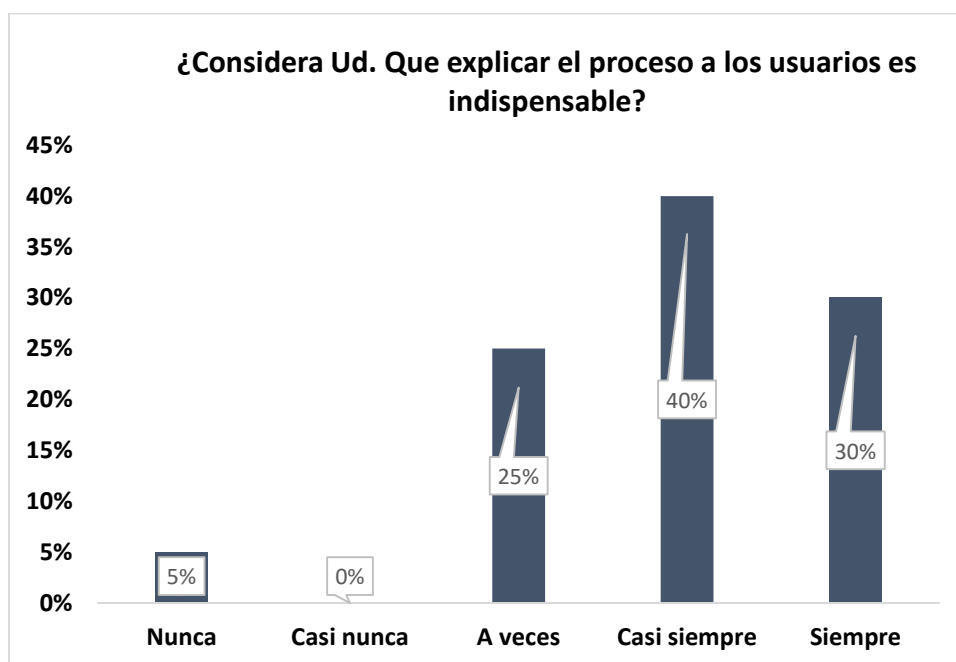


Figura 20 ¿Considera Ud. Que explicar el proceso a los usuarios es indispensable?

### INTERPRETACIÓN:

De los 20 administrativos encuestado de la Facultad de educación, el 5% indica que nunca es indispensable explicar el proceso a los usuarios, el 25% indica que a veces es indispensable explicar el proceso a los usuarios, el 40% indica que casi siempre es indispensable explicar el proceso a los usuarios y el 30% indica que siempre es indispensable explicar el proceso a los usuarios.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS GENERAL

**H<sub>0</sub>**: El tele-trabajo no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho, 2021.

**H<sub>1</sub>**: El tele-trabajo si se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho, 2021.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Usamos los siguientes estándares:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se rechaza **H<sub>0</sub>**.

**Aplicamos SPSS v24:**

*Tabla 21*  
*Correlación entre Tele-trabajo y calidad de servicio*

		Tele-trabajo	Calidad de servicio
Tele-trabajo	Correlación de Pearson	1	0,768*
	Sig. (bilateral)		0,016
	N	20	20
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	0,768*	1
	Sig. (bilateral)	0,016	
	N	20	20

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

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se puede observar en la Tabla 21, la significación asintótica (0,016) es menor que el nivel de significación (0,05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). En otras palabras, “El teletrabajo está muy relacionado con la calidad de servicio del personal administrativo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de José Faustino Sánchez Carrión - Huacho, 2021”. Además, el coeficiente de correlación es de 0,768 según Pearson y positivamente moderado según la escala de Bisquerra.



## PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

**H<sub>0</sub>:** El tele-trabajo no se relaciona significativamente con la empatía de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho, 2021.

**H<sub>1</sub>:** El tele-trabajo si se relaciona significativamente con la empatía de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho, 2021.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Usamos los siguientes estándares:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se rechaza **H<sub>0</sub>**.

**Aplicamos SPSS v26:**

*Tabla 22*  
*Correlación entre el tele-trabajo y la empatía*

		Tele-trabajo	empatía
Tele-trabajo	Correlación de Pearson	1	0,88*
	Sig. (bilateral)		0,035
	N	20	20
empatía	Correlación de Pearson	0,88*	1
	Sig. (bilateral)	0,035	
	N	20	20

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

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se muestra en la Tabla 22, la significación asintótica (0.035) es menor que el nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). Es decir, “El teletrabajo está fuertemente ligado a la empatía entre los administradores de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho, 2021”. Además, el coeficiente de correlación es de 0,88 según Pearson y positivo y muy alto según la escala de Bisquerra.

## PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

**H<sub>0</sub>:** El tele-trabajo no se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho, 2021.

**H<sub>1</sub>:** El tele-trabajo si se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho, 2021.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Usamos los siguientes estándares:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se rechaza **H<sub>0</sub>**.

**Aplicamos SPSS v26:**

*Tabla 23*

*Correlación entre procesos tele-trabajo y capacidad de respuesta*

		Tele-trabajo	Capacidad de respuesta
Tele-trabajo	Correlación de Pearson	1	0,877*
	Sig. (bilateral)		0,037
	N	20	20
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	0,877*	1
	Sig. (bilateral)	0,037	
	N	20	20

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

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se muestra en la Tabla 23, la significancia asintótica (0.037) es menor que el nivel de significación (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). Es decir, “El teletrabajo se asocia significativamente con la capacidad de respuesta de los directivos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho, 2021”. Adicionalmente, el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,877, lo que indica una correlación positiva y muy alta según la escala de Bisquerra.

### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

**H<sub>0</sub>:** El tele-trabajo no se relaciona significativamente con la fiabilidad de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho, 2021.

**H<sub>1</sub>:** El tele-trabajo si se relaciona significativamente con la fiabilidad de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho, 2021.

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Usamos los siguientes estándares:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se rechaza **H<sub>0</sub>**.

**Aplicamos SPSS v26:**

*Tabla 14*  
*Correlación entre tele-trabajo y fiabilidad*

		Tele-trabajo	fiabilidad
Tele-trabajo	Correlación de Pearson	1	0,653*
	Sig. (bilateral)		0,044
	N	20	20
fiabilidad	Correlación de Pearson	0,653*	1
	Sig. (bilateral)	0,044	
	N	20	20

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

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se muestra en la Tabla 14, la significación asintótica (0.044) es menor que el nivel de significación (0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa (hipótesis del investigador). Es decir, “El teletrabajo está muy relacionado con la confiabilidad de los directivos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho, 2021”. Además, el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,653, lo que indica que el coeficiente de correlación es positivo y alto según la escala de Bisquerra.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

Los resultados obtenidos conducen a establecer que “El tele-trabajo se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los administrativos de la facultad de educación de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión - huacho, 2021”, el presente resultado tiene relación con Diaz (2021) en su tesis titulada “*Impacto del trabajo remoto en calidad del servicio educativo de docentes de la institución educativa Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020*”, su objetivo de investigación es “Análisis del impacto del trabajo remoto en la calidad de los servicios de formación docente en la institución educativa Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020”, Su metodología de investigación fue cuantitativa, no experimental, diseño transversal, nivel de pertinencia, encuesta aplicada, llevándose a las siguientes conclusiones: “En cuanto al impacto del trabajo remoto podemos decir que tiene la calidad del servicio educativo de los docentes Institucionales, por lo cual podemos admitir un coeficiente de correlación basado en Rho.Spearman 0.760” (p. 68), También concluyó: “El efecto del trabajo remoto se cree válido en la empatía de los docentes de las instituciones educativas del distrito de San Juan de Miraflores en el año 2020, y podemos sustentar nuestro estudio en base a un coeficiente de correlación de 0.467” (p. 69).

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

Se concluye que el tele-trabajo se relaciona significativamente con la calidad de servicio que brindan los administrativos, se ha demostrado que a más comodidades para realizar el tele-trabajo mayor es la satisfacción de los usuarios con el servicio que estos reciben. Además, se concluye que los administrativos en su mayoría no cuentan con los equipamientos necesarios para realizar un tele-trabajo espectacular.

Se concluye que durante el tele-trabajo los administrativos prestan más atención a sus cosas personales y a su familia sin cumplir con el horario laboral, teniendo así complicaciones al momento de la atención al usuario y teniendo constantes quejas de que no se responde de manera oportuna cuando se necesita de su ayuda.

Se concluye que los administrativos de la facultad de educación no conocen el procedimiento para que los usuarios puedan poner una queja o reclamo generando incomodidad en estos.

Se concluye que la mayoría de administrativos no le dan una atención personalizada cuando se trata casos especiales o complicados que necesitan ser solucionados de manera urgente.

