



## **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

TELETRABAJO Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA  
UNIDAD DE POSGRADO DE CIENCIAS CONTABLES, UNIVERSIDAD  
NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, 2021 - 2022

**Línea de investigación:**

**Desarrollo empresarial**

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración con  
mención en Administración de Empresas

**Autora:**

Perales Pizarro, Paula Teresa

**Asesor:**

Ponce Veneros, Manuel Santos

ORCID: 0000-0003-0771-9643

**Jurado:**

Ochoa Paredes, Filiberto Fernando

Fernández Vega, Edinson Antonio

Chávez Navarro, Juan Roberto

**Lima - Perú**

**2025**



# TELETRABAJO Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE CIENCIAS CONTABLES, UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, 2021 - 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
2	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://apirepositorio.unh.edu.pe">apirepositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://uvadoc.uva.es">uvadoc.uva.es</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repositorio.upsjb.edu.pe">repositorio.upsjb.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1%



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

TELETRABAJO Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA UNIDAD  
DE POSGRADO DE CIENCIAS CONTABLES, UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR  
DE SAN MARCOS, 2021 - 2022

Línea de Investigación:

Desarrollo Empresarial

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración con  
mención en Administración de Empresas

Autora:

Perales Pizarro, Paula Teresa

Asesor:

Ponce Veneros, Manuel Santos

ORCID: 0000-0003-0771-9643

Jurado:

Ochoa Paredes, Filiberto Fernando

Fernández Vega, Edinson Antonio

Chávez Navarro, Juan Roberto

Lima - Perú  
2025

### **Dedicatoria**

Este trabajo de Tesis se la dedico a mi Familia por ser pacientes en el tiempo que dejé de compartir con ellos, por dedicarme a mis estudios, a mi esposo, hijos, a mis padres y amigos de Promoción que siempre fuimos un solo equipo, en especial al grupo de trabajo que formamos en todo el transcurrir de nuestra carrera, a ti Ceci que partiste pronto, sé que estarás presenciando mi alegría de saber que lograré este título.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme la perseverancia, fortaleza para llegar a concluir satisfactoriamente mi carrera, a mis Docentes de aula, asesor de Tesis, y amigos que estuvieron siempre para guiarnos y alentarnos, especialmente a mi Profesor Miguel Ángel Túpac Yupanqui Esquivel que siempre estuvo presente, preocupándose para llegar a cumplir nuestras metas, muchas gracias.

## ÍNDICE

RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>13</b>
1.1 Descripción y Formulación del Problema .....	14
1.2 Antecedentes.....	22
1.3. Objetivos.....	29
Objetivo General .....	29
Objetivos Específicos.....	29
1.4. Justificación .....	30
1.5. Hipótesis .....	30
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>32</b>
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación .....	32
<b>III. METODO .....</b>	<b>40</b>
3.1 Tipo de Investigación .....	40
3.2 Ámbito Temporal y Espacial.....	42
3.3 Variables.....	42
3.4 Población y Muestra .....	45
3.5 Instrumentos .....	47
3.6 Procedimientos .....	47
3.7 Análisis de Datos .....	48
3.8 Consideraciones Éticas .....	48
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>49</b>
<b>V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>101</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>104</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>105</b>
<b>VIII. REFERENCIAS.....</b>	<b>108</b>

**IX. ANEXOS.....115**

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Operacionalización de la variable: Teletrabajo.....	43
Tabla 2 Operacionalización de la variable: Calidad en la atención .....	44
Tabla 3 Frecuencias Pregunta N° 1 .....	49
Tabla 4 Frecuencias Pregunta N° 2 .....	50
Tabla 5 Frecuencias Pregunta N° 3 .....	51
Tabla 6 Frecuencias Pregunta N° 4 .....	52
Tabla 7 Frecuencias Pregunta N° 5 .....	53
Tabla 8 Frecuencias Pregunta N° 6 .....	54
Tabla 9 Frecuencias Pregunta N° 7 .....	55
Tabla 10 Frecuencias Pregunta N° 8 .....	56
Tabla 11 Frecuencias Pregunta N° 9 .....	57
Tabla 12 Frecuencias Pregunta N° 10 .....	58
Tabla 13 Frecuencias Pregunta N° 11 .....	59
Tabla 14 Frecuencias Pregunta N° 12 .....	60
Tabla 15 Frecuencias Pregunta N° 13 .....	61
Tabla 16 Frecuencias Pregunta N° 14 .....	62
Tabla 17 Frecuencias Pregunta N° 15 .....	63
Tabla 18 Frecuencias Pregunta N° 16 .....	64
Tabla 19 Frecuencias Pregunta N° 17 .....	65
Tabla 20 Frecuencias Pregunta N° 18 .....	66
Tabla 21 Frecuencias Pregunta N° 19 .....	67
Tabla 22 Frecuencias Pregunta N° 20 .....	68
Tabla 23 Frecuencias Pregunta N° 21 .....	69
Tabla 24 Frecuencias Pregunta N° 22 .....	70

Tabla 25 Frecuencias Pregunta N° 23 .....	71
Tabla 26 Frecuencias Pregunta N° 24 .....	72
Tabla 27 Frecuencias Pregunta N° 25 .....	73
Tabla 28 Frecuencias Pregunta N° 26 .....	74
Tabla 29 Frecuencias Pregunta N° 27 .....	75
Tabla 30 Frecuencias Pregunta N° 28 .....	76
Tabla 31 Frecuencias Pregunta N° 29 .....	77
Tabla 32 Frecuencias Pregunta N° 30 .....	78
Tabla 33 Frecuencias Pregunta N° 31 .....	79
Tabla 34 Frecuencias Pregunta N° 32 .....	80
Tabla 35 Frecuencias Pregunta N° 33 .....	81
Tabla 36 Frecuencias Pregunta N° 34 .....	82
Tabla 37 Frecuencias Pregunta N° 35 .....	83
Tabla 38 Frecuencias Pregunta N° 36 .....	84
Tabla 39 Frecuencias Pregunta N° 37 .....	85
Tabla 40 Estadísticas de fiabilidad.....	88
Tabla 41 Variable llamada Cultura organizacional.....	88
Tabla 42 Estadística de fiabilidad de la dimensión tecnologías de la información.....	89
Tabla 43 Variable llamada herramientas tecnológicas.....	90
Tabla 44 Dimensión capacitación se ha calculado la estadística de fiabilidad .....	91
Tabla 45 Dimensión Capacitación .....	91
Tabla 46 Variable Teletrabajo y sus dimensiones.....	92
Tabla 47 Dimensión calidad de la respuesta se ha calculado su estadística de fiabilidad ..	93
Tabla 48 Dimensión Calidad de respuesta .....	93
Tabla 49 Dimensión seguridad estadística de fiabilidad.....	94

Tabla 50 Dimensión seguridad.....	94
Tabla 51 Dimensión Empatía.....	95
Tabla 52 Correlaciones de la Variable Calidad de atención .....	96
Tabla 53 Variables: teletrabajo y calidad de atención .....	98
Tabla 54 Correlaciones de las dimensiones de las variables: Teletrabajo y Calidad de atención.....	99

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1	Programas de la Unidad de Posgrado - F.C.C. ....	17
Figura 2	Grafico Pregunta N° 1 .....	49
Figura 3	Grafico Pregunta N° 2 .....	50
Figura 4	Grafico Pregunta N° 3 .....	51
Figura 5	Grafico Pregunta N° 4 .....	52
Figura 6	Grafico Pregunta N° 5 .....	53
Figura 7	Grafico Pregunta N° 6 .....	54
Figura 8	Grafico Pregunta N° 7 .....	55
Figura 9	Grafico Pregunta N° 8 .....	56
Figura 10	Grafico Pregunta N° 9 .....	57
Figura 11	Grafico Pregunta N° 10 .....	58
Figura 12	Grafico Pregunta N° 11 .....	59
Figura 13	Grafico Pregunta N° 12 .....	60
Figura 14	Grafico Pregunta N° 13 .....	61
Figura 15	Grafico Pregunta N° 14 .....	62
Figura 16	Grafico Pregunta N° 15 .....	63
Figura 17	Grafico Pregunta N° 16 .....	64
Figura 18	Grafico Pregunta N° 17 .....	65
Figura 19	Grafico Pregunta N° 18 .....	66
Figura 20	Grafico Pregunta N° 19 .....	67
Figura 21	Grafico Pregunta N° 20 .....	68
Figura 22	Grafico Pregunta N° 21 .....	69
Figura 23	Grafico Pregunta N° 22 .....	70
Figura 24	Grafico Pregunta N° 23 .....	71

Figura 25 Grafico Pregunta N° 24 .....	72
Figura 26 Grafico Pregunta N° 25 .....	73
Figura 27 Grafico Pregunta N° 26 .....	74
Figura 28 Grafico Pregunta N° 27 .....	75
Figura 29 Grafico Pregunta N° 28 .....	76
Figura 30 Grafico Pregunta N° 29 .....	77
Figura 31 Grafico Pregunta N° 30 .....	78
Figura 32 Grafico Pregunta N° 31 .....	79
Figura 33 Grafico Pregunta N° 32 .....	80
Figura 34 Grafico Pregunta N° 33 .....	81
Figura 35 Grafico Pregunta N° 34 .....	82
Figura 36 Grafico Pregunta N° 35 .....	83
Figura 37 Grafico Pregunta N° 36 .....	84
Figura 38 Grafico Pregunta N° 37 .....	85
Figura 39 Variable Teletrabajo, y sus dimensiones correspondientes .....	86
Figura 40 Variable Calidad de atención, y sus dimensiones.....	87
Figura 41 Dispersión simple con ajuste de línea de Factores del Teletrabajo por Calidad de atención .....	98

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue identificar qué factores del trabajo influyen en la calidad de atención de los usuarios de la UPG de la Universidad Mayor de San Marcos, 2021-2022. Metodología: el presente estudio es de tipo Básica, descriptiva, correlacional – aplicada, de enfoque cuantitativo, de método hipotético – deductivo, de nivel descriptivo correlacional, aplicada, de diseño es descriptivo, correlacional, transversal y no experimental. La muestra utilizada en nuestro estudio es de 131 usuarios de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM. Para el recojo de datos, se utilizó para cada variable una encuesta online. Resultado: Se comprueba, que las correlaciones (Pearson) entre las diferentes dimensiones agrupadas en las dos variables principales –(Teletrabajo y Calidad de la Atención) fluctúan entre 0. 747 y 0.944, lo cual representa en general una correlación entre considerable y muy fuerte. Por lo tanto, la implementación del teletrabajo en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Contables (UPG-FCC) de la UNMSM (UNMSM) ha transformado significativamente la dinámica laboral y la atención a los usuarios de los programas de maestrías, doctorados y diplomaturas.

*Palabras clave:* Teletrabajo, Trabajo a distancia, Herramientas Tecnológicas, Capacidad de respuesta, Empatía.

## ABSTRACT

The objective of the research was to identify which work factors influence the quality of care for users of the UPG at the Universidad Mayor de San Marcos, 2021-2022. Methodology: the present study is of a Basic, descriptive, correlational – applied type, with a quantitative approach, using a hypothetical-deductive method, at a descriptive correlational level, applied, with a descriptive, correlational, cross-sectional, and non-experimental design. The sample used in our study consists of 131 users from the Graduate Unit of Accounting Sciences, UNMSM. For data collection, an online survey was used for each variable. Result: It is confirmed that the correlations (Pearson) between the different dimensions grouped into the two main variables – (Telework and Quality of Care) fluctuate between 0.747 and 0.944, which generally represents a correlation between considerable and very strong. Therefore, the implementation of telework in the Graduate Unit of the Faculty of Accounting Sciences (UPG-FCC) of UNMSM (UNMSM) has significantly transformed the work dynamics and the attention given to users of master's, doctoral, and diploma programs.

*Keywords:* Telecommuting, Remote Work, Technological Tools, Responsiveness, Empathy.

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) informó sobre una epidemia nueva virus Corona en enero de 2020. En diciembre de 2019, la oficina de la OMS de la República Popular China descubrió y proclamó la existencia de casos de neumonía vírica y constituyó una ESPII. El virus no conocido recibe el nombre de SARS COVID – 19 lo que motivo que la OMS llegue a la conclusión de que en marzo de 2020 se declare una pandemia mundial y presenta su evaluación a covid-19, provocando cambios significativos en el estilo de vida de la propia sociedad, experimentado cambios sustanciales. Así mismo todos estos acontecimientos afectaron los procedimientos habituales de trabajo de las empresas y sus normas de seguridad, estableciendo así otra forma de laborar respecto a estos requerimientos, lo que recibe el nombre de teletrabajo. Posteriormente, mediante el Decreto Supremo 044-2020-PCM (2020, artículo 1), emitido el 15 de marzo de 2020, el Estado peruano declaró el Estado de Emergencia Nacional y dispuso el aislamiento social como respuesta a la aparición del virus Covid-19.

Asimismo, es importante señalar que el Teletrabajo se rige específicamente por el Decreto Supremo N° 009-2015-TR aprobó el Reglamento de la Ley N° 30036, comúnmente conocida como “Ley Reguladora del Teletrabajo” (2013, artículo 1), pero este no se aplicó a las entidades públicas, y menos del 22% de las empresas privadas implementaron o probaron el Teletrabajo con sus colaboradores hasta el 2018. Sin embargo, el gobierno peruano implementó el concepto de teletrabajo (2020, art. 16-20) a través del Decreto de Urgencia N. 026-2020, que fue desarrollado por el Decreto Supremo N. 010-2020-TR, en respuesta a la crisis sanitaria del país. En 2020, la Autoridad Nacional del Servicio Civil SERVIR emitió otras reglamentaciones. En ese sentido, es importante señalar que existe una distinción entre el Teletrabajo y el Trabajo a distancia, que es una consecuencia del teletrabajo. La principal

diferencia entre ambos es que el Trabajo a distancia sólo es aplicable durante el periodo de duración de la emergencia sanitaria.

Por ello, el Estado ha emitido la norma (Decreto de Urgencia 055-2021, Disposiciones Complementarias Finales, Cuarto), que indica que esta modalidad de trabajo se extenderá tanto para el sector público como para el privado hasta el 31 de diciembre de 2021. Se debe tener en cuenta que la meta de esta investigación fue la comprensión de la realidad actual, así como la creación de nuevos esquemas de trabajo y el uso de herramientas tecnológicas que beneficien tanto al empleador como al empleado, logrando así un equilibrio en los resultados y la calidad en el servicio que se presta en beneficio de los usuarios.

El Estado peruano decretó entonces el Estado de Emergencia nacional y el aislamiento social obligatorio como consecuencia del brote de Covid-19, por medio del Decreto Supremo 044-2020-PCM (2020, artículo 1), del 15 de marzo de 2020.

## **1.1 Descripción y Formulación del Problema**

Junto con el terrible escenario de pérdida de puestos de trabajo, existe la impresión de que el futuro del trabajo ya se estaba revelando como consecuencia directa de la crisis mundial, antes de lo previsto provocando una aceleración de las tendencias en los mercados laborales. Muchas personas están conociendo el teletrabajo por primera vez como producto del coronavirus, manteniendo a millones de empleados confinados en sus casas. El teletrabajo no es un nuevo modo de trabajo.

Durante la crisis del petróleo que tuvo lugar en 1973, Jack M. Nilles ideó el concepto de teletrabajo. El trabajo que se realiza sin interacción directa entre los individuos fue investigado como una posible solución al problema. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), este tipo de empleo incluían una reducción de los costes asociados al transporte, una disminución de la cantidad de contaminantes que se liberaban al medio

ambiente, una reducción del tiempo que los trabajadores debían dedicar a viajar, un aumento de la productividad y una mejora de la vida personal y familiar.

Parecería una transición sencilla, pero como la gran mayoría de las cosas en la vida, trabajar de esta manera tiene tanto ventajas como desventajas. Cada empleado de la organización debe ser educado y debe dar resultados y, además, son necesarios líderes de servicio al cliente, lo cual redundará en más ingresos para las empresas, como es reconocido en las técnicas de servicio al cliente. También se menciona que es importante trabajar en tres puntos como parte del mecanismo para lograr los objetivos fijados para una mejor calidad de servicio. Según las circunstancias, cambiar los fallos, aplicar herramientas de mejora de la calidad y actualizar el programa general de atención al cliente son los tres puntos en los que hay que trabajar.

El tema de si el Teletrabajo ha llegado o no para quedarse sólo se puede responder con el tiempo; sin embargo, por el momento, si se puede abordar una serie de factores importantes del mismo. Las instituciones de salud y seguridad laboral de varios países han colaborado en la elaboración de recomendaciones para evaluar las condiciones de trabajo de los teletrabajadores que realizan su labor desde casa. Estas normas abarcan diversos problemas de salud y seguridad en el trabajo, como los relativos a la calidad del aire dentro del lugar de trabajo, la ergonomía, los posibles riesgos de tropiezo, la iluminación y la exposición a sustancias químicas, entre otros.

El Teletrabajo invadió los mercados de trabajo de América Latina y el Caribe se llevaron a cabo como estrategia para mitigar las secuelas de la pandemia COVID-19. Esto ha permitido la continuación de las actividades en muchos sectores a pesar de la devastadora caída de la actividad económica, que provocó la pérdida de empleo, la disminución de los ingresos y el cierre de empresas. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021), como consecuencia directa de la pandemia, al menos 23 millones de habitantes en

Latinoamérica y el Caribe adoptaron en algún momento la práctica de trabajar desde casa. Como resultado, el teletrabajo ha hecho posible que las empresas y los puestos de trabajo sigan funcionando con normalidad. Fue un salto imprevisto hacia el futuro del trabajo, y como resultado. Además, desde un punto de vista más especializado, la Calidad de Servicio, abreviada como QoS, se refiere a las cualidades que deben estar presentes para cumplir los requisitos del usuario.

La Ley N° 30036 de 2013 regula la prestación de servicios a distancia haciendo uso de las (TIC); aprobándose en 2015 la reglamentación respectiva para su ejecución. Así, el mercado laboral peruano está habilitado legalmente para hacer un uso efectivo del empleo que no requiere interacción humana directa (Ramírez y Chuquillanqui, 2017, p. 112). Adicionalmente, en marzo de 2020, se otorgó el Decreto de Urgencia No. 026-2020, el cual especifica (artículos 16 y 17) en la ejecución del trabajo remoto en todas las organizaciones del Perú, sin importar si son públicas o privadas, con el fin de combatir la crisis que atravesaba el país en ese momento. En efecto, entender cómo optimizar el nivel de servicio que se brinda actualmente a los clientes es una parte crucial de cualquier esfuerzo de modernización de la gestión que se deba emprender. Se trata de diseñarlo y desarrollarlo, teniendo en cuenta las demandas y expectativas del usuario, con distintos canales de atención disponibles, los estándares de calidad del servicio, la utilización de las (TIC), en la interacción con las personas y cualquier otro medio que contribuya a mejorar la calidad del servicio público (PCM, 2017).

En el Perú, el modelo de trabajo a distancia o teletrabajo se introdujo de la misma manera que en otras naciones; sin embargo, el país adolecía de varios inconvenientes que constituían importantes desafíos tecnológicos, en el sector educativo, en el caso. Esto se debe a que el sector educativo tiene una gran carencia de herramientas y conocimientos necesarios para implementar esta modalidad.

La Facultad de Ciencias Contables (FCC) de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM) fue fundada como tal el 22 de septiembre de 1984, después de haber sido anteriormente parte integrante de Ciencias Económicas y Comerciales como facultad, dentro del Programa Académico de Ciencias Administrativas y Contables. La Unidad de Posgrado (UPG) es parte integrante de la FCC, brindando programas de Maestría y Doctorado.

Los programas son los siguientes:

**Figura 1**

*Programas de la Unidad de Posgrado - F.C.C.*

<b>Programas de la Unidad de Posgrado – F.C.C.</b>	
<b>MAESTRIAS</b>	
1.- Auditoría	
a. Auditoría en la Gestión Empresarial	
b. Auditoría en la Gestión y Control Gubernamental	
2.- Banca y Finanzas	
3.- Comercio Internacional y Aduanas	
4.- Contabilidad	
a. Costos y Presupuestos en la Gestión Estratégica	
5.- Política y Gestión Tributaria	
a. Política y Sistema tributario	
b. Auditoría Tributaria	
<b>DOCTORADOS</b>	
En Ciencias Contables y Empresariales	
En Política Fiscal y Sistema Tributario	

*Nota.* Elaboración propia

Estos Programas se apertura dos veces por año, primer semestre académico y segundo semestre académico.

La atención al usuario o cliente, qué es el participante en nuestros programas de maestría y doctorado, se da en dos aspectos importantes: el administrativo y el académico.

El usuario se puede categorizar en 4 grupos: los interesados, los postulantes, los participantes del programa o matriculados, y los egresados del programa. Buena parte de la atención es en línea (on – line), como se explicará.

Un proceso administrativo importantísimo es el proceso de admisión, por ser el proceso que logra a los participantes de los programas. éste se da dos veces durante el año para las maestrías y los doctorados. Otro proceso es la Matrícula, que se da a sí mismo al inicio de cada semestre, dos veces al año. Los participantes también reciben facilitación para el pago de sus pensiones (cuatro pagos por cada semestre o acogiéndose al pronto pago).

Un aspecto importante del proceso de admisión es la Pre Maestría, ofrecida a los usuarios cuando está en su fase de postulación, que constituye un ciclo instructivo relativo a los programas que ofrece la U.P.G. en adición a ello, la UPG está en la capacidad de instruir a los señores postulantes para la culminación de los trámites de su postulación, los cuales incluyen, además de los pagos específicos por derechos examen de admisión, la propia prueba de conocimientos y la remisión de los expedientes de postulación conforme a las hojas de vida de los señores postulantes.

En adición, se atiende a los usuarios en el proceso administrativo y académico de obtención de los grados respectivos, incluyendo todo el proceso de revisión del Plan o Proyecto de tesis (de Investigación), y la sustentación del grado.

Los usuarios asimismo requieren atención en relación a los certificados de estudios, constancia de egresados, y otros documentos que emite la UPG a solicitud de los participantes en los programas.

En el aspecto académico, el servicio central es el servicio de enseñanza; pero también se da el servicio de acompañamiento o asesoramiento del trabajo de tesis, antes de la concesión definitiva del título, además de la evaluación de la tesis realizada.

Esta investigación se ceñirá al aspecto administrativo de la Atención al Cliente de la U.P.G.

Desde el año 2020, los procesos tanto administrativo como académico se han dado por medio del teletrabajo.

La atención al cliente se complementado mediante el módulo de trámites o mesa de partes virtual, llamado Módulo de Atención de Trámites, con las siglas MAT, parte del sistema SGDFD cero papeles Sistema de Gestión Documental con Firma Digital (<https://sgd.unmsm.edu.pe/>), dispuesto como un aplicativo instalado por la Universidad para todos sus servicios.

La oferta académica de la UPG es alcanzada a los potenciales postulantes mediante la página web de la UPG de la Facultad de Ciencias contables; Así mismo, se producen campañas publicitarias por medio de las redes sociales tales como Facebook, Instagram, LinkedIn, correos electrónicos y WhatsApp.

Los interesados en los programas ofrecidos por la UPG se comunican a través de los correos electrónicos institucionales o los números de teléfono celular colocados en la publicidad y atendidos por el personal de la U.P.G. Esta información es muy personalizada, debido a que los postulantes tienen consultas muy diferentes, conforme a sus distintos expectativas y situaciones personales o profesionales.

Los participantes de los programas realizan los pagos respectivos mediante plataformas virtuales de pago como Niubiz, transferencias electrónicas a las cuentas corrientes de la Universidad, o como pagos en las agencias bancarias del Banco respectivo.

El personal de la UPG ha prestado servicios bajo la modalidad de Teletrabajo como consecuencia de la emergencia del COVID en los años 2020 y 2021 en forma total. En 2022, una parte del personal hizo trabajo combinado presencial y teletrabajo.

En el aspecto académico, asimismo, el servicio de enseñanza se ha venido brindando a través de Sistemas de Gestión del Aprendizaje como Classroom, y mediante la plataforma de videoconferencias Meet, ambas forman parte del sistema ofimático de Google, por lo cual la Universidad ha realizado convenios y contratos respectivos con la empresa proveedora.

En todo el servicio, la UPG se adapta al sistema de gobierno electrónico establecido por la Universidad, a través del ya mencionado, SGDFD, a través de la intranet de la Universidad, los principios de gobierno electrónico y de transparencia de la información implementados así mismo por la Universidad.

Respecto a la gestión académica es notable también la aplicación del Sistema Único de Matrícula, SUM, un aplicativo digital de la intranet de la Universidad, en el cual se registra las notas correspondientes a los diferentes cursos que corresponden a los programas ofrecidos por la U.P.G., y como también en los demás programas de la Universidad.

### **Problemática la Unidad de Posgrado de la F.C.C. - UNMSM**

Los alumnos interesados para postular tienen que presentar una serie de requisitos y enviarlos a la UPG-FCC-UNMSM para que sean evaluados por un jurado y pasar su entrevista respectiva. Para garantizar que los usuarios interesados de acuerdo con el número de registro inscritos en el sistema general de admisión, se da una intervención personalizada permanente desde que llaman interesados por una maestría o doctorado, llamándolos por ejemplo y haciéndole saber de qué aún no están inscritos, cuál es el problema que tiene cada uno de ellos para poder ayudarlos, puede ser por falta de dinero puede ser por tiempo puede ser por salud etcétera.

La creación de una serie de formularios en la Plataforma digital ha solucionado y resuelto muchas interrogantes y ayuda inmediata para inscripciones, envíos de expedientes, y pagos, realmente muy efectivos estos sistemas, de gran ayuda.

Parte del problema era de que los alumnos que tienen que enviar su expediente o los requisitos solicitados para su evaluación por el Jurado de Admisión, anteriormente lo mandaban a través del correos electrónicos o de la mesa de partes en fin al final ellos mandaban por todos los correos habidos y por haber de la Universidad y teníamos una dificultad muy seria en poder a veces juntar todos los expedientes creándose un caos , vimos la posibilidad de resolverlo, al final se creó un formulario electrónico donde los alumnos llenan sus datos que incluye su nombres apellidos, de qué Universidad vienen , a qué maestría postula, hay un link allí dentro del formulario donde dice envíe su expediente entonces suben su expediente que previamente lo deben haber este hecho obviamente un Word para pasarlo a PDF.

Llegado el momento de matrícula, los alumnos tienen que realizar pagos: matriculas, pensiones, anteriormente siempre tenían el problema de tiempo para realizar los pagos, muchos alumnos son de provincias, por horarios de trabajos no podían acercarse al banco, entonces se vio la necesidad de hacer un trámite con la oficina central de la Universidad para que se creará una cuenta corriente de la Universidad que se hizo obviamente convenios con el BCP y los pagos ahora se pueden hacer por transferencias bancarias , un sistema que nosotros también solicitamos a través del Banco la tarjeta NIUBIZ donde los alumnos pueden pagar al contado o al crédito sus pensiones este tipo de facilidad nos ayudó muchísimo para poder bajar significativamente el problema de morosidad, antes teníamos una morosidad muy alta los alumnos no cumplían con sus pagos regulares se pasaba mucho tiempo se les cobraba una morosidad e intereses , ahora con este sistema no hay excusas ellos pueden pagar al contado pueden pagar el crédito ya depende de ellos cómo puedan tratar este tema y por ende la morosidad ha disminuido enormemente a través de este uso de plataforma digital lo pueden hacer con mucha facilidad desde su casa ,su trabajo , del auto donde ellos crean conveniente.

En ese mismo contexto, la presente investigación busca establecer ¿Qué factores del teletrabajo influyen en la calidad de atención de los usuarios de la UPG de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022?

### **1.1.1 Problema General**

¿Qué factores del teletrabajo influyen en la calidad de atención de los usuarios de la U.P.G. de la Universidad Mayor de San Marcos, 2021- 2022?

### **1.1.2 Problemas Específicos**

- ¿En qué nivel el factor cultura organizacional influye en la calidad de atención de los usuarios de la U.P.G. de la Universidad Mayor de San Marcos, 2021- 2022?
- ¿En qué nivel el factor herramientas tecnológicas influye en la calidad de atención de los usuarios de la U.P.G. de la Universidad Mayor de San Marcos, 2021- 2022?
- ¿En qué nivel el factor capacitación influye en la calidad de atención de los usuarios de la U.P.G. de la Universidad Mayor de San Marcos, 2021- 2022?

## **1.2 Antecedentes**

### **1.2.1 Antecedentes Nacionales**

Rodríguez (2021) investigó en qué medida los trabajadores de una municipalidad de Lima utilizaban el teletrabajo y el grado de satisfacción que sentían con su trabajo. La finalidad primordial de esta investigación fue determinar si existe o no una relación entre el trabajo desde casa y el grado de satisfacción que los trabajadores de una Municipalidad Provincial de Lima, 2021 sienten que tienen con sus trabajos. La investigación se realizó con una metodología cuantitativa, utilizando un diseño no experimental, y empleando un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual fue administrado a los trabajadores de la organización. Con un valor del coeficiente de correlación de 0,515, los resultados demostraron

que existe una relación positiva y significativa entre el trabajo desde el hogar y el grado de satisfacción laboral reportado por los trabajadores de una Municipalidad Provincial de Lima.

Según Soto (2020), se investigó la relación entre el teletrabajo y el nivel de satisfacción laboral que experimentan los trabajadores de los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima, CSJL Perú, en el año 2020. Con la finalidad de determinar si existe o no una relación entre el uso del teletrabajo por parte de los trabajadores y el nivel de satisfacción laboral global que experimentan en los juzgados laborales de la CSJL, la finalidad del estudio fue evaluar la posibilidad de dicha relación. En cuanto a la técnica, se trató de una investigación descriptiva correlacional, y el universo de estudio estuvo constituido por un total de 120 trabajadores. El tamaño de la muestra se decidió en 92 participantes, y se utilizó el enfoque de muestreo no probabilístico para elegir a los participantes.

El cuestionario de la encuesta contó con un total de 32 preguntas separadas en cuatro categorías: la modalidad aplicada, salud mejorada, bienestar, productividad y la conciliación de la vida familiar y laboral. Del análisis de fiabilidad del cuestionario se obtuvo un valor de 0,801 mediante el coeficiente Alfa de Cronbach en una muestra piloto compuesta por 32 informantes, lo que demuestra que el instrumento utilizado es fiable. La muestra piloto se utilizó para establecer la fiabilidad del cuestionario. En cuanto a la forma de realizar el teletrabajo, el 70,7% lo considera excelente, mientras que el 29,3% lo considera regular. Respecto a la satisfacción laboral, el 63,0% de los encuestados se sitúa en la categoría alta, mientras que el 37,0% se sitúa en la categoría media.

Pacheco (2021) desarrolló el artículo de título: “El uso del teletrabajo y su efecto en la productividad de los empleados en los principales operadores de turismo receptivo del Perú, 2019-2021”. El estudio tuvo como objetivo el cambio organizativo que han experimentado estas empresas, la forma en que gestionan las (TIC), la distancia física que las separa y el grado

en que los empleados pueden auto programar sus responsabilidades laborales, el objetivo del estudio era determinar el impacto que tiene el teletrabajo en la productividad de los empleados que trabajan para operadores de turismo receptivo peruanos, también conocidos como OTR. De acuerdo a las metodologías que se utilizaron en este estudio, el alcance de la investigación fue cuantitativo, aplicado, no experimental, transversal y correlacional-causal. La encuesta fue el método que se utilizó para recolectar los datos, y consistió en administrar un cuestionario estructurado a los gerentes y/o dirigentes de las organizaciones de transporte por carretera más importantes del Perú.

Las estadísticas indican que existe una significación sustancial (000) y una conexión algo favorable (coeficiente de correlación: 0,672) entre el teletrabajo y la productividad de los trabajadores. Más concretamente, el coeficiente de correlación es de 0,672. Además, existe una correlación beneficiosa con el teletrabajo. Concluye; que el teletrabajo ha demostrado tener una influencia favorable en la productividad de los principales operadores turísticos receptivos peruanos, según las conclusiones de este estudio. A la cabeza, la relación positiva se observa en las dimensiones de (TIC) y auto programación. En cambio, la dimensión de cambio organizativo es menos significativa y la dimensión de distancia tiene una relación negativa. Esto indica que estas dimensiones deberían trabajarse más para que el teletrabajo pueda tener un impacto positivo en la productividad de los trabajadores (Pacheco, 2021 p. 222). Como consecuencia, el estudio recomendó que se trabajen más estas dimensiones para que el teletrabajo pueda tener un impacto positivo en la productividad de los trabajadores.

Aguilar et al. (2021) desarrollaron el artículo de título: “La relación entre el trabajo desde casa y ser productivo en el trabajo”. El objetivo general de este estudio era evaluar la relación entre el teletrabajo y el rendimiento laboral de los empleados en Perú, así como la influencia de esta relación en la satisfacción laboral, el equilibrio trabajo-familia y el agotamiento laboral en el contexto de una emergencia sanitaria evaluada por el Covid-19. En

cuanto a la metodología, la importancia de esta investigación radica en que utiliza fuentes de información tanto primarias como secundarias para recopilar y analizar datos, tanto teórico como empíricos. Se descubrió que había un total de 350 personas que trabajaban desde casa, y de ellas, 150 se consideraban tele trabajadores que debían cumplir los requisitos de cualificación establecidos anteriormente en el estudio. Para obtener los datos adecuados, se elaboró el instrumento de emparejamiento. El diseño de la muestra tuvo en cuenta como población objetivo a las personas que tele trabajan en Perú. Con el fin de investigar y validar las teorías, estas agrupaciones fueron diseccionadas y contrastadas entre sí. Al aplicar el análisis de correlación a las variables de rendimiento laboral, equilibrio trabajo-familia, satisfacción laboral y agotamiento a la población de tele trabajadores obligados en particular, la conclusión que se puede extraer es la siguiente: se puede observar una correlación positiva entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral entre los tele trabajadores requeridos. Por otra parte, el rendimiento laboral muestra una correlación negativa con el agotamiento laboral. Por último, se encuentra una correlación negativa entre el equilibrio trabajo-familia y el burnout. El coeficiente de correlación fue del 47%, a pesar de que el análisis de varianza se realizó en varias sub variables en sentido contrario en muchas ocasiones.

Acevedo et al., (2016), desarrollaron el artículo de título: “La influencia del teletrabajo en la productividad de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas”, el cual está respaldado por un Plan de Capacitación eficiente que permitió garantizar los estándares de calidad en la institución en el 2016. El objetivo fue aportar evidencia que respalde la afirmación de que el teletrabajo aumenta la productividad general dentro de una empresa. Ha sido de tipo descriptivo ya que el estudio que se va a realizar pretende caracterizar el efecto del teletrabajo. Para ello, se han utilizado métodos de investigación tanto cualitativos como cuantitativos, como entrevistas y encuestas. La conclusión a la que se ha llegado es que las clases de modalidad mixta que se imparten en la citada universidad son una forma de teletrabajo que ha ido

creciendo en popularidad durante los últimos años en la universidad, permitiéndole mantenerse a la vanguardia del avance tecnológico. Para lograr este objetivo se han utilizado las (TIC). Estas tecnologías son un componente esencial en el desarrollo de las aulas semipresenciales, y se ha utilizado como plataforma la herramienta Blackboard. Esta herramienta tiene una gran importancia no sólo para los alumnos sino también para los profesores, ya que sirve como medio de comunicación y aprendizaje, y además es la plataforma que se utiliza para evaluar el rendimiento tanto de los alumnos como de los profesores.

### ***1.2.2. Antecedentes Internacionales***

Vargas y Riascos (2021) En el contexto de la epidemia de Covid-19 en Santiago de Cali, Colombia, los investigadores estudiaron la relación entre el teletrabajo y la eficacia en los servicios brindados mediante empresas clasificadas como minoristas. Investigar la conexión entre el teletrabajo y la calidad del servicio que una empresa minorista de California experimentó como consecuencia de las ramificaciones del brote provocado por el Covid-19 fue el objetivo general del estudio que se llevó a cabo. El estudio utilizó una metodología no experimental de corte transversal, con un enfoque cualitativo para describir las variables objeto de investigación y un enfoque cuantitativo que permitió el tratamiento estadístico de los datos recogidos de las unidades de análisis elegidas en una empresa de venta al por menor, concretamente 261 empleados seleccionados aleatoriamente que utilizaban la modalidad de teletrabajo, mediante el uso de un cuestionario.

Los resultados indican una sólida relación entre las variables, lo que llevó a la conclusión de que la integración de la tecnología de la información y la digitalización mejoran los procesos y los resultados operativos, al tiempo que mejoran la experiencia del cliente al proporcionar nuevas vías para la comunicación con las partes interesadas, las ventas y el servicio al cliente (Vargas y Riascos, 2021, p. 11). Estas conclusiones respaldan la idea de que

la digitalización y la integración de las tecnologías de la información permiten mejorar los procedimientos y obtener resultados operativos más eficaces.

Además, Peralta escribe el artículo de título: “Cargos que se Adaptaron de Mejor Manera a la Modalidad de Teletrabajo en la Emergencia Sanitaria de 2020 por COVID-19 en la Dirección Regional 6 del Ministerio del Trabajo” (2021). Su objetivo general en la investigación fue identificar los puestos de trabajo que pudieron hacer la transición más exitosa al trabajo a distancia, teniendo en cuenta las precauciones que se implementaron durante el brote de Coronavirus en el año 2020. En este estudio, se usó la metodología de enfoque no experimental, optando en cambio por una estrategia metodológica cuantitativa y un estilo de investigación prospectivo. Hubo un total de sesenta y cuatro servidores diferentes. La investigación constató que los servidores de esa institución pública se han adaptado a la nueva modalidad de trabajo, están muy motivados para hacer bien su trabajo e incluso realizan mejor diversas tareas relacionadas con su puesto, como planificar, organizar y controlar. Esto se basa en el impacto laboral del teletrabajo, que se evaluó teniendo en cuenta tanto el rendimiento individual como el colectivo.

Irastorza y Martínez (2021) desarrolla el artículo de título: “La relación entre trabajar desde casa y tener una mayor calidad de vida”. Como consecuencia del uso generalizado de esta modalidad en la etapa de confinamiento que supuso la pandemia de COVID - 19, tuvo como objetivo examinar la forma en que el teletrabajo mejora el bienestar de las personas era el objetivo principal. Se utilizó un enfoque metodológico para analizar los datos recibidos de la encuesta realizada a 106 trabajadores que residen actualmente en España. A partir de los datos, podemos afirmar que este tipo de trabajo está vinculado a una mejor calidad de vida independientemente del género, la cantidad de tiempo trabajado o el nivel de desconexión digital. No obstante, la composición del propio hogar determina la validez de esta.

Soto (2019) en su tesis titulada “Análisis cuantitativo y cualitativo del Sistema de Teletrabajo implantado en el Instituto Nacional de la Propiedad Industrial (INAPI)”, el objetivo de la tesis es investigar los posibles efectos que la implantación del sistema de teletrabajo puede tener en el INAPI en cuanto a la conciliación de la vida laboral y familiar, la utilización del tiempo, la percepción del trabajo y otras variables miradas por el recurso humano que trabajan en dicha institución. Haciendo hincapié en la metodología, se investigó cómo afecta la implantación del teletrabajo a la conciliación de la vida laboral y familiar, a la utilización del tiempo y a la percepción del trabajo. Para ello se realiza un análisis cualitativo de 32 entrevistas y dos grupos focales que tuvieron lugar al inicio del programa y seis meses después de su implantación. La no tele trabajadores, la tele trabajadores y sus supervisores estaban representados entre los que participaron en los mencionados ejercicios de recogida de información cualitativa (pero que podían ser elegidos). En conclusión, se puede afirmar que esta modalidad de empleo requiere la presencia de ciertas condiciones favorables. Estas condiciones incluyen la identificación de las funciones que son susceptibles de ser realizadas a distancia, la digitalización de los procesos institucionales, la importancia del compromiso institucional y un soporte adecuado de las (TIC). Además, es esencial contar con un proceso transparente que se apoye en la formación continua en competencias TIC, la autonomía laboral y una comunicación eficaz tanto en el hogar como en la empresa.

Añade el autor:

La experiencia de teletrabajo que se ejecutó en el INAPI constituye una importante novedad en el sector público, tanto por la experiencia en sí como por el diseño de una evaluación desde el inicio del proceso. En cuanto a la implementación, esta experiencia ha permitido identificar una serie de aspectos que han contribuido positivamente al despliegue efectivo del sistema. De acuerdo con los hallazgos de la evaluación, se encontró que el teletrabajo es una modalidad que, al tener un impacto en toda la

organización, requiere del reconocimiento desde las perspectivas de todos los involucrados de la institución (Soto, 2019, p. 85).

Alegría (2021), en la investigación titulada “Los retos que conlleva el trabajo a distancia en España”, cuyo objetivo principal fue realizar una aproximación teórica a la idea del teletrabajo y proporcionar al lector una perspectiva global sobre este tema. Para ello, se analizaron los estudios más relevantes sobre el tema para tener una idea general sobre los aspectos más significativos del mismo. Además de aportar un breve repaso de la situación normativa del trabajo a distancia a nivel internacional, europeo y nacional, con la finalidad de determinar las ventajas e inconvenientes del teletrabajo desde diversas perspectivas, el propósito de este estudio es realizar un análisis del alcance del teletrabajo (empresa/trabajador/sociedad). Para ello, se determinarán las ventajas y desventajas del teletrabajo desde varios puntos de vista (empresa / trabajador / sociedad). Se analizará la importancia del teletrabajo para las empresas, así como su relevancia en cuanto a los riesgos laborales y la forma en que estos riesgos difieren de los encontrados en los entornos de trabajo tradicionales. Además, se aludirá a las responsabilidades que tienen las empresas en relación con la prevención de riesgos laborales, además del riesgo que lleva asociado el teletrabajo, y más concretamente cómo este riesgo se ha visto afectado y se ha hecho público en los últimos años debido a la crisis sanitaria. Covid-19.

### **1.3. Objetivos**

#### ***1.3.1. Objetivo General***

Identificar qué factores del teletrabajo influyen en la calidad de atención de los usuarios de la U.P.G. de la Universidad Mayor de San Marcos, UNMSM, 2021- 2022.

#### ***1.3.2. Objetivos Específicos***

- Determinar en qué nivel el factor cultura organizacional influye en la calidad de atención de los usuarios de la U.P.G. de la UNMSM, 2021- 2022.

- Determinar en qué nivel el factor herramientas tecnológicas influye en la calidad de atención de los usuarios de la U.P.G. de la UNMSM, 2021- 2022.
- Determinar en qué nivel el factor capacitación influye en la calidad de atención de los usuarios de la U.P.G. de la UNMSM, 2021- 2022.

## **1.4. Justificación**

### ***1.4.1. Justificación Teórica***

Un mejor conocimiento, sobre el teletrabajo entendido como aquel resultado de las aplicaciones de las TICS, en donde no es importante el lugar geográfico y la calidad en la atención en los usuarios que se puede generar a partir de esta modalidad laboral, justifica teóricamente el presente estudio. Los resultados de la presente tesis contribuirán a la ampliación de la teoría respecto a la evolución del trabajo humano y la relación laboral en los diferentes sectores económicos en un país.

### ***1.4.2. Justificación Practica***

En la práctica, contribuirá no sólo en el ámbito del teletrabajo y la calidad del servicio prestado a los usuarios, sino que también proporcionará una perspectiva más prospectiva con una visión de desarrollo continuo, generando un impacto positivo a nivel de usuarios y consumidores.

La reflexión será relevante en las organizaciones de educación superior universitaria, sobre la manera de integrar una modalidad de prestación laboral, cuyos beneficios y riesgos deben evaluarse en cada caso; presentando oportunidades de mejora en el desempeño de las organizaciones de este tipo.