## **6.2 Recomendaciones**

Se recomienda al decano de la facultad de educación brindar las comodidades suficientes para la atención al usuario de los administrativos como son una laptop o computadora, que cuenten con internet y sobretodo con la capacitación necesaria sobre el uso de la tecnología y la buena atención al usuario.

Se recomienda que el asistente administrativo de la facultad de educación este en constante monitoreo acerca del trabajo de los administrativos cumpliendo así con sus labores y además con su horario laboral que es donde se le brinda atención al usuario tanto por correo como también por WhatsApp que es más fácil por ahí la comunicación.

Se recomienda al decano de la facultad coordinar con los encargados de brindar charlas de orientación al usuario a los administrativos de la facultad de educación de tal manera que cuando un usuario se acerque estos puedan instruirlos de manera correcta para todo tipo necesidad del usuario.

Se recomienda a los administrativos de la facultad de educación dedicar tiempo exclusivo cuando se tiene un problema al momento de atender la solicitud del usuario buscando ayuda y consejos de sus demás compañeros de tal manera que el fin único y común sea la satisfacción de los usuarios.

## REFERENCIAS

### 7.2 Fuentes bibliográficas

- Alcaraz, A., & Martínez, Y. (2012). Calidad de Servicio. *Revista panorama administrativo*, 11-60. Obtenido de <http://132.248.9.34/hevila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf>
- Arias, B. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. *CEA*, 59-73. Obtenido de <https://doi.org/10.22430/24223182.172>
- Cardozo, L. (1 de Marzo de 2021). *Calidad de servicio: importancia*. Obtenido de <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/#:~:text=La%20calidad%20del%20servicio%20no,perjudicar%20la%20fidelizaci%C3%B3n%20del%20contacto>.
- Chauvie, P. (2012). *Empatia: Efectos de los vínculos primarios*. Obtenido de [https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg\\_5.p](https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/tfg_5.p)
- Cuentas, M. (2021). Calidad de servicio y trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado de El Dorado, 2021. *Tesis de maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67133/Cuentas\\_ZMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67133/Cuentas_ZMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Díaz, P. (2021). Impacto del trabajo remoto en calidad del servicio educativo de docentes de la institución educativa Gastón María, San Juan de Miraflores, 2020. *Tesis de Posgrado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58964/Diaz\\_MPG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58964/Diaz_MPG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Droguett, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el servicio a clientes*. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%2>
- Enciclopedia Económica. (s.f.). *teletrabajo*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/teletrabajo/>
- Endered. (2020). *Ausentismo Laboral*. Obtenido de <https://blog.edenred.es/ausentismo-que-es-y-como-combatirlo/>
- Forero, Y. (2015). Teletrabajo y calidad de vida. *Tesis de Pregrado*. Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia. Obtenido de [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=3095&context=administracion\\_de\\_empresas](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=3095&context=administracion_de_empresas)
- Giese, J., & Cote, J. (2019). *Defining Customer Satisfaction*. *Academy of Marketing Science*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Lovato, C., & Simbaña, A. (2013). El teletrabajo como generación de plazas de empleo y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población en el Ecuador. *Tesis de*

- Pregrado*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4303/1/UPS-GT000393.pdf>
- Manele. (2013). *Eficiencia*. Obtenido de <https://weiprimofmead.ml/top-manele-2013-descargar-zippy>
- Moreno, E., Alfonso, Y., & Peña, W. (2018). El teletrabajo, impacto en la calidad de vida de los colaboradores del área de soporte técnico de la compañía Colvatec S.A. *Tesis de Pregrado*. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/8345/Traabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pacheco, L. (2021). Teletrabajo y productividad del trabajador de los principales operadores turísticos receptivos peruanos, 2019-2021. *Tesis de Posgrado*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17193/Pacheco\\_pl.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17193/Pacheco_pl.pdf?sequence=1)
- Perez, F. (1994). *Gestión de la calidad empresarial: Calidad en los servicios y atención al cliente: calidad total*. Madrid: Esic.
- Prieto, R., & Tapia, F. (2017). Analisis de la calidad del servicio brindado en la empresa UNIMAQ S.A. *Tesis de pregrado*. Universidad de Arequipa, Arequipa, Perú. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7714/53.0912.AE.pdf?>
- Soto, V. (2020). El teletrabajo y el nivel de satisfacción de los trabajadores en los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020. *Tesis de Pregrado*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7512/Soto%20Guti%C3%A9rrez%20Victor%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Suarez, L. (2020). Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020. *Tesis de Posgrado*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46386/Suarez\\_VLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46386/Suarez_VLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valencia, P. (2022). El teletrabajo y la competitividad en las empresas de servicio del cantón Ambato. *Tesis de Pregrado*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/34123>
- Vertice, P. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. España: Publicaciones Vértice.