## **1.5. Hipótesis**

### ***1.5.1. Hipótesis General***

Los factores del teletrabajo influyen positivamente en la calidad de atención de los usuarios de la U.P.G. de la Universidad Mayor de San Marcos, 2021- 2022.

### ***1.5.2. Hipótesis Específicas***

- El factor cultura organizacional influye positivamente en la calidad de atención de los usuarios de la U.P.G. de la UNMSM, 2021- 2022.
- El factor herramientas tecnológicas influye positivamente en la calidad de atención de los usuarios de la U.P.G. de la UNMSM, 2021- 2022.
- El factor capacitación influye en la calidad de atención de los usuarios de la U.P.G. de la UNMSM, 2021- 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

#### 2.1.1 *Teletrabajo - VI*

La expresión "teletrabajo" se remonta a los términos griegos y latinos "telou", que significa "lejos" o "distancia", y "tripaliare", que significa "trabajar". Jack Nilles, economista y físico estadounidense, acuñó el término "teletrabajo" a mediados de la década de 1970. Lo hizo al afirmar que "si uno de cada siete trabajadores urbanos no tuviera que desplazarse a su lugar de trabajo, Estados Unidos no tendría necesidad de importar petróleo" (Nilles, 1976, p. 4). "Llevar el trabajo al trabajador y no el trabajador al trabajo", era el objetivo que Nilles tenía en mente cuando dijo esto.

Desde que se introdujo por primera vez, el teletrabajo ha ido ganando cada vez más popularidad. "Estamos en el precipicio de una revolución tecnológica que revolucionará la forma en que vivimos, trabajamos y nos relacionamos", escribe Schwab (2016). "Esta revolución tendrá implicaciones dramáticas para todos nosotros". En esta opinión, "estamos en la cúspide de una revolución tecnológica". También afirma que la transformación que tendrá lugar no se parecerá a nada que los seres humanos hayan experimentado antes, hasta el punto de que obligará a los seres humanos a replantearse lo que significa ser humano, a las organizaciones a replantearse cómo generar valor, e incluso a los países a replantearse cómo desarrollarse.

Cree que la transformación que se producirá será el resultado de la convergencia de la conciencia humana con la inteligencia artificial. También sugiere que esta revolución tendrá un efecto en el mercado laboral, el futuro del empleo y la disparidad de la riqueza, y que todo ello nos llevará a nuevos niveles de conciencia moral a todos (Schwab, 2016). Además, se denomina teletrabajo al uso de Tics, como teléfonos móviles, tabletas, ordenadores portátiles

y de sobremesa, para realizar el trabajo fuera de la ubicación física del empleador (Eurofound y OIT, 2019).

No pasó mucho tiempo antes de que la gente viera que el teletrabajo era la solución a una amplia gama de problemas que afectaban a los individuos, las organizaciones y la sociedad. Se pretendía reducir el tráfico en las zonas urbanas, disminuir la contaminación y el despilfarro de recursos naturales, generar nuevas oportunidades de empleo para las personas con discapacidad y otros grupos desfavorecidos, generar nuevas oportunidades de empleo para los teletrabajadores, aumentar la productividad, mejorar la calidad de vida de los teletrabajadores, aumentar la satisfacción laboral y disminuir el estrés. Según Nilles (1976), Toffler (1980), McLuhan y Powers (1989), Angell (2000) y Barba (2001), todos y cada uno de estos acontecimientos estaban destinados a producirse en algún momento.

Según el artículo 22 de la Constitución del Perú, el empleo es tanto una obligación como un derecho, así como la piedra angular del bienestar social y el vehículo para lograr la satisfacción personal. En el mismo sentido, el artículo 23 del mismo documento legislativo especifica que el Estado dará al trabajo, en todas sus múltiples formas, la más alta prioridad en cuanto a su atención y recursos. La Ley N° 30036 regula el teletrabajo como una modalidad especial de prestación de servicios que se caracteriza por el uso de las Tics, que es también el medio por el que se realiza la supervisión. El teletrabajo puede considerarse un híbrido entre el trabajo de oficina tradicional y el trabajo a distancia. Esta ley se aplica a los trabajadores de las empresas privadas, y también a los empleados de las instituciones gubernamentales que ocupan puestos en el sector público.

La definición de Teletrabajo ofrecida por el gobierno de Perú es la siguiente:

El trabajo a distancia, a menudo conocido como teletrabajo, es un método único de proporcionar trabajo que se realiza de forma constante o rutinaria. Una de sus características

definitorias es el desempeño subordinado de quienes no cuentan con la presencia real del trabajador o servidor público en el centro de trabajo, medio por el cual mantiene intacta la vinculación laboral. Esto se logra a través del uso de tecnologías y diversas plataformas digitales (Congreso de la República del Perú, 2021, Artículo 3, Sección 3.1).

Por su parte, Barbosa (2013) Según la definición aportada por el autor, el teletrabajo es:

Una forma flexible de organización del trabajo que consiste en la realización de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su jornada laboral” (p. 15). Además de esto, menciona que “la utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación permite a los teletrabajadores realizar sus operaciones desde la comodidad de su propio domicilio o cualquier otro lugar sin la exigencia de realizar visitas diarias a sus lugares de trabajo” (Barbosa, 2013, p. 16).

El concepto de Teletrabajo lo define Columbo (2008), en su característica principal:

El teletrabajo tiene la característica de poder realizarse en cualquier lugar que no sea la sede de la empresa”; 2) la utilización de (TIC) y tecnologías telemáticas que permiten recibir, procesar y transmitir información; y 3) una organización específica del proceso de trabajo que proporciona a la empresa flexibilidad tanto interna como externa; interna porque permite gestionar los recursos humanos de acuerdo con los objetivos particulares de la organización en un momento dado; y externa porque la empresa puede adaptarse ahora a mercados muy fluctuantes e imprevisibles” (Columbo, 2008, pp. 25-26).

Colombo también considera las dimensiones “Cultura organizacional” y “Herramientas informáticas”, que menciona como Tics y tecnología telemáticas. Colombo asimismo menciona desde el planteamiento la Cultura organizacional, relacionada al Teletrabajo.

## Características del Teletrabajo

Las principales son tres:

- Tipo de trabajo realizado fuera de una organización, como una fábrica u oficina, en la que todos los procedimientos están centralizados.
- El uso de la tecnología para facilitar la comunicación entre las partes implicadas sin necesidad de que estén físicamente presentes en un lugar concreto para llevar a cabo sus operaciones.
- Al replantear las formas de comunicación interna dentro de la organización y, en consecuencia, desarrollar nuevos mecanismos de regulación y seguimiento de las tareas, se propone un modelo organizativo distinto del tradicional.

**2.1.1.1 Cultura Organizacional.** Las organizaciones presentan una dimensión cultural, además de las dimensiones social, económica, tecnológica, en un contexto complejo de cambio cada vez más acelerado; y que además tiene sus propias limitaciones formales como organizaciones. En toda instancia, la realidad cultural es un marco que engloba los valores, creencias, ideas, sentimientos y voluntades de una comunidad institucional (Segredo, et al., 2017, p. 88). La cultura organizativa se describe como un sistema de significados que comparten los miembros de una organización y que contribuye a distinguirla de otras organizaciones, según afirman Robbins y Judge (2015). Un análisis más profundo revela que este sistema de significado común puede desmontarse en una colección de características centrales que son altamente valoradas por la empresa. En una línea similar, Ivancevich y Matteson (2016) señalan que un importante cuerpo de información sugiere que alterar la conducta de una persona es una estrategia muy exitosa para cambiar sus ideas y valores. Esto se demuestra por el hecho de que alterar la conducta de una persona es lo primero. En una línea similar, Krieger y Franklin (2016) afirman que los directivos son responsables de gestionar

eficazmente la cultura organizativa, y que hay que dar a los trabajadores un ambiente favorable al crecimiento de sus actividades para que la empresa tenga éxito.

**2.1.1.2 Herramientas Tecnológicas.** Según Campos (2014) los ordenadores, los programas informáticos, las redes sociales, los videojuegos, los teléfonos, el correo electrónico, las plataformas virtuales Blackboard y las pizarras interactivas son ejemplos de las tecnologías que se incluyen en la categoría de (TIC). Como consecuencia del hecho de que estas tecnologías se han entrelazado más en la vida cotidiana de algunos individuos que de otros, han alterado indiscutiblemente la forma en que los individuos se conectan entre sí y adquieren conocimientos (Campos, 2014). Así, a lo largo de los últimos años, hemos visto la rapidez con la que ha avanzado la tecnología y cómo siempre hay una herramienta novedosa. La mayoría de las veces, las herramientas tecnológicas no necesitan que los usuarios paguen una cuota para poder utilizar los programas o aplicaciones que nos dan acceso a la información y se hacen accesibles al público en general. Según Sánchez (2018), el uso e implementación de estas tecnologías estará determinado por los requerimientos y cualidades específicas de cada usuario.

**2.1.1.3 Capacitación.** La investigación de Dessler (2015), según su definición, capacitación es el proceso de instruir a los trabajadores nuevos o actuales sobre las habilidades fundamentales que son necesarias para que cumplan con su trabajo (p. 154). Según Chiavenato (2019), la formación es un proceso educativo breve que se lleva a cabo de forma metódica y estructurada. Es a través de este proceso que las personas adquieren conocimientos y construyen sus habilidades y competencias de acuerdo con objetivos predeterminados. La formación incluye la difusión de información particular relacionada con el trabajo, las actitudes sobre partes de la organización, el trabajo y el entorno, además del desarrollo de habilidades y competencias (p. 330). En una línea similar, Koontz y Cannice (2016) afirman que el uso de programas, la mayoría de ellos de corta duración contribuyen con el proceso de aprendizaje para ayudar a los directivos a convertirse en mejores en sus profesiones (p. 358).

### **2.1.2 Calidad de Atención - V2**

En la actual coyuntura económica, que es más mundial, es necesario que las empresas mejoren sus niveles de eficiencia, así como su competitividad, para ganarse la preferencia de los clientes. Por este motivo, la calidad del servicio es una oportunidad viable para que las empresas consigan una ventaja competitiva clara frente a sus competidores que, además, sea sostenible. Esto es así independientemente de la naturaleza de los esfuerzos comerciales de la empresa o de aquellos servicios prestados (Azman et al., 2018). Cuando un consumidor recibe un servicio, se evalúan sus expectativas (lo que desea) y sus percepciones (lo que obtuvo) de ese servicio, y la diferencia entre ambas se denomina "calidad del servicio" Bustamante (2015), Jain y Aggarwal (2017), Lai y Nguyen (2017). En ese mismo sentido, la "satisfacción del cliente" se incrementa cuando la organización consigue cumplir las expectativas de sus clientes (Murali et al., 2016). Por otro lado, cuando un consumidor se encuentra en un estado que se denomina "satisfacción del cliente", este tiene tendencia a seguir realizando compras, lo que crea un estado que se denomina "fidelidad del cliente" (Ahrholdt et al., 2017). En consecuencia, existe un vínculo considerable entre la prestación de un servicio excelente y el mantenimiento de una clientela fiel.

El Modelo SERVQUAL aporta una definición de Calidad de Atención, como lo citan Torres y Luna (2016, p. 1274), donde se mencionan también como sus dimensiones "Calidad de Respuesta", "Seguridad" y Empatía", omitiendo la dimensión "elementos tangibles", dada la naturaleza del "producto" ofrecido.

**2.1.2.1 Capacidad de Respuesta.** Según Alcaide (2010), la dimensión Capacidad de respuesta incluye suministrar un servicio rápido; responder a las llamadas telefónicas de los clientes de forma inmediata; siendo flexible en entender y adecuarse a las necesidades de los clientes; enviar inmediatamente la información solicitada por los clientes; conceder entrevistas en el menor tiempo posible; mantener una disponibilidad de personal suficiente para los

clientes, etc. En una línea similar, Cuatrecasas, Lidia (2010) señala que es la "Disposición para atender a los consumidores y darles un servicio oportuno". Trata de estudiar la impresión del cliente sobre sus preferencias para satisfacer sus necesidades junto con una atención individualizada, y lo hace realizando análisis de percepción del cliente (escucharlo, interesarse por él y ser empático).

**2.1.2.2 Empatía.** Aparentemente, según Faria (2015) La capacidad cognitiva de reconocer, en un entorno compartido, lo que otro humano puede sentir desde un punto de vista desprovisto de prejuicios es a lo que nos referimos cuando hablamos de empatía. Me refiero a sus capacidades y habilidades de una persona para situarse en las circunstancias emocionales de otra para captar lo que está sintiendo o incluso lo que puede estar pensando. Debido a esto, es esencial subrayar que el desarrollo de la empatía comienza con la comprensión de que las emociones de una persona en respuesta a una determinada circunstancia no son improbables, aunque nuestras propias respuestas a las mismas circunstancias serían diferentes y nuestros propios sentimientos serían diferentes. Asimismo, el Rivero (2019). La perspectiva que tenemos de una persona en relación con lo que piensa, siente o hace, teniendo en cuenta sus sentimientos, deseos y dificultades, para comprender lo que ocurre y lo que causa sus comportamientos, lo que piensa y lo que siente, es lo que denominamos empatía. La impresión que tenemos de otra persona con respecto a lo que piensa, siente o hace es a lo que se refiere cuando dice que la empatía la define. La forma más eficaz de mejorar las relaciones con la familia y los amigos, así como con la sociedad en su conjunto, es mediante el cultivo de la empatía.

**2.1.2.3 Seguridad y Oportunidades** Dejando de lado las conceptualizaciones absolutas que afirmaban que la seguridad era la "ausencia de peligros", utilizamos la definición de seguridad aportada por Baldwin (1997, p. 13) y seguida por otros como Salas (2014), que interpretan la seguridad como la "baja posibilidad de daño a los valores adquiridos." Baldwin

señala la ambigüedad de la palabra "ausencia de amenazas", señalando que representa el concepto fundamental e intuitivo que está en la raíz del término "seguridad". La definición de seguridad de Wolfer, según la cual es la ausencia de riesgos para los valores adquiridos, sirve de base a este concepto. Por ello, reformula la definición de seguridad de Wolfer como "la baja probabilidad de que ocurran daños en los bienes adquiridos". A pesar de que no altera el significado de la palabra, sí permite la inclusión de otros sucesos, como las catástrofes naturales. Gracias a esta reformulación, ahora puede precisar los objetivos de la política en función de la naturaleza del peligro considerado. Ante la posibilidad de un asalto militar, el Estado aplica una normativa que sirve de disuasión. Como los terremotos son un fenómeno natural inevitable, el Estado no tiene más remedio que tomar medidas para mitigar los daños que causan cuando se producen. En ambos casos, la preocupación principal no es la ausencia de peligros, sino la prevención del daño a los bienes ya adquiridos (Salas Maturana, 2014, p. 1).

Sarasvathy et al. (2003) definen las oportunidades como ideas o innovaciones que pueden utilizarse para alcanzar fines económicos, opiniones sobre lo favorables que son y acciones que pueden llevarse a cabo para ejecutarlas. Según Singh (2000), un concepto se convierte en una oportunidad potencial cuando es buscado por los consumidores y cuando su ejecución se considera factible. En conclusión, Barón (2006) examinó varias definiciones diferentes de oportunidad y llegó a tres componentes principales: la capacidad de crear algo nuevo, el potencial de producir valor y la aceptabilidad social de la oportunidad.

### III. METODO

#### 3.1 Tipo de investigación

##### 3.1.1 Enfoque

Para los objetivos del estudio, se utilizó una técnica cuantitativa en la recolección y análisis de los datos recogidos.

Según Gallardo (2017), el paradigma positivista se define como la búsqueda de la verificación rigurosa de las proposiciones generales (hipótesis) a través de la observación empírica y la experimentación sobre grandes muestras, y desde un enfoque cuantitativo, para verificar y refinar las leyes. En esta definición se cita a Sánchez-Santamara (2013). (p. 22).

##### 3.1.2 Tipo

Es de tipo Básico, descriptiva – correlacional – aplicada.

Según Valderrama, la investigación "activa", la investigación "dinámica", la investigación "práctica" y la investigación "empírica" son sinónimos de "investigación aplicada." La investigación aplicada también puede denominarse investigación "práctica" (2019, p. 164). Al depender de descubrimientos y aportaciones teóricas para llevar a cabo soluciones a problemas, con la intención de dar un beneficio a la sociedad, está íntimamente relacionada con la investigación fundamental.

##### 3.1.3 Método

El método implementado en nuestro estudio es hipotético – deductivo.

El enfoque que se empleara en esta investigación consistió en hipotetizar y deducir, tal y como afirma Valderrama 2019 (que cita a Bisquerra, 2010). El uso del razonamiento deductivo resultó en el desarrollo de una hipótesis, que fue seguida por un intento de validar la hipótesis mediante el uso de la investigación empírica. La iteración completa del bucle que

incluye tanto el razonamiento inductivo como el deductivo se denomina "proceso hipotético-deductivo", y se denota con la palabra "proceso hipotético-deductivo" (p. 255).

### **3.1.4 Nivel**

El nivel a que determinará la investigación será descriptiva correlacional, aplicada.

La investigación aplicada también se puede denominar investigación "activa", investigación "dinámica", investigación "práctica" o investigación "empírica", como afirma Valderrama (2019, p. 164). Al depender de los descubrimientos y aportes teóricos para llevar a cabo soluciones a los problemas, con el objetivo de brindar un beneficio a la sociedad, está intrínsecamente ligada a la investigación fundamental.

### **3.1.5 Diseño**

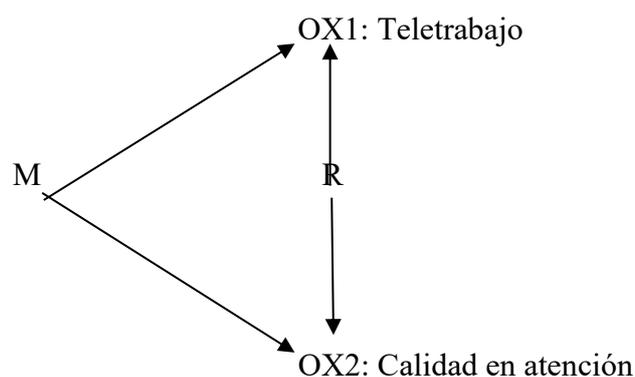
El diseño es descriptivo, correlacional, transversal y no experimental.

Según Valderrama (2019), el objetivo del nivel correlacional es conocer la relación o el grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables dentro de un escenario particular. Esto puede lograrse mediante la determinación del coeficiente de correlación. Este objetivo puede lograrse mediante el uso del coeficiente de correlación, que es una herramienta estadística que cuantifica el grado de relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables.

El coeficiente de correlación es una herramienta estadística que se utiliza para determinar el grado de relación que existe entre dos o más ideas, categorías o variables. En un sentido similar, según Hernández y Mendoza (2018, p. 179), los diseños transaccionales correlacionales-causales se utilizan con el fin de representar las conexiones que existen entre dos o más categorías, ideas o variables a lo largo de un determinado tiempo.

Estas conexiones pueden entenderse en términos de un vínculo causal o de un vínculo correlacional. Ambas explicaciones son válidas. Esta información también ha sido confirmada por Arispe, et al., (2020, p. 71). El propósito de esta comparación es conseguir una comprensión del vínculo que existe entre las dos categorías, ideas o variables que se están contrastando. Además, se investiga el proceder de una variable determinando primero el comportamiento de otra variable. Esto permite al investigador comprender mejor la conducta de la primera variable.

### Esquema del diseño de investigación.



### 3.2 Ámbito Temporal y Espacial

- El trabajo de investigación comprenderá el periodo 2021- 2022
- El trabajo de investigación se realizará en la Unidad de Posgrado de Ciencias

Contables, Universidad Mayor de San Marcos, 2021- 2022.

### 3.3 Variables

#### 3.3.1 Variable Independiente: *TELETRABAJO*

OIT y Eurofound (2019). Describe el teletrabajo como el uso de las (TIC), como los teléfonos móviles, las tabletas, los ordenadores portátiles y los ordenadores de sobremesa- para realizar el trabajo fuera de la ubicación física del empleador.

**Dimensiones:**

D1. Cultura Organizacional

D2. Herramientas Tecnológicas

D3. Capacitación

**3.3.2 Variable Dependiente: CALIDAD EN LA ATENCIÓN**

Tanto Blanchard (2006) como Vartuli (2010) opinan que para que una empresa tenga éxito en la actualidad, es esencial proporcionar al consumidor un servicio de alta calidad. Para ello, las empresas deben definir unas normas amplias para el "servicio excelente" que quieren ofrecer a los clientes y, a continuación, asegurarse de que todas las divisiones y departamentos pertinentes reaccionan adecuadamente a estas normas. Cada estrategia describirá, de esta manera, una secuencia de actos concurrentes que deben ser socializados con los trabajadores antes de que puedan aplicarlos adecuadamente, transformando así a cada empleado en un maniático del cliente.

**Dimensiones:**

D1. Capacidad de respuesta

D2. Seguridad y oportunidad

D3. Empatía

**3.3.3 Operacionalización de Variables**

Tabla 1

*Operacionalización de la variable: Teletrabajo*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala
----------	-----------------------	------------------------	-------------	-----------	-------	--------

<b>VI.</b> <b>Teletrabajo</b>	Eurofound y OIT (2019). Define al Teletrabajo como el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones –como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio– para trabajar fuera de las instalaciones del empleador. OIT y Eurofound (2019). Describe el teletrabajo como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación - como los teléfonos móviles, las tabletas, los ordenadores portátiles y los ordenadores de sobremesa- para realizar el trabajo fuera de la ubicación física del empleador.	Teletrabajo se medirá mediante 3 dimensiones y 20 indicadores, la escala de medición es ordinal. La técnica aplicada es la encuesta y su instrumento el cuestionario.	Cultura Organizacional	Aspectos estratégicos	1 - 6	
				Liderazgo		
				Dinamismo		
				Productividad		
				Formulación de metas		
				Herramientas tecnológicas		
	Rapidez de descarga	7 - 12				
	Conectividad de la web					
	Capacitación	Actualización del personal Cambio de métodos y procesos de trabajo	13 - 18			

*Nota.* Elaboración propia

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable: Calidad en la atención*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
<b>V2.</b> <b>Calidad en la atención</b>	Tanto Blanchard (2006) como Vartuli (2010) opinan que para que una empresa tenga éxito en la actualidad, es esencial proporcionar al consumidor un servicio de alta calidad. Para ello,	Para medir Calidad de atención se utilizará la escala ordinal, y las mediciones se basarán en 3	Capacidad de respuesta	Empleados ofrecen servicio rápido.  Los empleados están dispuestos a ayudar  Solucionan cualquier problemática	1 -6	Ordinal

las empresas deben definir unas normas amplias para el "servicio excelente" que quieren ofrecer a los clientes y, a continuación, asegurarse de que todas las divisiones y departamentos pertinentes reaccionan adecuadamente a estas normas. Cada estrategia describirá, de esta manera, una secuencia de actos concurrentes que deben ser socializados con los trabajadores antes de que puedan aplicarlos adecuadamente, transformando así a cada empleado en un maniático del cliente.	dimensiones y 20 indicadores. El método empleado fue una encuesta, y el instrumento que se utilizó fue un cuestionario.	Empatía	Los usuarios se sienten seguro Demuestran confianza Los empleados poseen conocimiento suficiente Atención personalizada Comprenden los requerimientos de los usuarios Horarios adecuados	7 -13 14 - 20
--	---	---------	---	------------------

*Nota.* Elaboración propia

### 3.4 Población y Muestra

#### 3.4.1 Población

Un total de doscientos individuos que actualmente se encuentran matriculados en la UPG de Ciencias Contables de la UNMSM conformarán la población del estudio.

Según Arispe, et al. (2020), el término "población" se refiere al conjunto de ejemplares que se encuentran en un lugar determinado y que comparten una serie de características en común. Además, los autores afirman que el término "población" puede ser utilizado indistintamente con el término "muestra" (p. 73).

### 3.4.2 Muestra

Para cumplir con el objetivo, se eligió una muestra representativa de usuarios de la UPG de Ciencias Contables de la UNMSM mediante un muestreo aleatorio.

"La muestra es un subconjunto o porción representativa de la población, y sus principales tareas son ser objetiva y un retrato exacto de la población en su conjunto", Silvestre y Huamán 2019 (citando a Carrasco 2015) (p. 310). Fórmula para el cálculo de muestra.

$$n = \frac{\left(z_{\alpha/2}\right)^2 * p * q}{(N - 1) * E^2 + \left(z_{\alpha/2}\right)^2 * p * q}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra.

Z: es el nivel de confianza, que corresponde al valor 1,96 en la tabla de valores.

P: es la proporción de la población total que posee la cualidad buscada.

Q: porcentaje complementario (1-p).

N = tamaño de la población.

e = error máximo permitido (5 por ciento).

Efectuando el cálculo de la muestra para los siguientes valores resulta:

N= 200, Z<sub>95%</sub> =1.96, p = 0.5, q = 1- 0.5 = 0.5, E =0.05

Resulta:

$$n = \frac{200 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(200 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = \frac{200 * 3.8416 * 0.25}{199 * 0.0025 + 3.8416 * .25} =$$

$$\frac{192.08}{1.4579} = 131$$

La muestra utilizada en nuestro estudio es de 131 usuarios de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM

### 3.5 Instrumentos

Para lograr un análisis adecuado de este estudio, se utilizaron los siguientes procedimientos:

**Cuestionarios:** el método de recogida de datos que se utilizará para cada variable, incluyendo el Teletrabajo y la Calidad Asistencial, será una encuesta online.

Según Carrasco (2013, p. 318), un cuestionario se define como el acto de suministrar a las encuestadas hojas que incluyen un grupo estructurado y coherente de preguntas que han sido redactadas con claridad, precisión e imparcialidad, para que puedan ser contestadas de la misma manera.

Se proporcionaron cinco opciones diferentes de respuesta a 131 usuarios de la UPG de Ciencias Contables de la UNMSM. Las preguntas fueron formuladas de acuerdo a la Escala Psicométrica del tipo Likert, la cual fue elegida por ser la escala más adecuada y de más fácil acceso para los encuestados y el tema que se estaba cuestionando.

### 3.6 Procedimientos

El tipo de estadística que nos permitirá calcular y concluir la información será con fórmulas de estadística básica, igualmente para probar nuestra hipótesis poblacional y estimar los parámetros, se aplicará la estadística inferencial.

La validez del instrumento se evaluará mediante la opinión de un especialista en el área, la aplicación de la validez de contenido (prueba binomial) y la evaluación de la validez de criterio mediante una prueba de correlación para comparar los resultados de ambos

instrumentos y finalmente de la validez de constructo mediante la prueba estadística KMO de kaiser Meyer Olkin. Del mismo modo, se utilizará el coeficiente de fiabilidad alfa de Cronbach para los instrumentos con el fin de determinar su nivel de fiabilidad. Este coeficiente determina el grado de similitud de las preguntas cuando el cuestionario se construye mediante una escala de Likert.

### **3.7 Análisis de Datos**

En el curso de nuestra investigación, la fase inicial del tratamiento estadístico que aplicaremos consistirá en un análisis de normalidad la prueba de Kolmogorov-Smirnov. A continuación, aplicaremos un descriptivo de las variables (tabla de frecuencias y tabulación cruzada) y, Al final, estableceremos el nivel de homogeneidad de los ítems haciendo pruebas de fiabilidad estadística para ver el grado de similitud de los ítems entre sí. La investigación que hace uso de la correlación examina dos o más variables para ver si están o no conectadas entre sí dentro de la misma variable. A continuación, se examina la correlación que existe entre las variables. El objetivo de este tipo de estudio es establecer el grado en que dos o más ideas están vinculadas entre sí de alguna manera o están correlacionadas entre sí de alguna manera. El coeficiente de correlación de Pearson es el que se utiliza si existe una distribución normal entre los datos. El coeficiente de correlación de Rho Spearman se utiliza si hay una falta de normalidad en los datos.

### **3.8 Consideraciones Éticas**

El presente estudio se apegó a las normas éticas que se esperan en la investigación; desde el inicio de la investigación se verificó meticulosamente el origen de la documentación de los libros, revistas físicas y revistas electrónicas. Desde el inicio del desarrollo del trabajo hasta su finalización, se trabajó con honestidad, probidad y fiabilidad. Se respetaron los derechos de los escritores en las citas que les correspondían, así como en las referencias que se facilitaron con los autores, y siempre se mencionó la fuente en las referencias bibliográficas.

#### IV. RESULTADOS

Esta sección ofrecerá los resultados descriptivos generales de las dos variables principales, junto con las dimensiones que corresponden a cada una de ellas.

Tabla 3

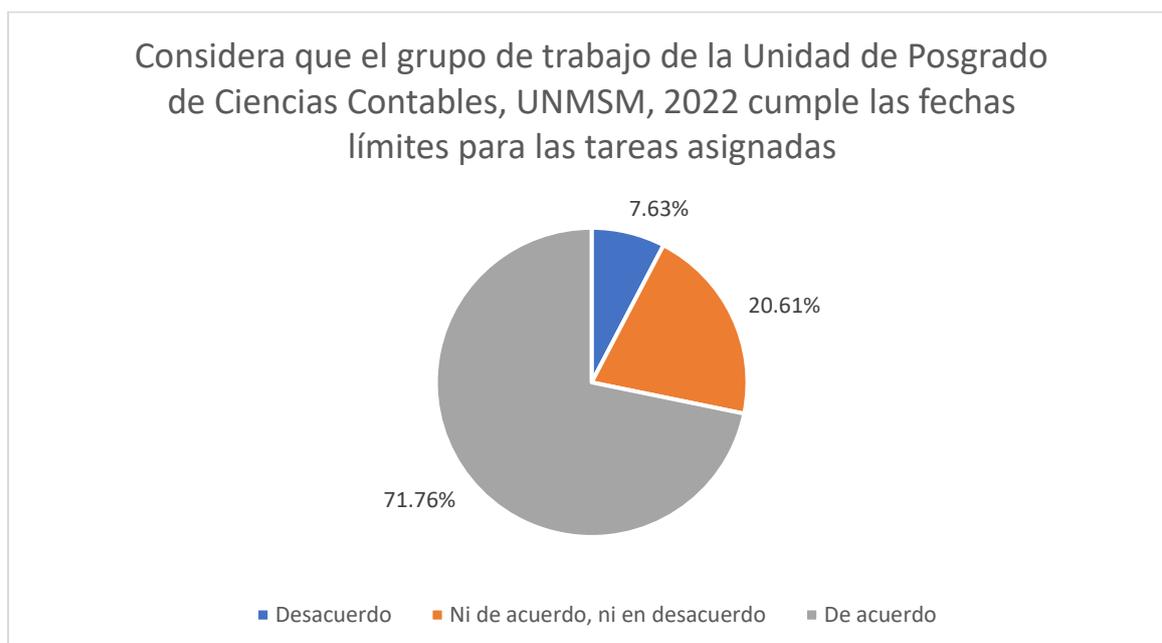
*Frecuencias Pregunta N° 1*

<b>Considera que el grupo de trabajo de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022 cumple las fechas límites para las tareas asignadas</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	10	7.6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	27	20.6
De acuerdo	94	71.8
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que el equipo de Posgrado en Contabilidad (UNMSM) cumple con los plazos establecidos. Pocos son los que no, de 131 encuestados.

Figura 2

*Grafico Pregunta N° 1*



*Nota.* Según la encuesta, el 71.8% considera que el equipo de Posgrado en Contabilidad (UNMSM, 2022) cumple con las fechas límites. Solo un 7.6% discrepa, mientras que el 20.6% se mantiene neutral. Esto sugiere una buena percepción de su eficiencia.

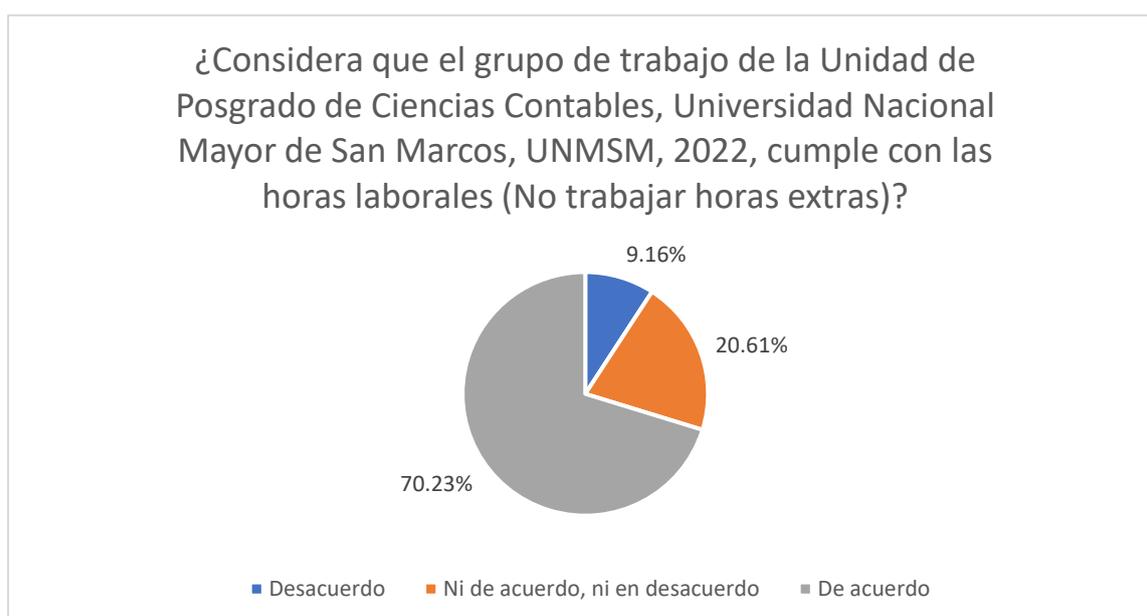
Tabla 4

*Frecuencias Pregunta N° 2*

<b>¿Considera que el grupo de trabajo de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, UNMSM, 2022, cumple con las horas laborales (No trabajar horas extras)?</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	12	9.2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	27	20.6
De acuerdo	92	70.2
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que el equipo de Posgrado en Contabilidad (UNMSM) cumple con las horas laborales (No trabajar horas extras). Pocos están en desacuerdo

Figura 3

*Grafico Pregunta N° 2*

*Nota.* Según la encuesta, el 70.23% considera que el equipo de Posgrado en Contabilidad (UNMSM, 2022) cumple con las horas laborales (No trabajar horas extras). Solo un 9.16% discrepa, mientras que el 20.61% se mantiene neutral.

Tabla 5

*Frecuencias Pregunta N° 3*

<b>¿Considera que la Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar?</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	16	12.2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	31	23.7
De acuerdo	84	64.1
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que la Dirección conduce hacia los objetivos que trata de alcanzar. Pocos están en desacuerdo y un grupo un poco más grande que el dicho piensa de manera neutral.

Figura 4

*Gráfico Pregunta N° 3*

*Nota.* Según la encuesta, el 63.12% considera que la Dirección conduce hacia los objetivos que trata de alcanzar. Solo un 12.21% discrepa, mientras que el 23.66% se mantiene neutral.

Tabla 6

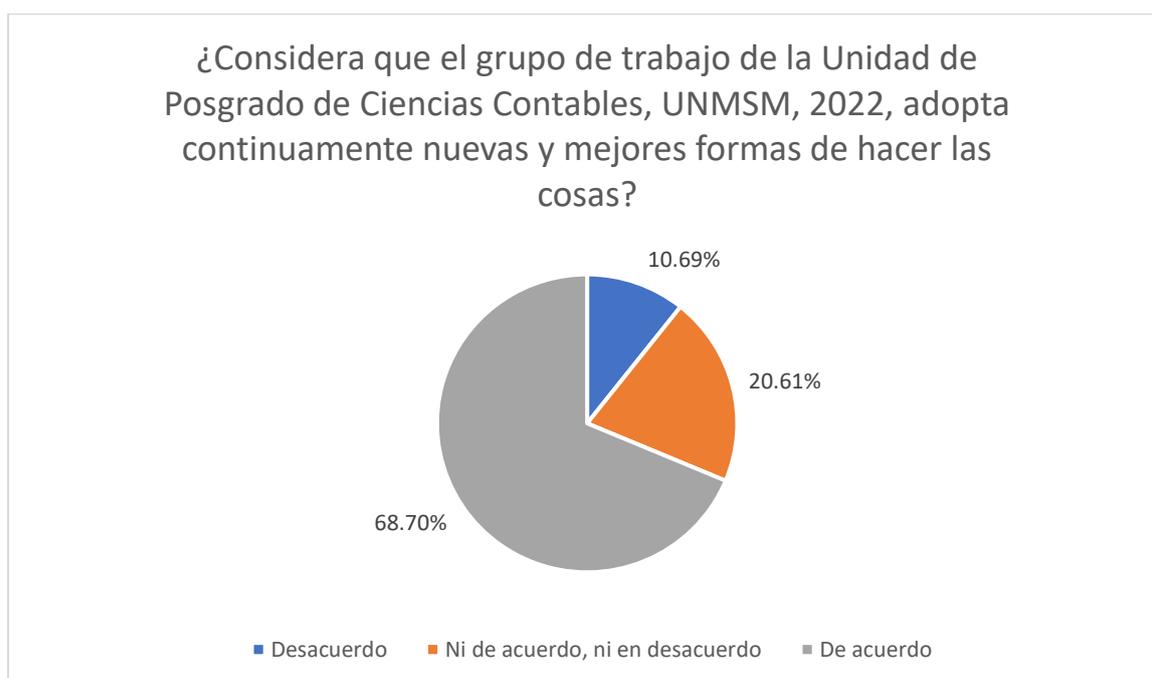
*Frecuencias Pregunta N° 4*

<b>¿Considera que el grupo de trabajo de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, adopta continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas?</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	14	10.7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	27	20.6
De acuerdo	90	68.7
Total	131	100.0

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que el equipo de Posgrado en Contabilidad (UNMSM, 2022) adopta continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas. Pocos están en desacuerdo.

Figura 5

*Gráfico Pregunta N° 4*



*Nota.* Según la encuesta, el 68.7% considera que el equipo de Posgrado en Contabilidad (UNMSM, 2022) adopta continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas. Solo un 10.69% discrepa, mientras que el 20.61% se mantiene neutral.

Tabla 7

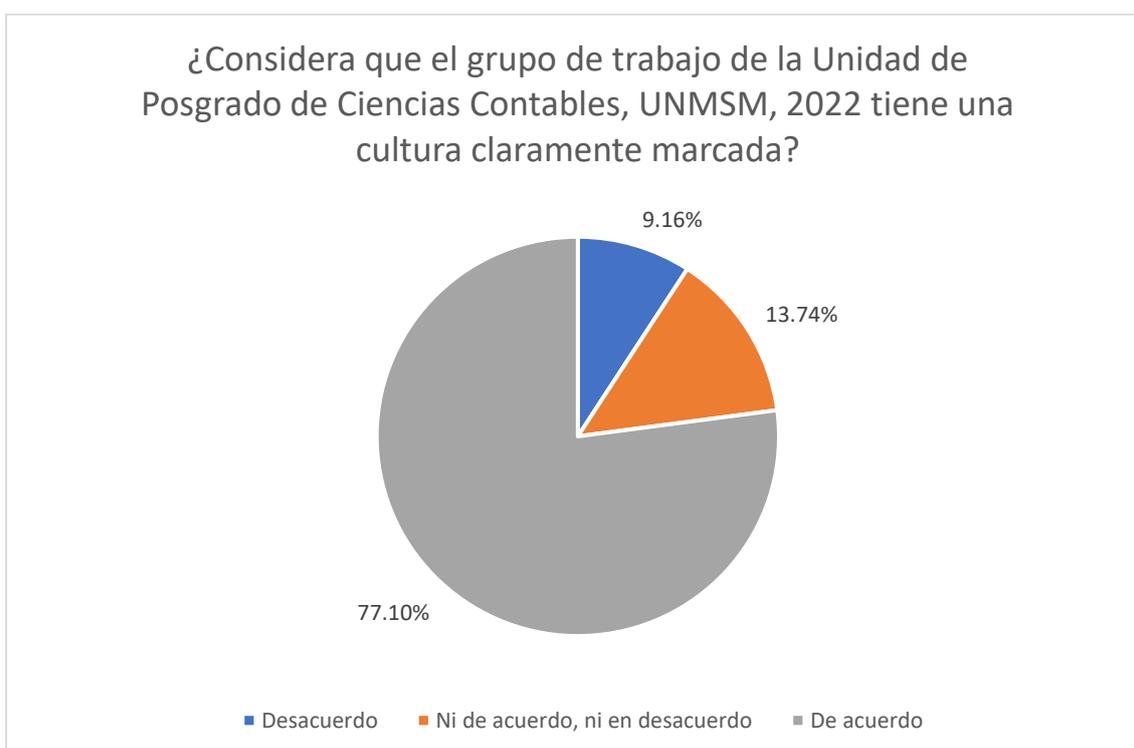
*Frecuencias Pregunta N° 5*

<b>¿Considera que el grupo de trabajo de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022 tiene una cultura claramente marcada?</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Desacuerdo</b>	12	9.2
<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	18	13.7
<b>De acuerdo</b>	101	77.1
<b>Total</b>	131	100.0

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que el equipo de Posgrado en Contabilidad (UNMSM, 2022) tiene una cultura claramente marcada. Pocos están en desacuerdo.

Figura 6

*Gráfico Pregunta N° 5*



*Nota.* Según la encuesta, el 77.10% considera que el equipo de Posgrado en Contabilidad (UNMSM, 2022) tiene una cultura claramente marcada. Solo un 9.16% discrepa, mientras que el 13.74% se mantiene neutral.

Tabla 8

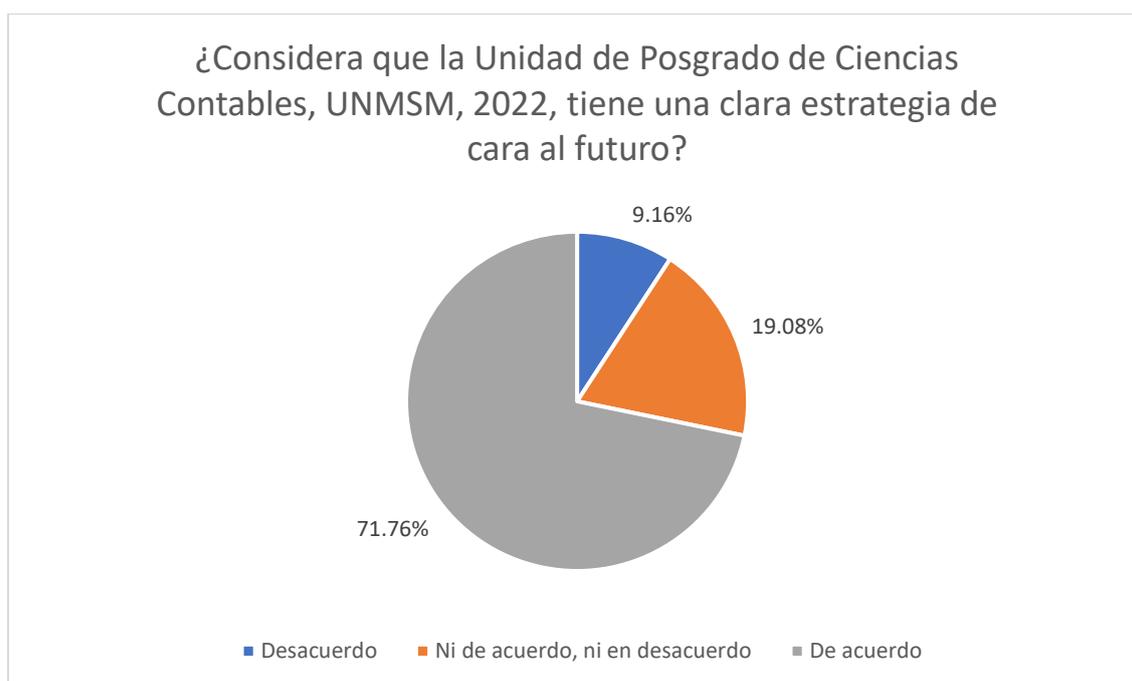
*Frecuencias Pregunta N° 6*

<b>¿Considera que la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, tiene una clara estrategia de cara al futuro?</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	12	9.2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	25	19.1
De acuerdo	94	71.8
Total	131	100.0

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que el equipo de Posgrado en Contabilidad (UNMSM, 2022) tiene una clara estrategia de cara al futuro. Pocos están en desacuerdo.