# ANEXOS

**Universidad Nacional**  
**José Faustino Sánchez Carrión**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**ENCUESTA SOBRE EL TELE-TRABAJO Y LA CALIDAD DE SERVICIO**

Buen día, el propósito de esta encuesta es conocer su opinión sobre el teletrabajo y la calidad de servicio de los administradores educativos de la UNJFSC, por lo que le agradeceríamos responda las preguntas con sinceridad, la encuesta será confidencial y anónima.

*De antemano: ¡muchas gracias por su colaboración!*

**I. DATOS DEL ENCUESTADO**

**1. Genero.**

- a) Femenino
- b) Masculino

**2. Estado civil**

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Viudo
- d) Divorciado
- e) Unión libre

**3. Grado de estudios**

- a) Secundaria completa.
- b) Técnico.
- c) Bachiller.
- d) Titulado
- e) Magister o Doctor.

**4. Indique el intervalo en que se encuentra sus ingresos mensuales actual:**

- a) Menos de s/. 930.00
- b) s/. 931 a s/. 1700.00
- c) s/. 1701.00 a s/. 2550.00
- d) s/. 2551.00 a s/. 3400.00
- e) s/. 3401.00 a más.

## II. INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen cinco opciones de respuesta. Elija la que mejor describa su idea, solo hay una opción, marque claramente la opción seleccionada con una cruz "X"

**1=Nunca; 2= Casi Nunca; 3=A veces; 4=Casi siempre; 5=Siempre**

Si no puede responder una pregunta, o si la pregunta no tiene sentido para usted, pregúntele a la persona que le entregó este cuestionario y explíquelo por qué es importante su participación.

<b>TELE-TRABAJO</b>						
<b>I. Productividad. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)</b>		<b>Calificación</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	Al realizar sus labores desde casa, ¿establece sus metas considerando el tiempo laboral?					
2.	Cuando realiza el tele-trabajo, ¿usted gestiona oportunamente las necesidades de los usuarios?					
<b>II. Eficiencia. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)</b>		<b>Calificación</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3.	¿Considera usted que tiene los recursos necesarios para su cumplimiento de tele-trabajo?					
4.	¿Al momento de realizar su tele-trabajo enumera sus actividades para realizarlas?					
5.	¿Al realizar su tele-trabajo realiza en el menor tiempo posible sus labores?					
<b>III. Ausentismo. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)</b>		<b>Calificación</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6.	Al realizar su tele-trabajo, ¿cumple con el horario establecido?					
7.	¿Le gusta trabajar desde casa porque trabaja a la hora que usted tiene tiempo?					
8.	¿Consideras que las enfermedades impiden un buen tele-trabajo?					
9.	Al realizar tele-trabajo, ¿consideras que tienes más tiempo para tu familia que para las labores?					
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>IV. Fiabilidad. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)</b>		<b>Calificación</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10.	¿Considera usted que los usuarios merecen la misma atención siempre?					
11.	¿Considera usted que los horarios de atención son respetados?					
12.	¿Orienta al usuario cuando quiere poner un reclamo o queja?					
13.	¿Considera usted importante atender a los usuarios conforme van llegando?					
<b>V. Capacidad de Respuesta. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)</b>		<b>Calificación</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14.	¿Cuándo Ud. Brinda atención lo hace de manera rápida?					

15.	¿Ud. Contesta a los usuarios fuera después de las 4 pm.?					
16.	¿Cuándo los usuarios solicitan algo, usted los atiende con amabilidad?					
<b>VI. Empatía. (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)</b>		<b>Calificación</b>				
		1	2	3	4	5
17.	¿Considera Ud. Que los usuarios merecen atención inmediato?					
18.	¿Considera Ud. Que las críticas constructivas son buenas?					
19.	¿Considera Ud. Que los usuarios merecen atención personalizada?					
20.	¿Considera Ud. Que explicar el proceso a los usuarios es indispensable?					

*Muchas gracias por su participación 😊😊*

---

**[Dr. Santiago Ernesto Ramos y Yovera  
ASESOR**

---

**Dr. Luis Alberto Baldeos Ardian  
PRESIDENTE**

---

**Dr. Abrahan Cesar Neri Ayala  
SECRETARIO**

---

**Dr. Felix Gil Caro Soto  
VOCAL**