Figura 7

*Gráfico Pregunta N° 6*



*Nota.* Según la encuesta, el 71.76% considera que el equipo de Posgrado en Contabilidad (UNMSM, 2022) tiene una clara estrategia de cara al futuro. Solo un 9.16% discrepa, mientras que el 19.08% se mantiene neutral.

Tabla 9

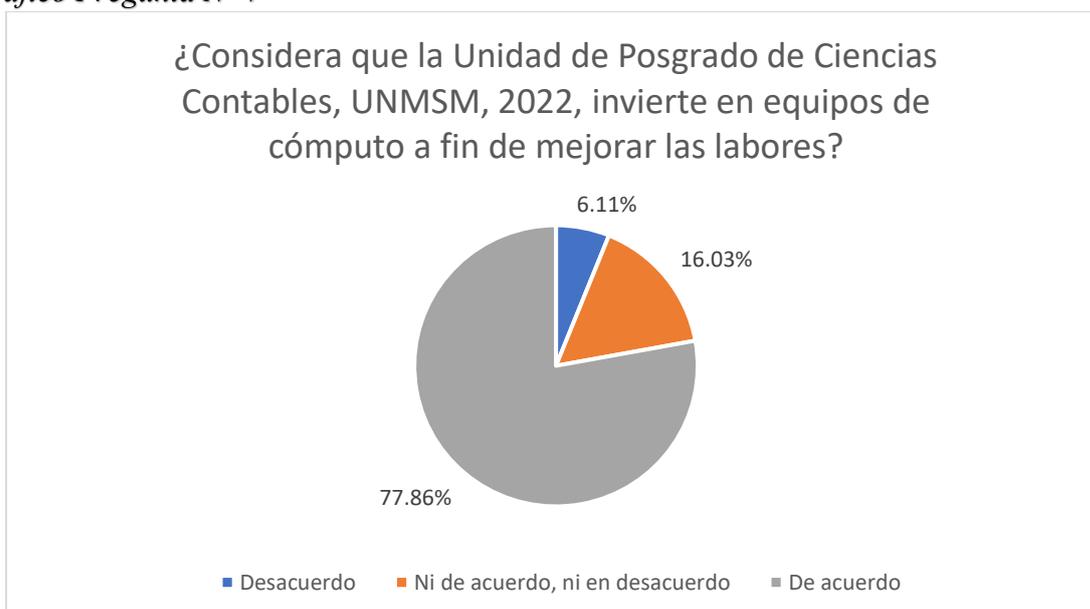
*Frecuencias Pregunta N° 7*

<b>¿Considera que la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, invierte en equipos de cómputo a fin de mejorar las labores?</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	8	6.1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	16.0
De acuerdo	102	77.9
Total	131	100.0

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que el equipo de Posgrado en Contabilidad (UNMSM, 2022) invierte en equipos de cómputo a fin de mejorar las labores. Pocos están en desacuerdo.

Figura 8

*Gráfico Pregunta N° 7*



*Nota.* Según la encuesta, el 77.86% considera que el equipo de Posgrado en Contabilidad (UNMSM, 2022) invierte en equipos de cómputo a fin de mejorar las labores. Solo un 6.11% discrepa, mientras que el 16.03% se mantiene neutral.

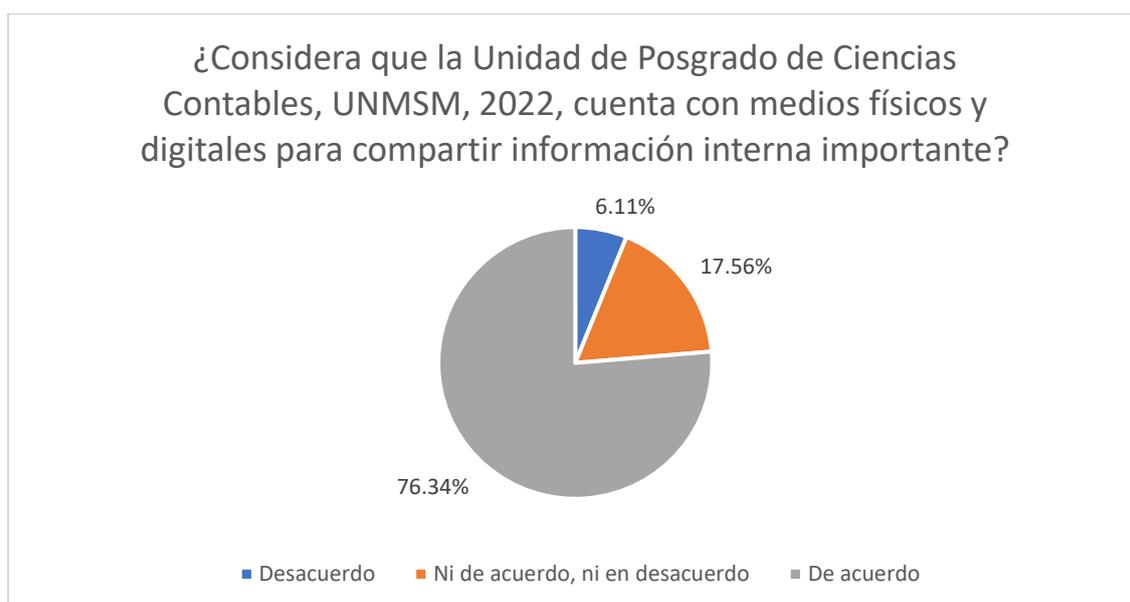
Tabla 10

*Frecuencias Pregunta N° 8*

<b>¿Considera que la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, cuenta con medios físicos y digitales para compartir información interna importante?</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	8	6.1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	23	17.6
De acuerdo	100	76.3
Total	131	100.0

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que el equipo de Posgrado en Contabilidad (UNMSM, 2022) cuenta con medios físicos y digitales para compartir información interna importante. Pocos están en desacuerdo.

Figura 9

*Gráfico Pregunta N° 8*

*Nota.* Según la encuesta, el 76.34% considera que el equipo de Posgrado en Contabilidad (UNMSM, 2022 cuenta con medios físicos y digitales para compartir información interna importante. Solo un 6.11% discrepa, mientras que el 17.56% se mantiene neutral.

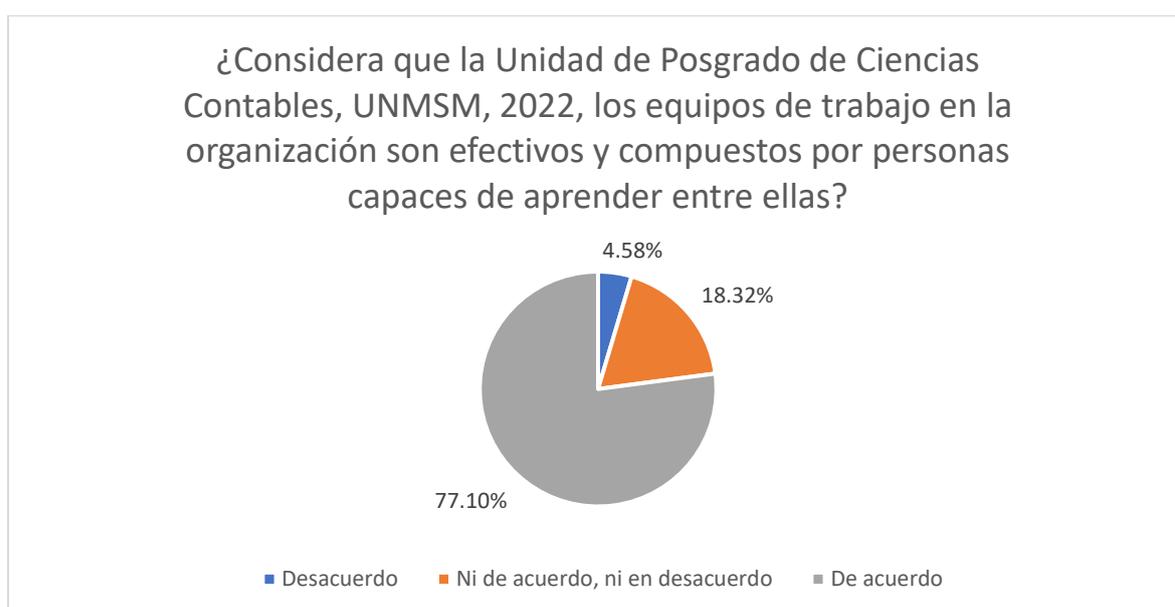
Tabla 11

*Frecuencias Pregunta N° 9*

<b>¿Considera que la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, los equipos de trabajo en la organización son efectivos y compuestos por personas capaces de aprender entre ellas?</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	6	4.6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	24	18.3
De acuerdo	101	77.1
Total	131	100.0

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que el equipo de Posgrado en Contabilidad (UNMSM, 2022) cuenta con equipos que funcionan bien porque sus miembros son competentes y saben compartir conocimientos. Pocos están en desacuerdo.

Figura 10

*Gráfico Pregunta N° 9*

*Nota.* Según la encuesta, el 77.10% considera que el equipo de Posgrado en Contabilidad (UNMSM, 2022) cuenta con equipos que funcionan bien porque sus miembros son competentes y saben compartir conocimientos. Solo un 4.58% discrepa, mientras que el 18.32% se mantiene neutral.

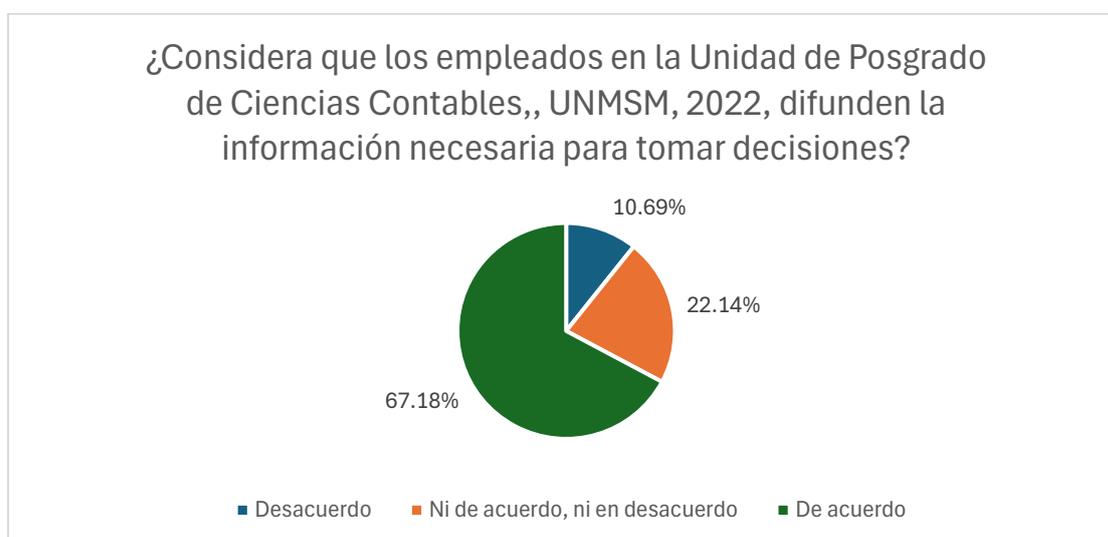
Tabla 12

*Frecuencias Pregunta N° 10*

<b>¿Considera que los empleados en la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables,, UNMSM, 2022, difunden la información necesaria para tomar decisiones?</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	14	10.7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	29	22.1
De acuerdo	88	67.2
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que el equipo de Posgrado en Contabilidad (UNMSM, 2022) difunden la información necesaria para tomar decisiones. Pocos están en desacuerdo.

Figura 11

*Gráfico Pregunta N° 10*

*Nota.* Según la encuesta, el 67.18% considera que el equipo de Posgrado en Contabilidad (UNMSM, 2022) difunden la información necesaria para tomar decisiones. Solo un 10.69 % discrepa, mientras que el 22.14% se mantiene neutral.

Tabla 13

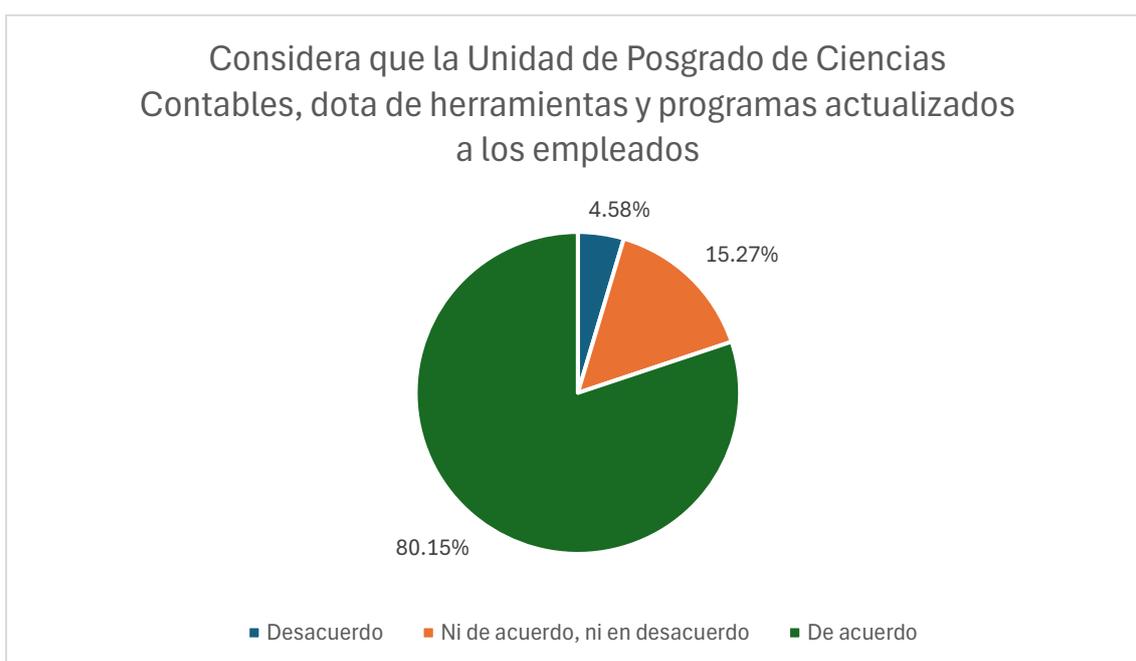
*Frecuencias Pregunta N° 11*

<b>Considera que la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, dota de herramientas y programas actualizados a los empleados</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	6	4.6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	15.3
De acuerdo	105	80.2
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que el equipo de Posgrado en Contabilidad (UNMSM, 2022) dota de herramientas y programas actualizados. Son solo 6 personas que están en desacuerdo.

Figura 12

*Gráfico Pregunta N° 11*



*Nota.* Según la encuesta, el 80.15% considera que el equipo de Posgrado en Contabilidad (UNMSM, 2022) dota de herramientas y programas actualizados. Solo un 4.58 % discrepa, mientras que el 15.27% se mantiene neutral.

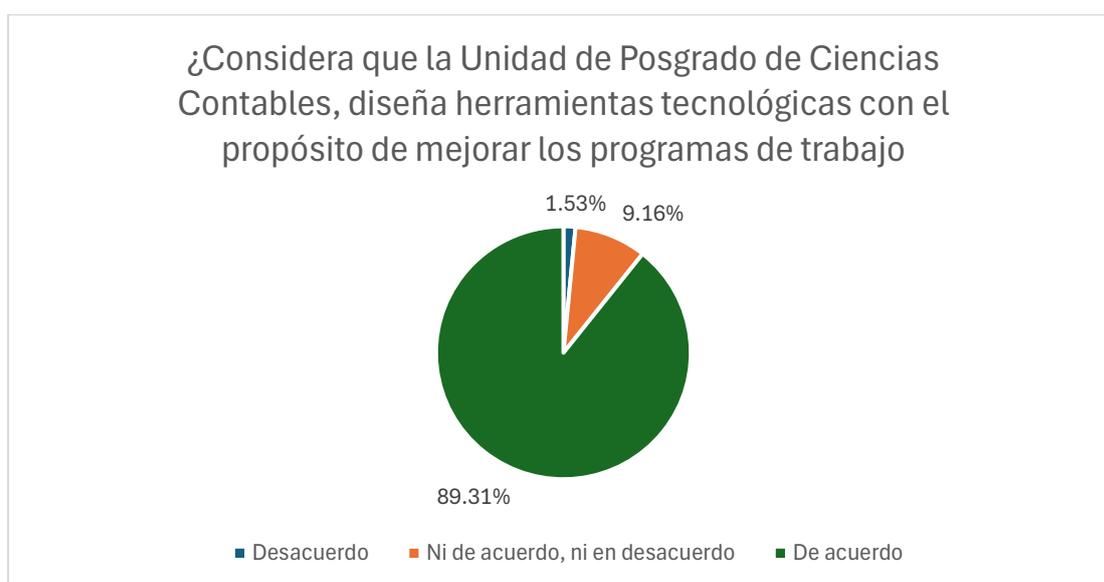
Tabla 14

*Frecuencias Pregunta N° 12*

<b>¿Considera que la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, diseña herramientas tecnológicas con el propósito de mejorar los programas de trabajo</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	2	1.5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	9.2
De acuerdo	117	89.3
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que el equipo de Posgrado en Contabilidad (UNMSM, 2022) diseña herramientas tecnológicas con el propósito de mejorar los programas de trabajo. Son tan solo 2 personas que están en desacuerdo.

Figura 13

*Gráfico Pregunta N° 12*

*Nota.* Según la encuesta, el 89.31% considera que el equipo de Posgrado en Contabilidad (UNMSM, 2022) dota de herramientas y programas actualizados. Solo un 1.53 % discrepa, mientras que el 9.16% se mantiene neutral.

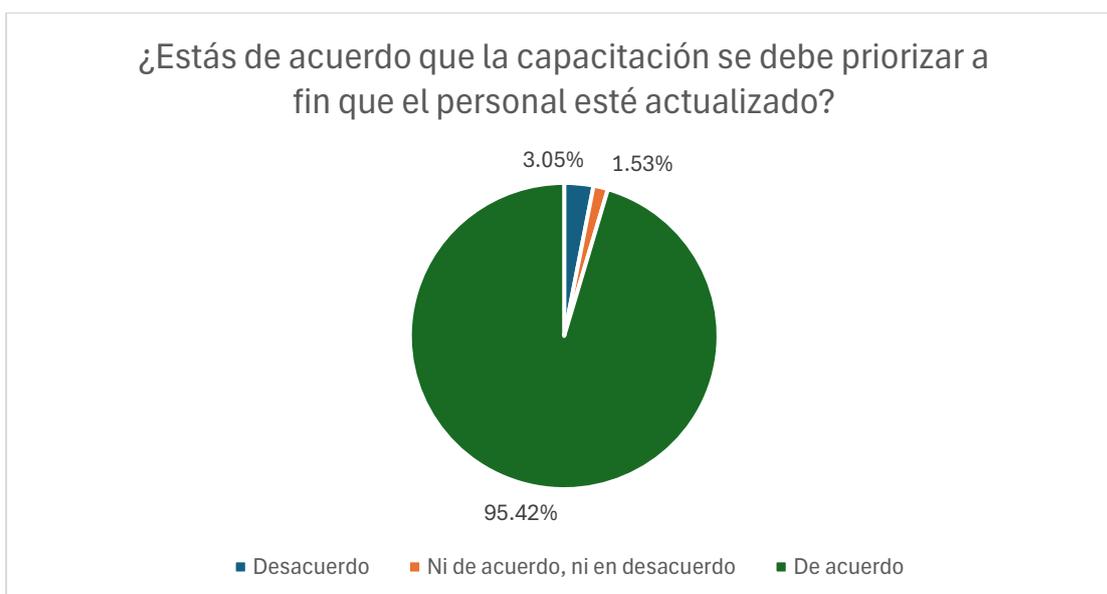
Tabla 15

*Frecuencias Pregunta N° 13*

<b>¿Estás de acuerdo que la capacitación se debe priorizar a fin que el personal esté actualizado?</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	4	3.1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	1.5
De acuerdo	125	95.4
Total	131	100.0

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que la capacitación se debe priorizar a fin que el personal esté actualizado. Mientras que una minoría de 6 personas está en desacuerdo o de manera neutral.

Figura 14

*Gráfico Pregunta N° 13*

*Nota.* Según la encuesta, el 95.42% considera que la capacitación se debe priorizar a fin que el personal esté actualizado. Solo un 3.05 % discrepa, mientras que el 1.53% se mantiene neutral.

Tabla 16

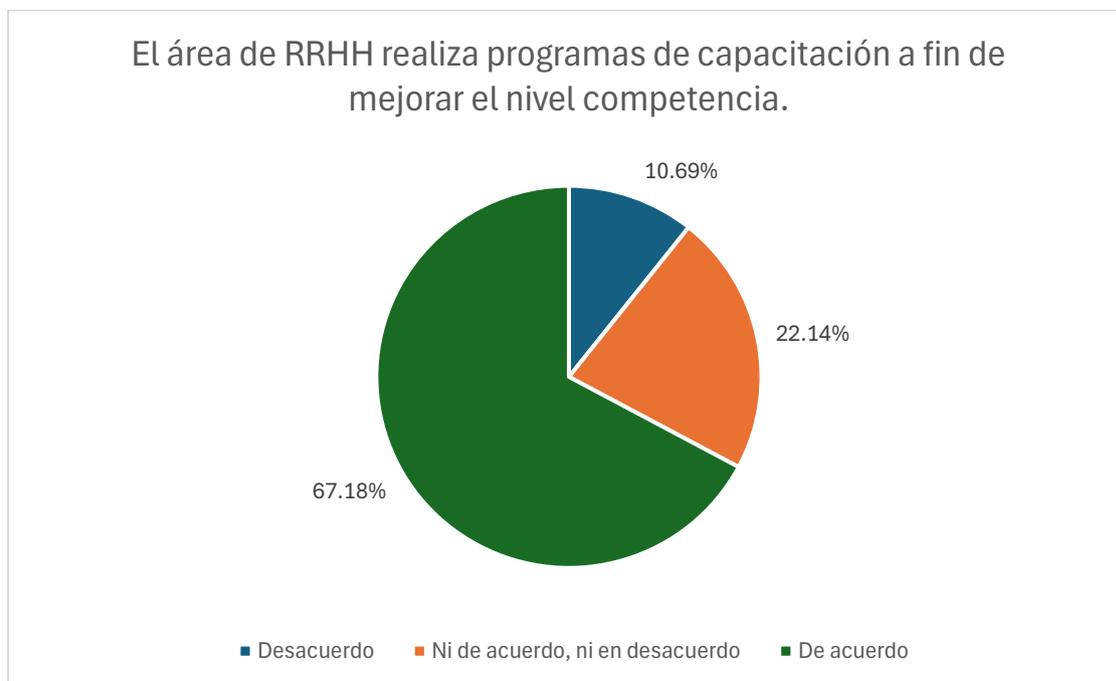
*Frecuencias Pregunta N° 14*

<b>El área de RRHH realiza programas de capacitación a fin de mejorar el nivel competencia.</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	14	10.7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	29	22.1
De acuerdo	88	67.2
Total	131	100.0

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que el área de RRHH realiza programas de capacitación a fin de mejorar el nivel competencia. Pocos están en desacuerdo.

Figura 15

*Gráfico Pregunta N° 14*



*Nota.* Según la encuesta, el 67.18% considera que el área de RRHH realiza programas de capacitación a fin de mejorar el nivel competencia. Solo un 10.69% discrepa, mientras que el 22.14 % se mantiene neutral.

Tabla 17

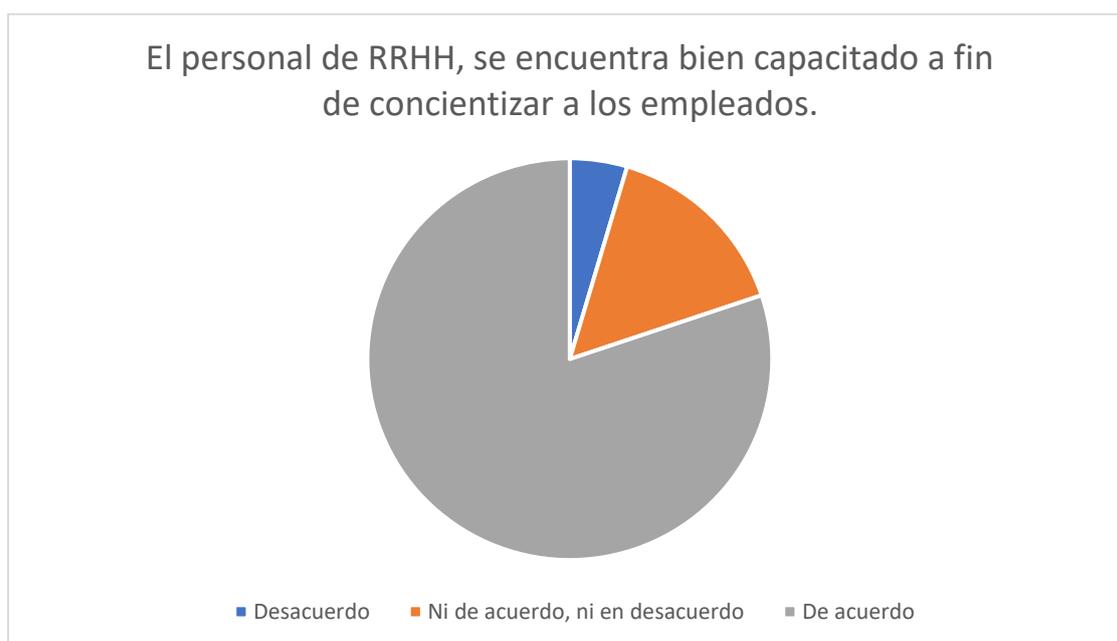
*Frecuencias Pregunta N° 15*

<b>El personal de RRHH, se encuentra bien capacitado a fin de concientizar a los empleados.</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	6	4.6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	15.3
De acuerdo	105	80.2
Total	131	100.0

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que la capacitación se debe priorizar a fin que el personal esté actualizado. Mientras que una minoría de 6 personas está en desacuerdo o de manera neutral.

Figura 16

*Gráfico Pregunta N° 15*



*Nota.* Según la encuesta, el 95.42% considera que la capacitación se debe priorizar a fin que el personal esté actualizado. Solo un 3.05 % discrepa, mientras que el 1.53% se mantiene neutral.

Tabla 18

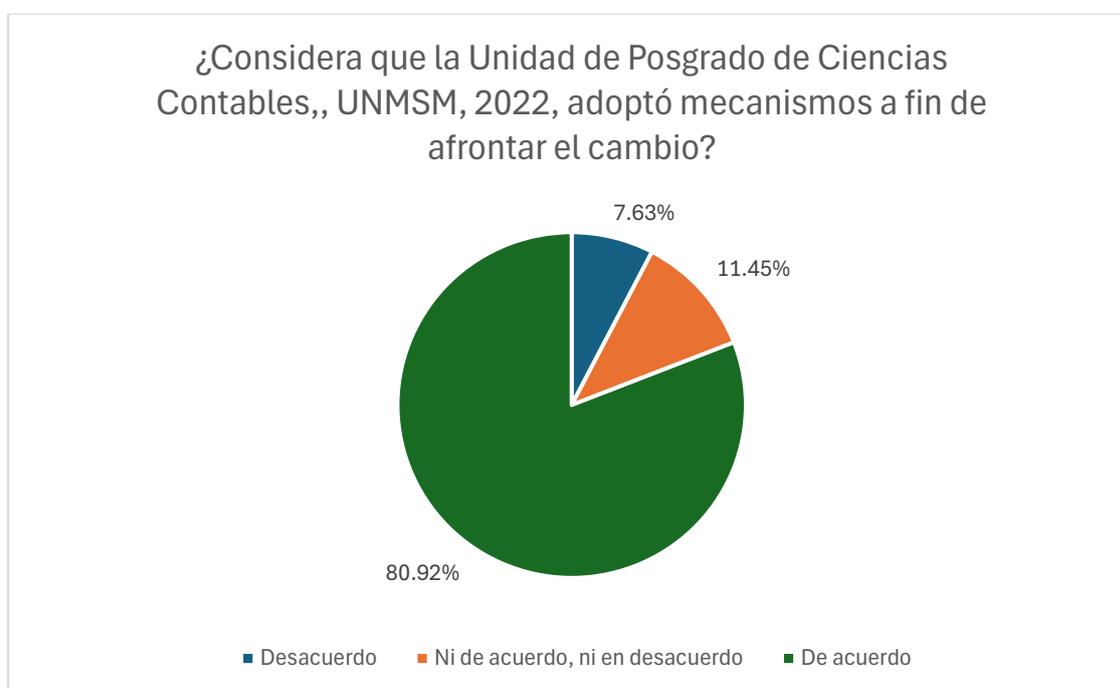
*Frecuencias Pregunta N° 16*

<b>¿Considera que la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables,, UNMSM, 2022, adoptó mecanismos a fin de afrontar el cambio?</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	10	7.6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	11.5
De acuerdo	106	80.9
Total	131	100.0

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que la Unidad de Posgrado en Contabilidad (UNMSM, 2022) adoptó mecanismos para afrontar cambios. Pocos están en desacuerdo.

Figura 17

*Gráfico Pregunta N° 16*



*Nota.* La mayoría de los encuestados (80.9%) percibe que la Unidad implementó mecanismos para gestionar cambios. Solo un 7.6% discrepa, mientras que el 11.5% mantiene una postura neutral.

Tabla 19

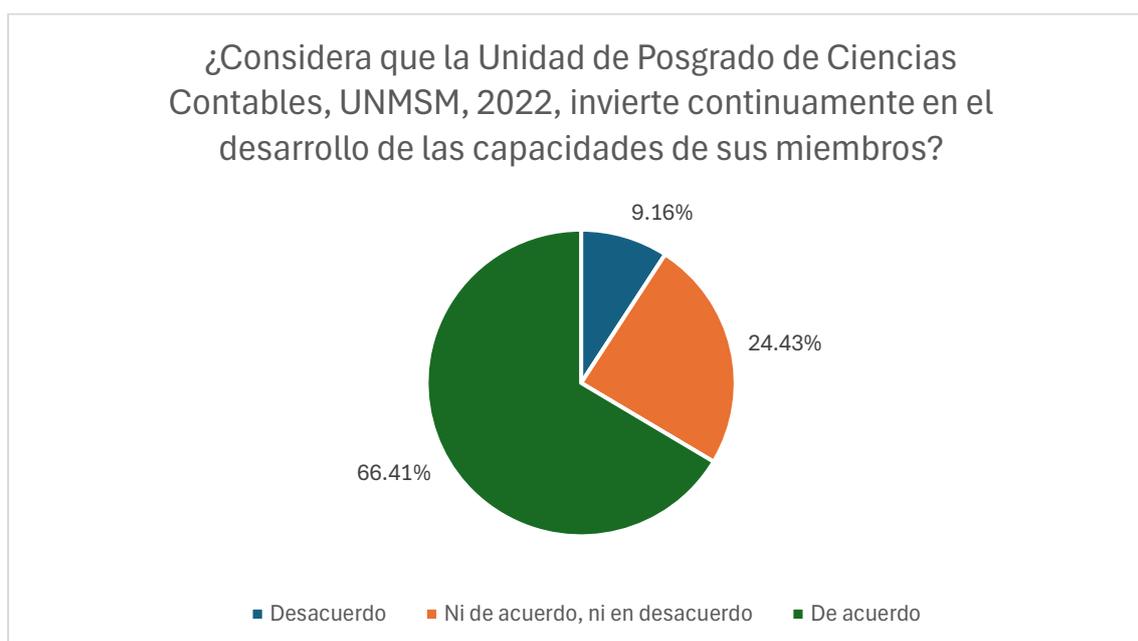
*Frecuencias Pregunta N° 17*

**¿Considera que la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros?**

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	12	9.2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	32	24.4
De acuerdo	87	66.4
Total	131	100.0

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que la Unidad de Posgrado en Contabilidad (UNMSM, 2022) invierte en el desarrollo de su personal. Un pequeño grupo difiere.

Figura 18

*Gráfico Pregunta N° 17*

*Nota.* Según la encuesta, el 66.4% considera que hay inversión en el desarrollo del personal.

Un 9.2% expresa desacuerdo y el 24.4% se mantiene neutral.

Tabla 20

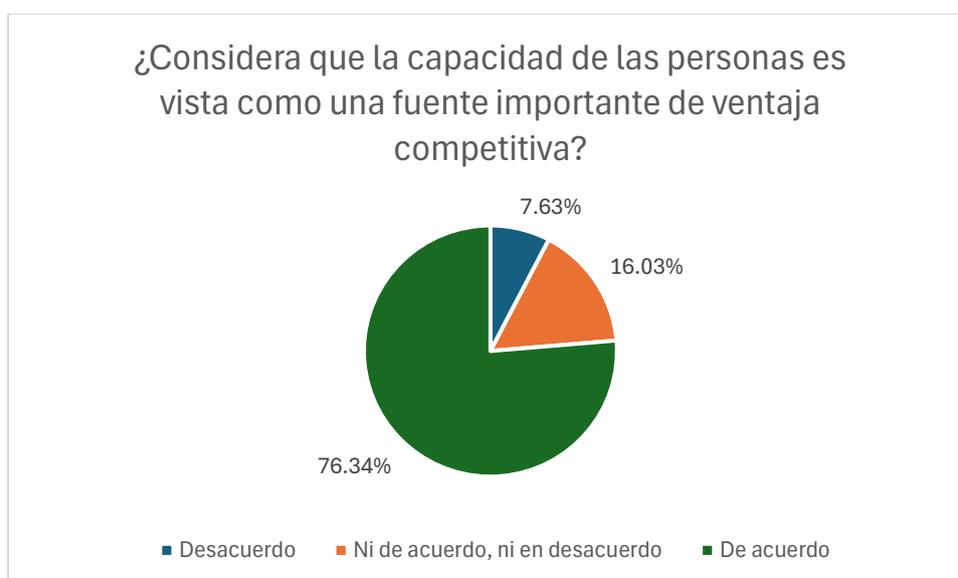
*Frecuencias Pregunta N° 18*

<b>¿Considera que la capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva?</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	
Desacuerdo	10	7.6	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	16.0	
De acuerdo	100	76.3	
Total	131	100.0	

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que el talento humano es clave para la ventaja competitiva en la Unidad de Posgrado (UNMSM, 2022). Pocos cuestionan esta visión.

Figura 19

*Gráfico Pregunta N° 18*



*Nota.* El 76.3% opina que las habilidades del equipo son un factor clave de competitividad.

Solo un 7.6% difiere, y el 16.0% no toma postura.

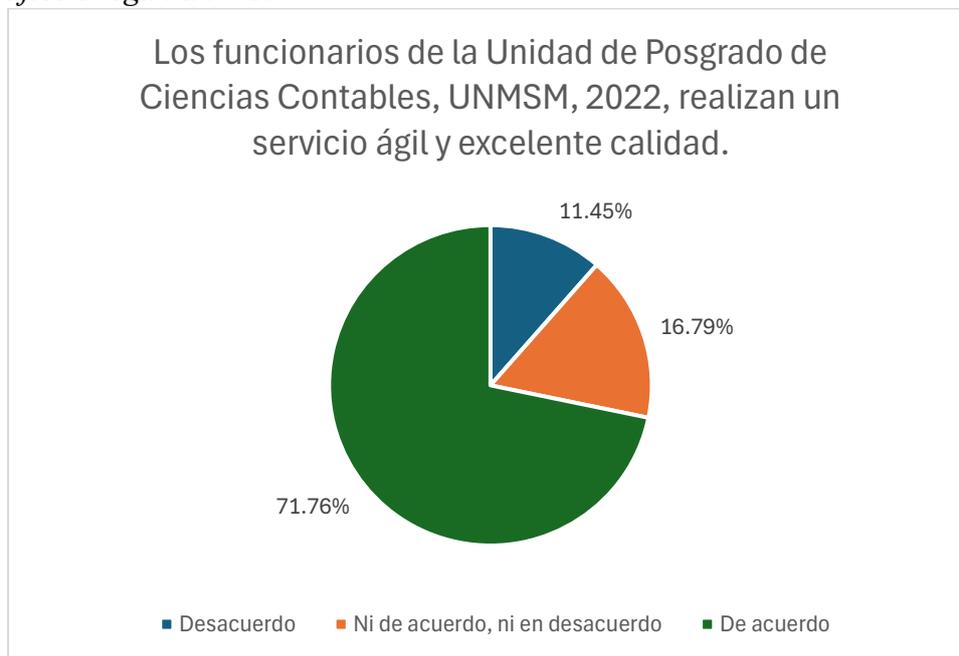
Tabla 21

*Frecuencias Pregunta N° 19*

<b>Los funcionarios de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, realizan un servicio ágil y excelente calidad.</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	15	11.5
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	16.8
De acuerdo	94	71.8
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que los funcionarios de la Unidad brindan un servicio rápido y de calidad. Una minoría expresa descontento.

Figura 20

*Gráfico Pregunta N° 19*

*Nota.* El 71.8% valora la agilidad y calidad del servicio. Un 11.5% está en desacuerdo, mientras que el 16.8% es neutral.

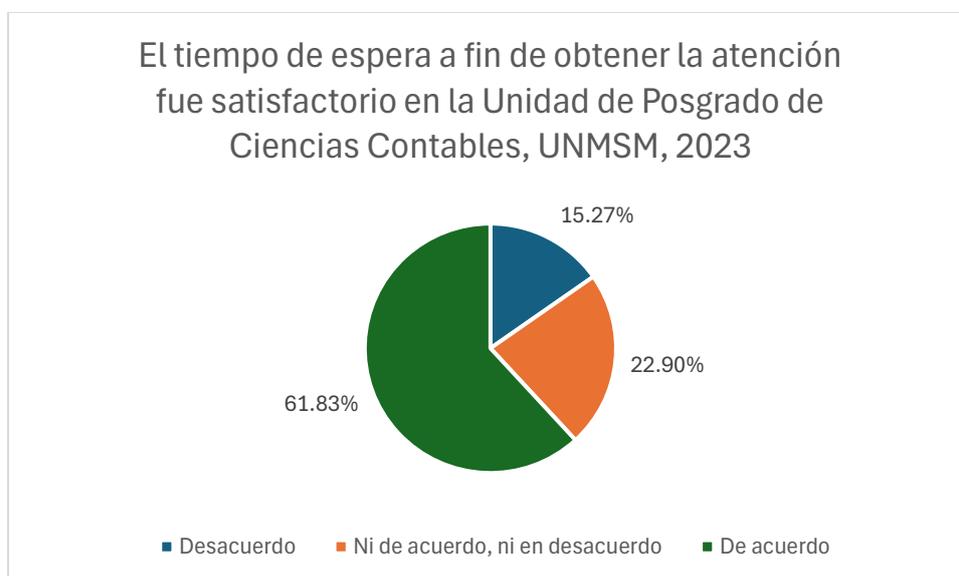
Tabla 22

*Frecuencias Pregunta N° 20*

<b>El tiempo de espera a fin de obtener la atención fue satisfactorio en la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	20	15.3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	30	22.9
De acuerdo	81	61.8
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que el tiempo de espera para ser atendido es aceptable. Algunos muestran desacuerdo.

Figura 21

*Gráfico Pregunta N° 20*

*Nota.* El 61.8% considera aceptable el tiempo de espera. Sin embargo, un 15.3% lo rechaza y el 22.9% no se pronuncia.

Tabla 23

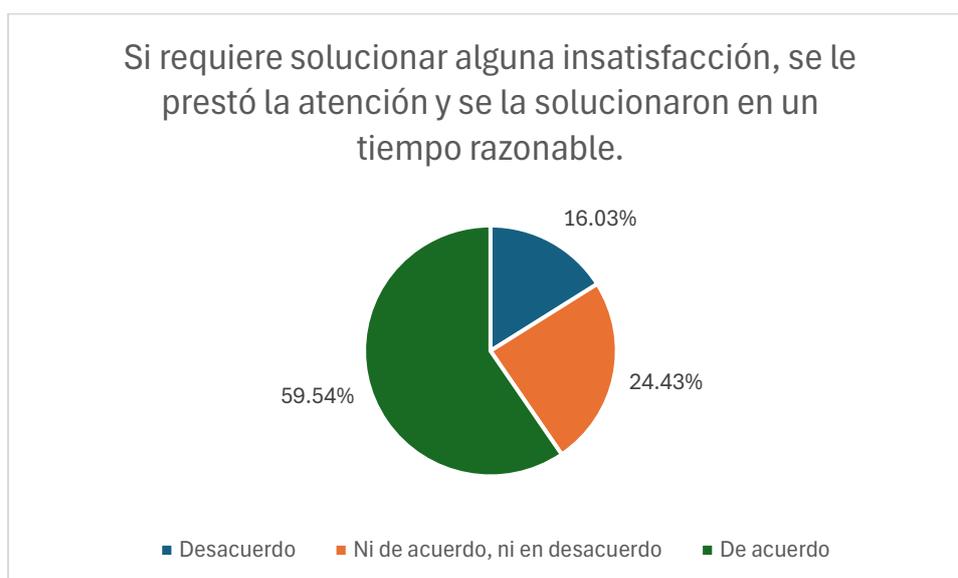
*Frecuencias Pregunta N° 21*

<b>Si requiere solucionar alguna insatisfacción, se le prestó la atención y se la solucionaron en un tiempo razonable.</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	21	16.0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	32	24.4
De acuerdo	78	59.5
Total	131	100.0

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que sus reclamos se resolvieron oportunamente.

Un grupo minoritario disiente.

Figura 22

*Gráfico Pregunta N° 21*

*Nota.* El 59.5% afirma que sus reclamos se resolvieron oportunamente. Un 16.0% discrepa y el 24.4% se mantiene neutral.

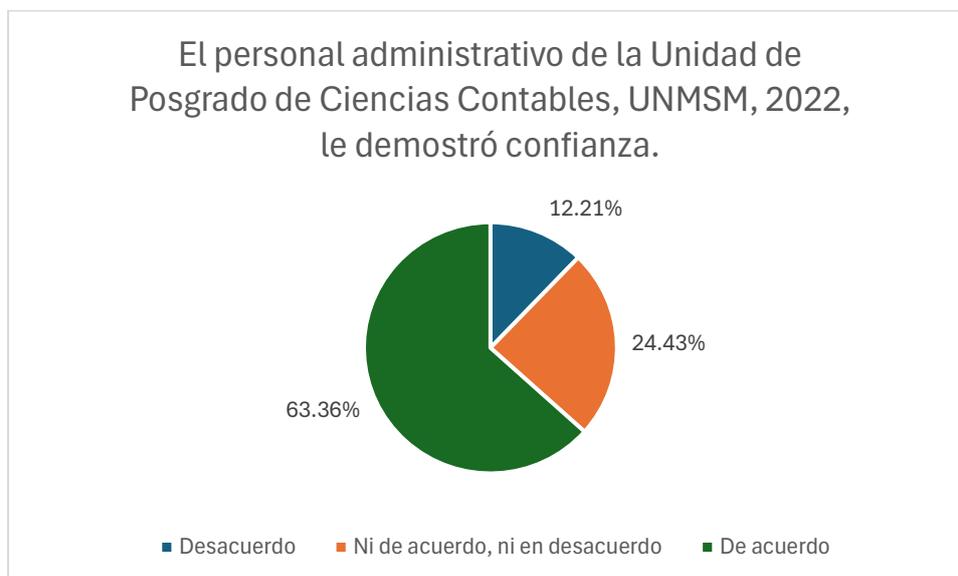
Tabla 24

*Frecuencias Pregunta N° 22*

<b>El personal administrativo de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, le demostró confianza.</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	16	12.2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	32	24.4
De acuerdo	83	63.4
Total	131	100.0

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que el personal administrativo genera confianza en su trato. Pocos están en desacuerdo.

Figura 23

*Gráfico Pregunta N° 22*

*Nota.* El 63.4% percibe confianza en el trato del personal. El 12.2% disiente, y el 24.4% no toma posición.

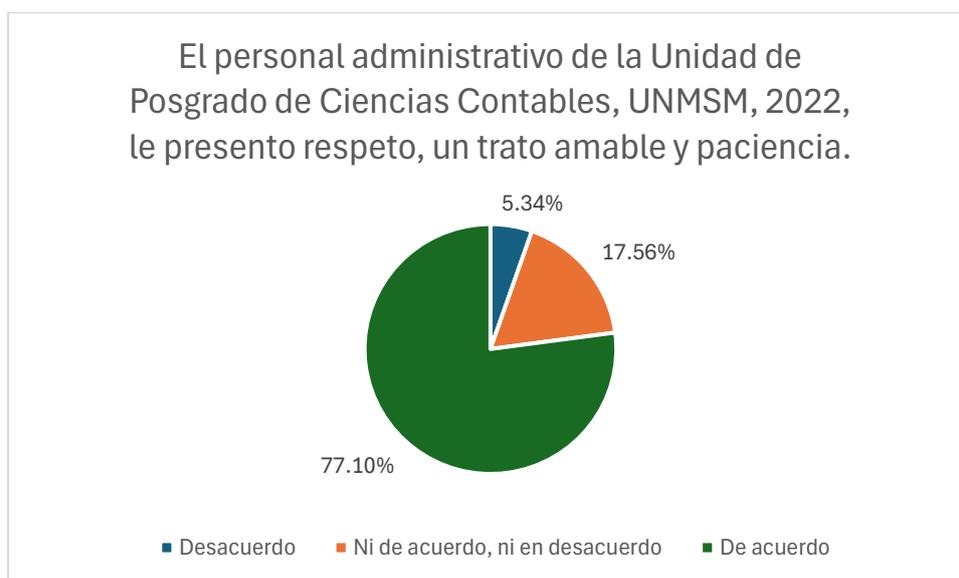
Tabla 25

*Frecuencias Pregunta N° 23*

<b>El personal administrativo de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, le presento respeto, un trato amable y paciencia.</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	7	5.3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	23	17.6
De acuerdo	101	77.1
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe respeto y amabilidad por parte del personal. Una minoría expresa descontento.

Figura 24

*Gráfico Pregunta N° 23*

*Nota.* El 77.1% destaca el respeto y amabilidad recibidos. Solo un 5.3% difiere, y el 17.6% es neutral.

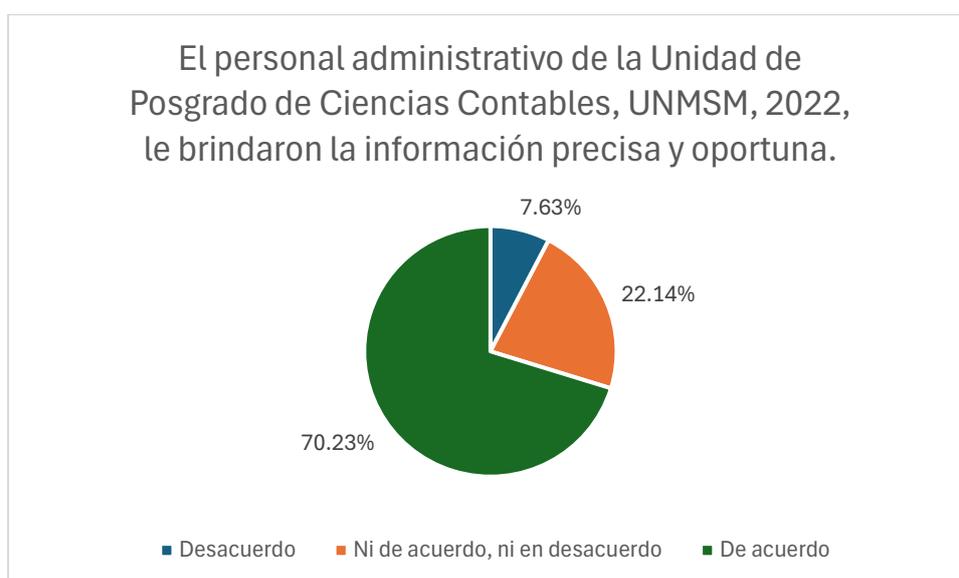
Tabla 26

*Frecuencias Pregunta N° 24*

<b>El personal administrativo de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, le brindaron la información precisa y oportuna.</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	10	7.6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	29	22.1
De acuerdo	92	70.2
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que la información brindada fue clara y a tiempo. Pocos cuestionan este aspecto.

Figura 25

*Gráfico Pregunta N° 24*

*Nota.* El 70.2% recibió información clara y a tiempo. Un 7.6% no está de acuerdo, y el 22.1% es neutral.

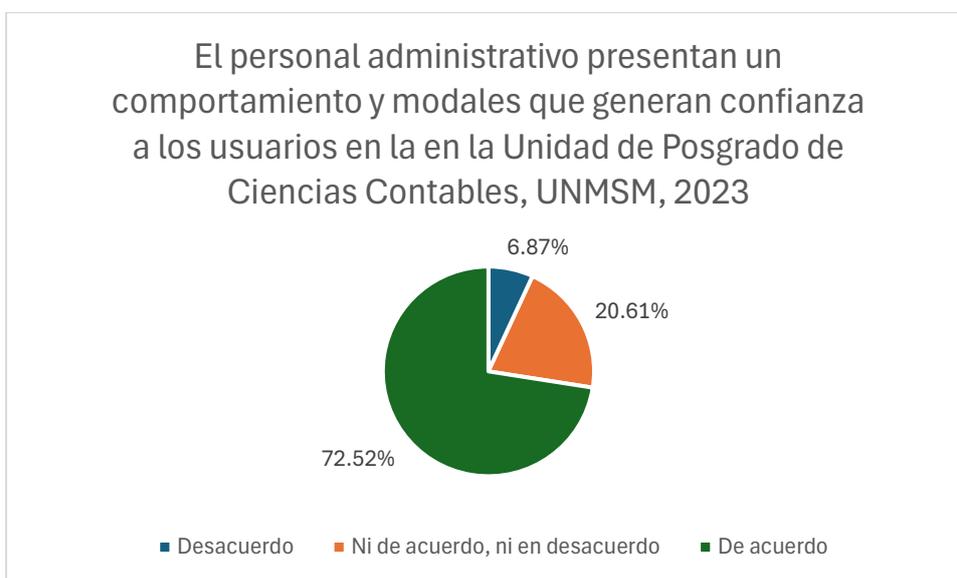
Tabla 27

*Frecuencias Pregunta N° 25*

<b>El personal administrativo presentan un comportamiento y modales que generan confianza a los usuarios en la en la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	9	6.9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	27	20.6
De acuerdo	95	72.5
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que el personal actúa con profesionalismo y genera confianza. Una pequeña parte disiente.

Figura 26

*Gráfico Pregunta N° 25*

*Nota.* El 72.5% percibe que el personal inspira confianza con su actitud. El 6.9% disiente y el 20.6% es neutral.

Tabla 28

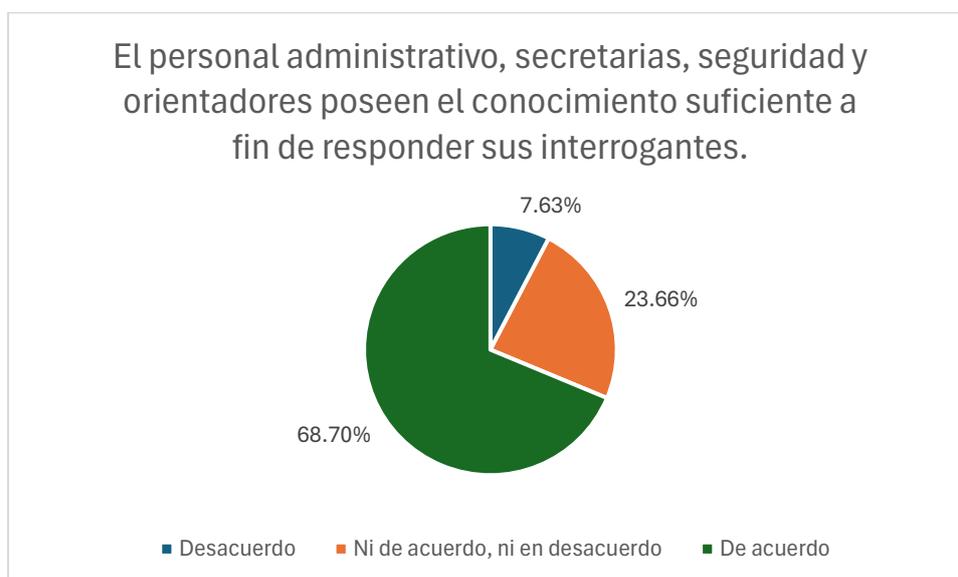
*Frecuencias Pregunta N° 26*

<b>El personal administrativo, secretarias, seguridad y orientadores poseen el conocimiento suficiente a fin de responder sus interrogantes.</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	10	7.6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	31	23.7
De acuerdo	90	68.7
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que el personal resuelve dudas con eficacia.

Pocos están en desacuerdo.

Figura 27

*Gráfico Pregunta N° 26*

*Nota.* El 68.7% considera que el personal resuelve dudas efectivamente. Un 7.6% discrepa, y el 23.7% es neutral.

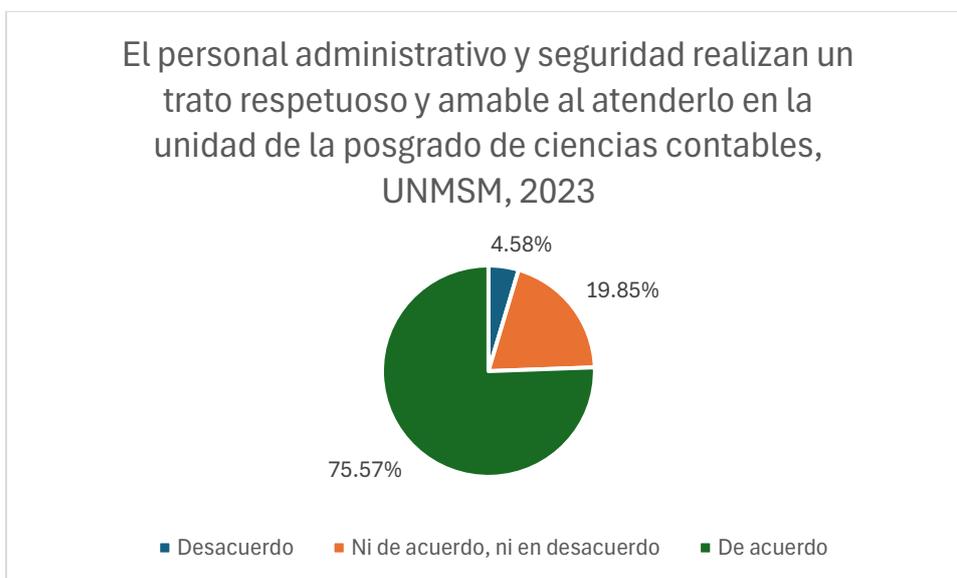
Tabla 29

*Frecuencias Pregunta N° 27*

<b>El personal administrativo y seguridad realizan un trato respetuoso y amable al atenderlo en la unidad de la posgrado de ciencias contables, UNMSM, 2022</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	6	4.6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	26	19.8
De acuerdo	99	75.6
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe un trato respetuoso y amable por parte del personal. Una minoría expresa descontento.

Figura 28

*Gráfico Pregunta N° 27*

*Nota.* El 75.6% valora el trato respetuoso del personal. Solo un 4.6% difiere, y el 19.8% es neutral.

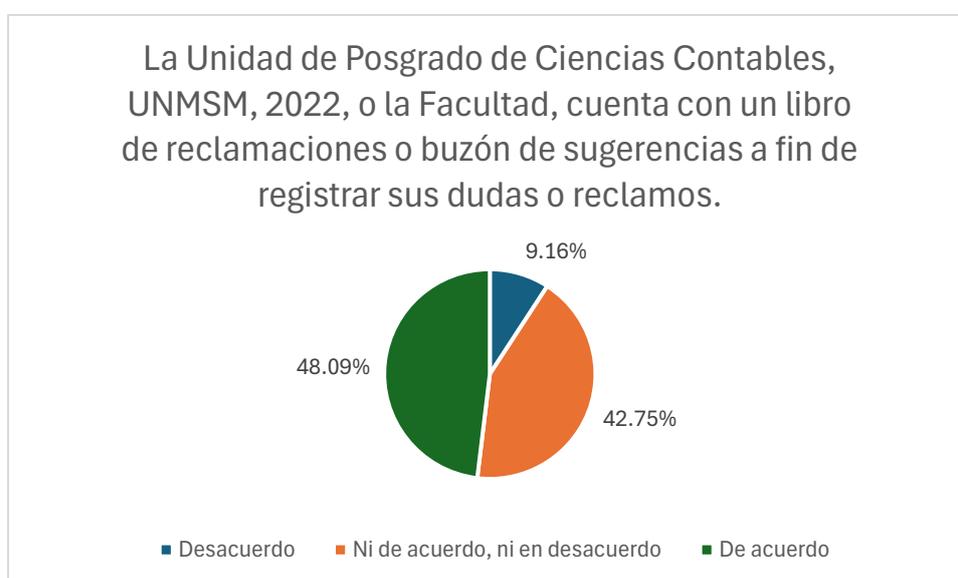
Tabla 30

*Frecuencias Pregunta N° 28*

<b>La Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, o la Facultad, cuenta con un libro de reclamaciones o buzón de sugerencias a fin de registrar sus dudas o reclamos.</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	12	9.2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	56	42.7
De acuerdo	63	48.1
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que existe un sistema para registrar sugerencias o quejas. Un grupo significativo es neutral.

Figura 29

*Gráfico Pregunta N° 28*

*Nota.* El 48.1% cree que existe un sistema de sugerencias funcional. Un 9.2% lo rechaza, y el 42.7% es neutral.

Tabla 31

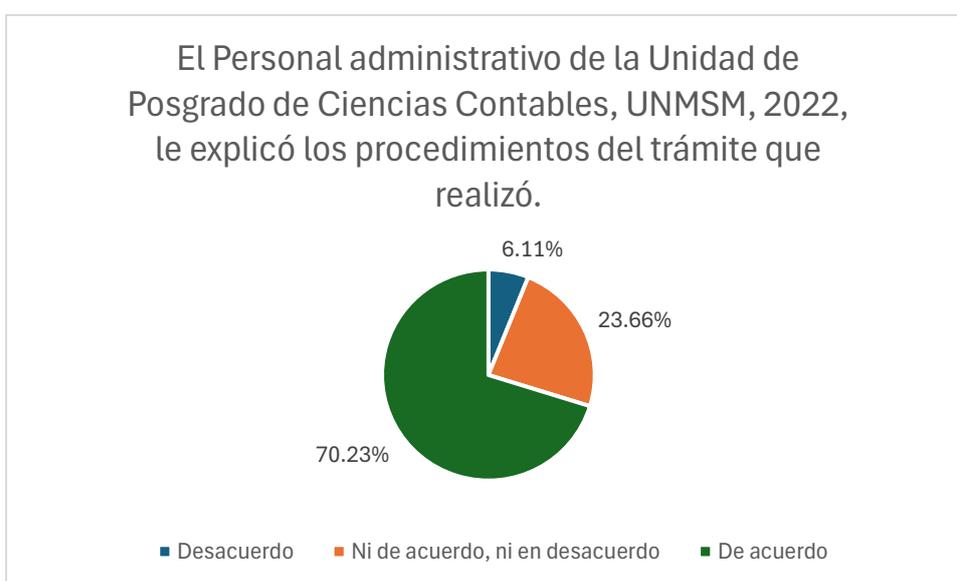
*Frecuencias Pregunta N° 29*

<b>El Personal administrativo de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, le explicó los procedimientos del trámite que realizó.</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	8	6.1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	31	23.7
De acuerdo	92	70.2
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que se les explicaron claramente los trámites.

Pocos están en desacuerdo.

Figura 30

*Gráfico Pregunta N° 29*

*Nota.* El 70.2% recibió explicaciones claras sobre los trámites. Solo un 6.1% disiente, y el 23.7% es neutral.

Tabla 32

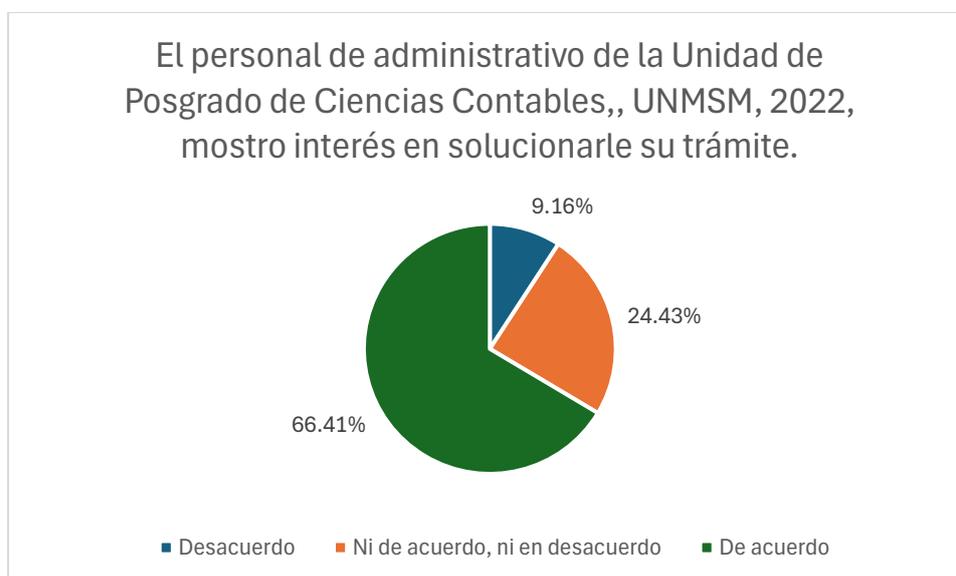
*Frecuencias Pregunta N° 30*

<b>El personal de administrativo de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables,, UNMSM, 2022, mostro interés en solucionarle su trámite.</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	12	9.2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	32	24.4
De acuerdo	87	66.4
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe interés del personal en resolver sus gestiones.

Un pequeño grupo disiente.

Figura 31

*Gráfico Pregunta N° 30*

*Nota.* El 66.4% percibe interés del personal en resolver gestiones. Un 9.2% no está de acuerdo, y el 24.4% es neutral.

Tabla 33

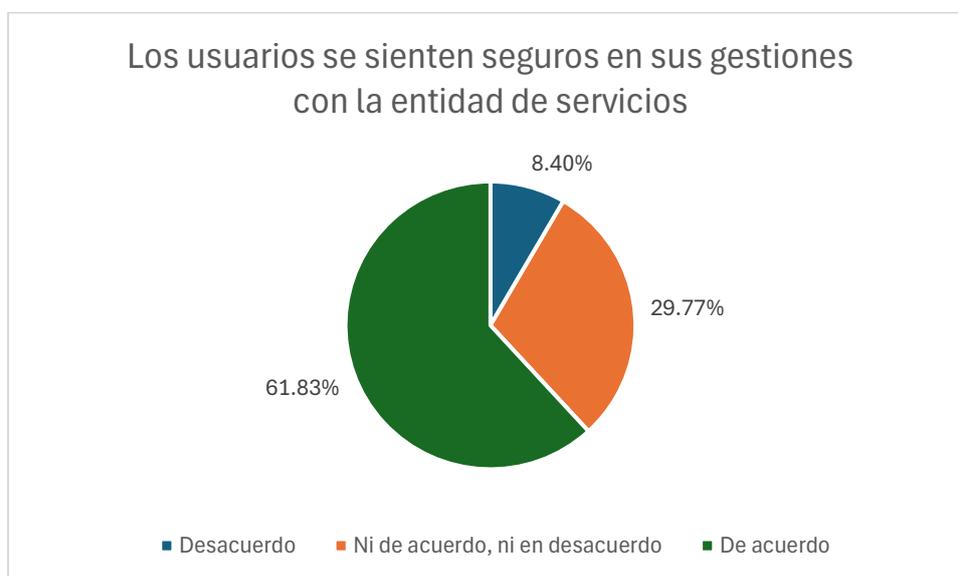
*Frecuencias Pregunta N° 31*

<b>Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones con la entidad de servicios</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	11	8.4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	39	29.8
De acuerdo	81	61.8
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe seguridad al realizar trámites en la Unidad.

Pocos expresan desconfianza.

Figura 32

*Gráfico Pregunta N° 31*

*Nota.* El 61.8% afirma sentirse seguro al realizar trámites. El 8.4% disiente, y el 29.8% es neutral.

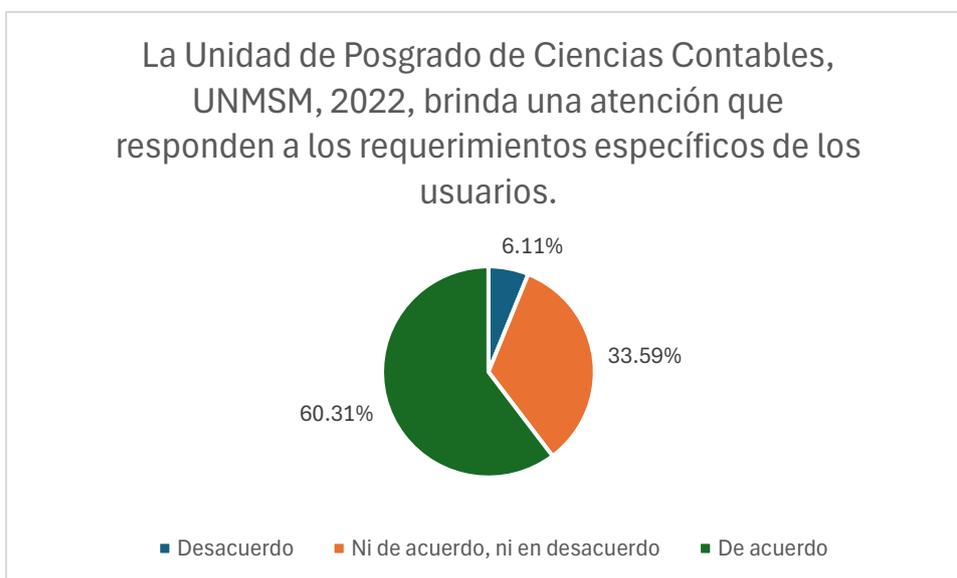
Tabla 34

*Frecuencias Pregunta N° 32*

<b>La Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, brinda una atención que responden a los requerimientos específicos de los usuarios.</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	8	6.1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	44	33.6
De acuerdo	79	60.3
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que la atención se adapta a sus necesidades. Un grupo considerable es neutral.

Figura 33

*Gráfico Pregunta N° 32*

*Nota.* El 60.3% considera que la atención se adapta a sus necesidades. Un 6.1% difiere, y el 33.6% es neutral.

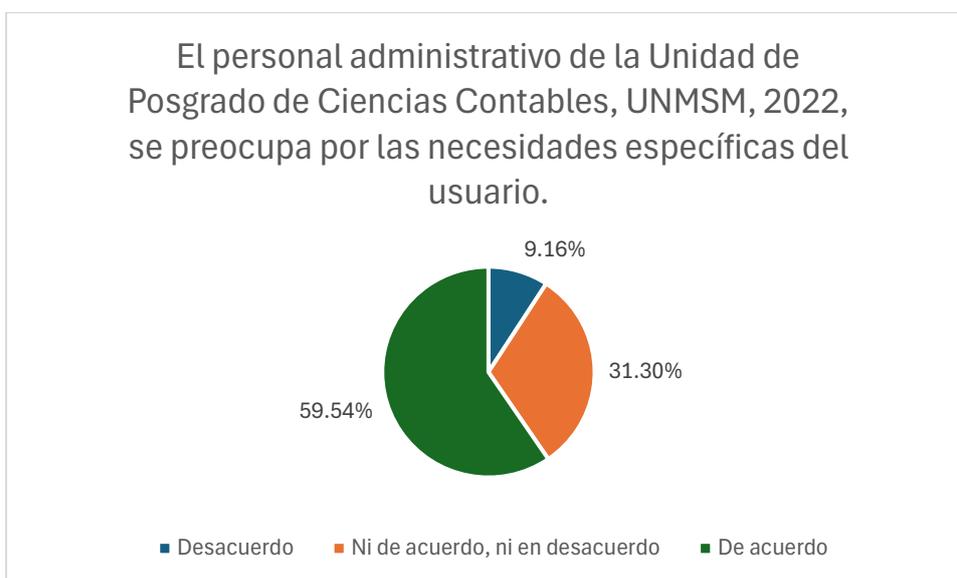
Tabla 35

*Frecuencias Pregunta N° 33*

<b>El personal administrativo de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, se preocupa por las necesidades específicas del usuario.</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	12	9.2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	41	31.3
De acuerdo	78	59.5
Total	131	100.0

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que el personal atiende sus necesidades particulares. Un pequeño porcentaje difiere.

Figura 34

*Gráfico Pregunta N° 33*

*Nota.* El 59.5% percibe que el personal atiende sus necesidades particulares. Un 9.2% no está de acuerdo, y el 31.3% es neutral.

Tabla 36

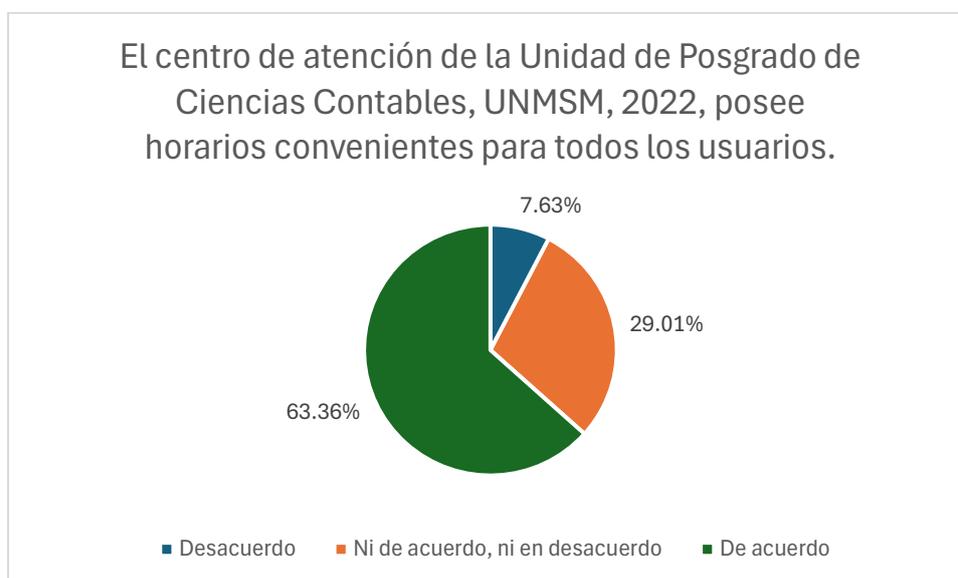
*Frecuencias Pregunta N° 34*

<b>El centro de atención de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, posee horarios convenientes para todos los usuarios.</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	10	7.6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	38	29.0
De acuerdo	83	63.4
Total	131	100.0

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que los horarios de atención son adecuados.

Algunos muestran descontento.

Figura 35

*Gráfico Pregunta N° 34*

*Nota.* El 63.4% considera convenientes los horarios de atención. Un 7.6% los rechaza, y el 29.0% es neutral.

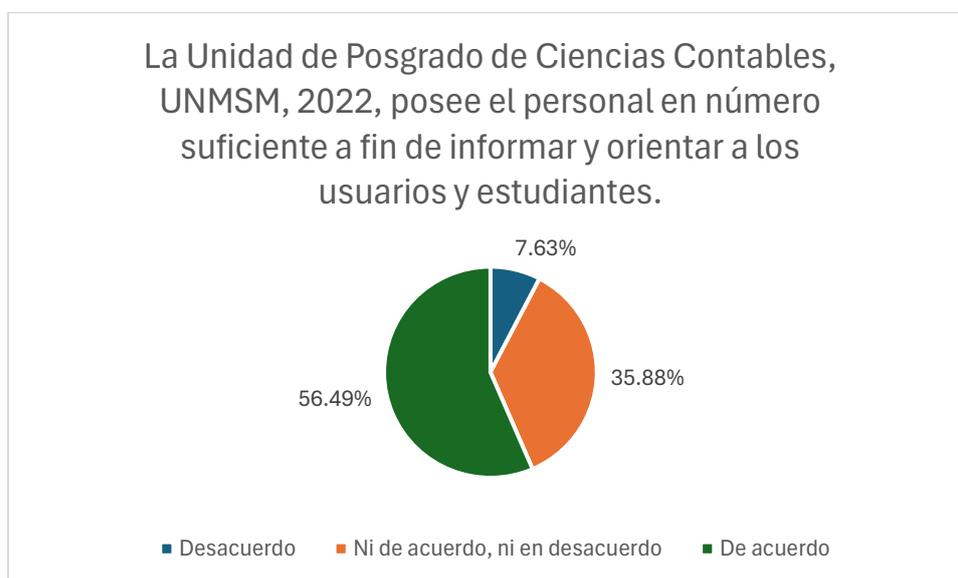
Tabla 37

*Frecuencias Pregunta N° 35*

<b>La Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, posee el personal en número suficiente a fin de informar y orientar a los usuarios y estudiantes.</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	10	7.6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	47	35.9
De acuerdo	74	56.5
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que hay suficiente personal para atender consultas. Un grupo significativo es neutral.

Figura 36

*Gráfico Pregunta N° 35*

*Nota.* El 56.5% opina que hay suficiente personal para orientar. Un 7.6% disiente, y el 35.9% es neutral.

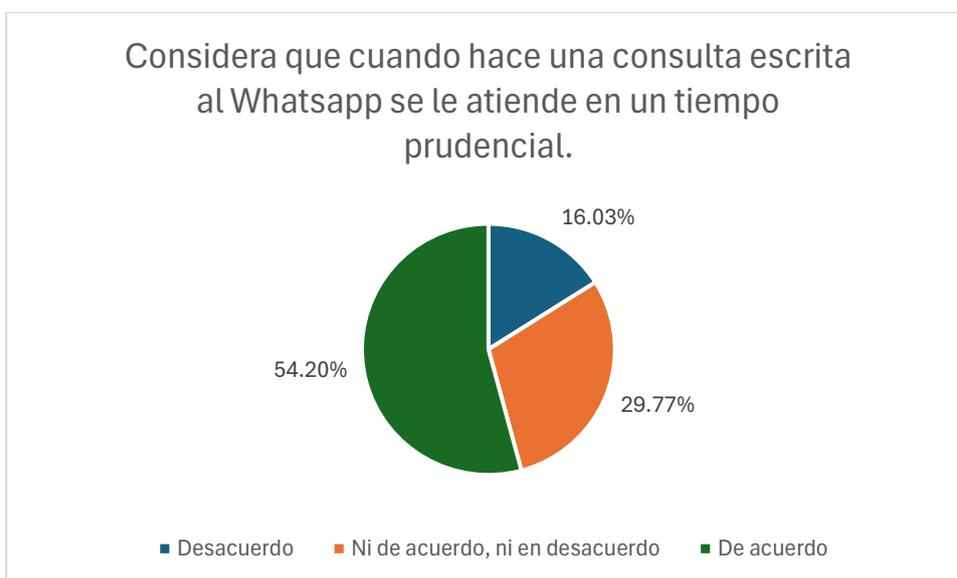
Tabla 38

*Frecuencias Pregunta N° 36*

<b>Considera que cuando hace una consulta escrita al WhatsApp se le atiende en un tiempo prudencial.</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	21	16.0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	39	29.8
De acuerdo	71	54.2
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que las consultas por WhatsApp se responden en tiempo razonable. Un grupo relevante disiente.

Figura 37

*Gráfico Pregunta N° 36*

*Nota.* El 54.2% afirma recibir respuestas ágiles por WhatsApp. Un 16.0% disiente, y el 29.8% es neutral.

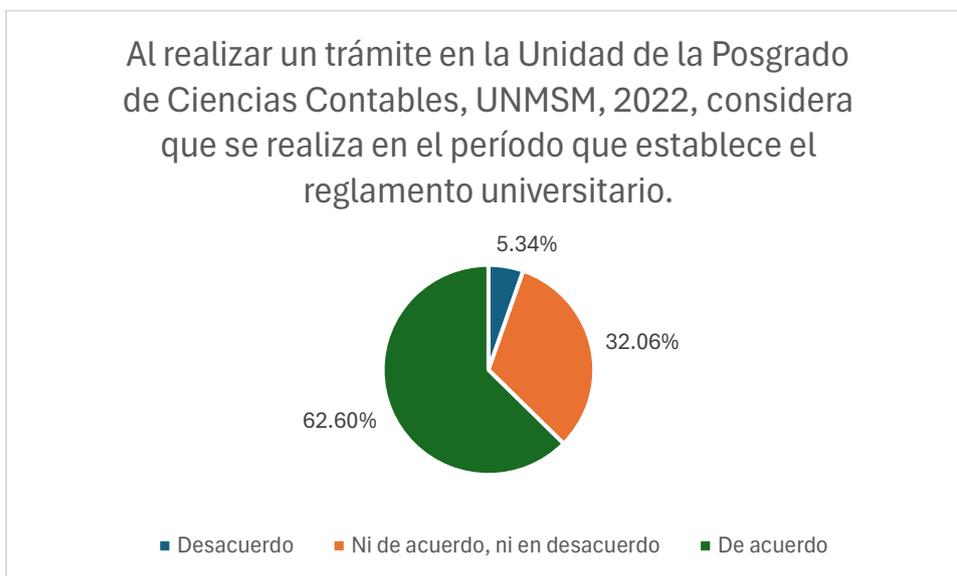
Tabla 39

*Frecuencias Pregunta N° 37*

<b>Al realizar un trámite en la Unidad de la Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, considera que se realiza en el período que establece el reglamento universitario.</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	7	5.3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	42	32.1
De acuerdo	82	62.6
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* La mayoría de los encuestados percibe que los trámites cumplen los plazos reglamentarios. Pocos están en desacuerdo.

Figura 38

*Gráfico Pregunta N° 37*

*Nota.* El 62.6% confirma que los trámites cumplen los plazos reglamentarios. Solo un 5.3% difiere, y el 32.1% es neutral.

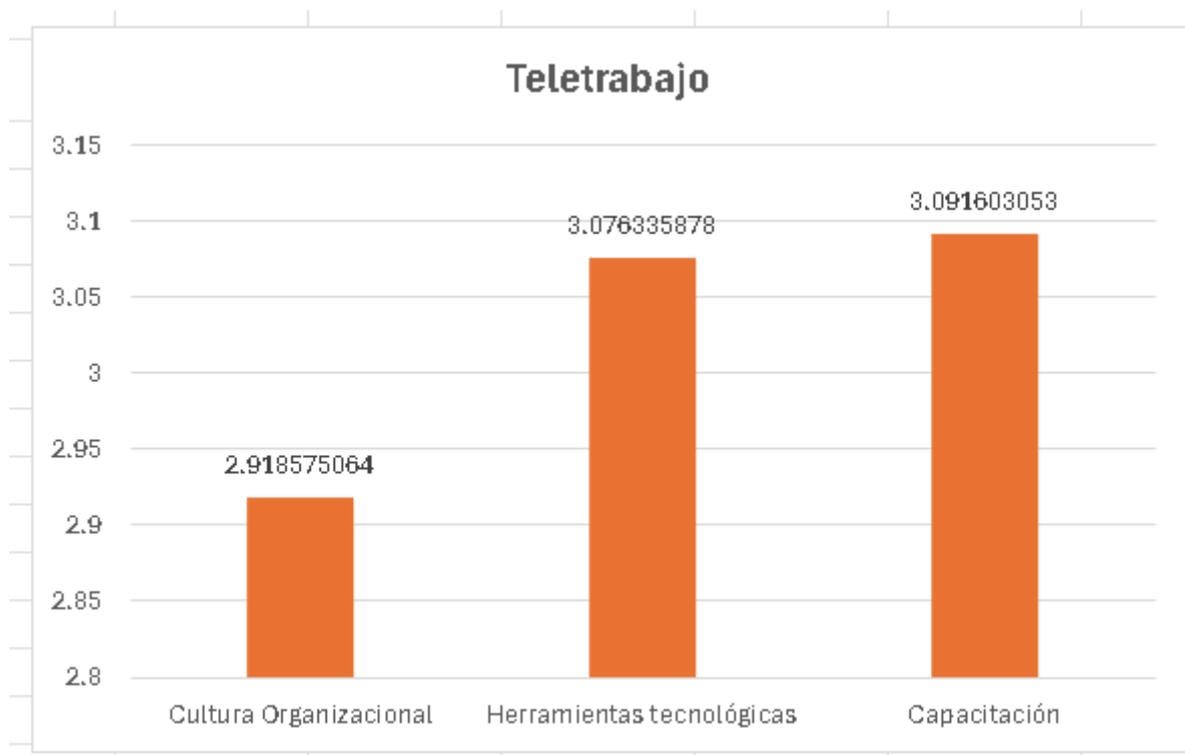
### Resultados por Variable

Para la variable Teletrabajo, y sus dimensiones correspondientes, con un puntaje total de **3.028837998**, en la escala de 0 a 4 considerado como **bueno**.

Los puntajes de las dimensiones se sintetizan en la siguiente figura:

Figura 39

*Variable Teletrabajo, y sus dimensiones correspondientes*

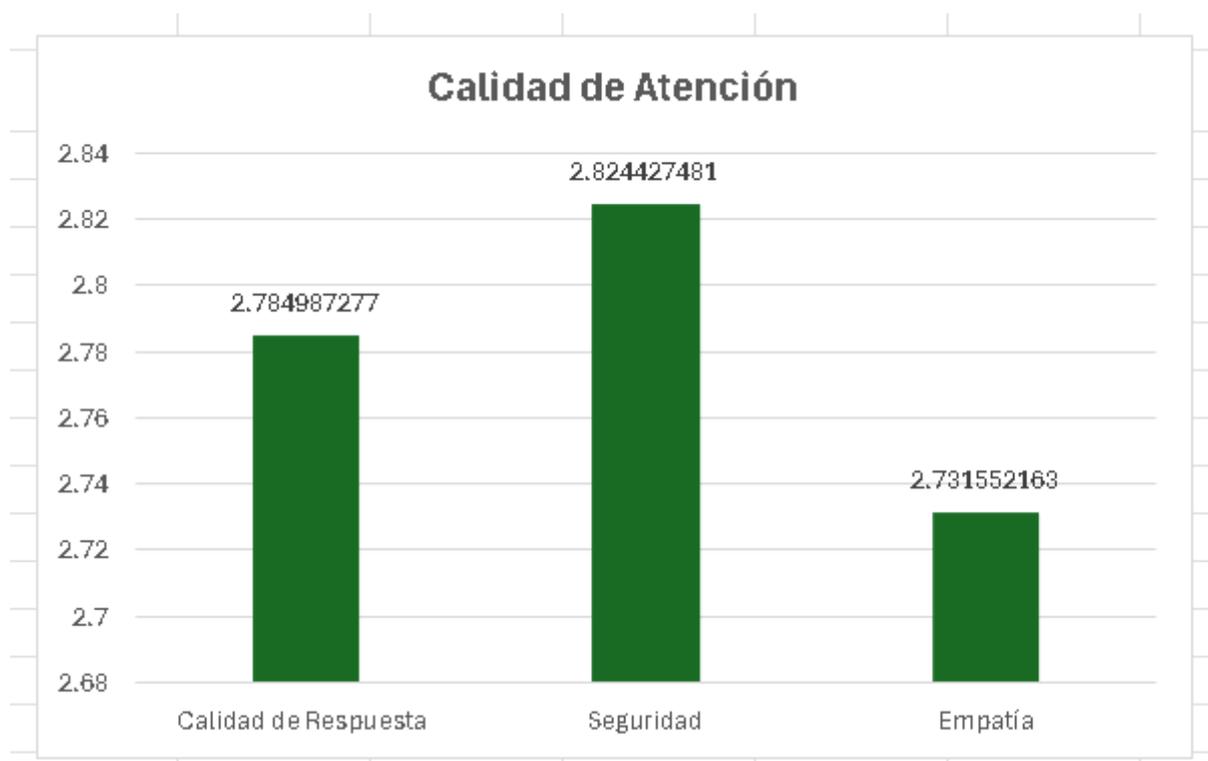


*Nota.* En el caso de la variable **Calidad de atención**, y sus dimensiones correspondientes, con un puntaje total de **2.779898219**, en la escala de 0 a 4 considerado como **bueno**.

Los puntajes de las dimensiones se sintetizan en el siguiente gráfico:

Figura 40

*Variable Calidad de atención, y sus dimensiones*



*Nota.* Se pasará ahora a la presentación detallada, dimensión por dimensión en cada variable.

Se han analizado por componentes los siguientes ítems:

**a.- Para la variable Teletrabajo se analizan tres dimensiones cultura organizacional, herramientas tecnológicas y capacitación.**

Para la dimensión cultura organizacional se ha calculado alfa de Cronbach con un valor de 0.87, este resultado nos indica que dicha dimensión se define correctamente con las 6 principales variables que miden indirectamente la dimensión cultura organizacional, dichas variables se evalúan en la UPG de la Facultad de Ciencias Contables (F.C.C.) y estas son: se cumple con las fechas límites para las tareas asignadas, cumple con las horas laborales, si su dirección conduce de manera adecuada hacia los objetivos planteados, se adopta nuevas formas

de hacer las cosas, si tienen una cultura claramente marcada y tiene una clara estrategia de cara al futuro.

Tabla 40

*Estadísticas de fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	6

*Nota.* Por lo tanto, para términos prácticos de medición estas 6 variables se han sumado de manera que toda la información se ha resumido en una nueva variable llamada Cultura organizacional.

Tabla 41

*Variable llamada Cultura organizacional*

Dimensión <b>Cultura Organizacional</b>	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera que el grupo de trabajo de la UPG de Ciencias Contables, UNMSM, 2021- 2022 cumple las fechas límites para las tareas asignadas	,818	,878
¿Considera que el grupo de trabajo de la UPG de Ciencias Contables, UNMSM, UNMSM, 2021- 2022, cumple con las horas laborales (No trabajar horas extras)?	,770	,886
¿Considera que la Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar?	,389	,940
¿Considera que el grupo de trabajo de la UPG de Ciencias Contables, UNMSM, 2021- 2022, adopta continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas?	,862	,871
¿Considera que el grupo de trabajo de la UPG de Ciencias Contables, UNMSM, 2021- 2022 tiene una cultura claramente marcada?	,788	,883
¿Considera que la UPG de Ciencias Contables, UNMSM, 2021- 2022, tiene una clara estrategia de cara al futuro?	,868	,871

*Nota.* Para la dimensión herramientas tecnológicas se ha calculado Alfa de Cronbach con un valor de 0.87, este resultado nos indica que dicha dimensión se define correctamente con las 6 principales variables que miden indirectamente la dimensión herramientas tecnológicas, dichas variables se evalúan en la UPG de la Facultad de Ciencias Contables y son: invierte en equipos de cómputo a fin de mejorar las labores, cuenta con medios físicos y digitales para compartir información interna importante, los equipos de trabajo en la organización son efectivos y compuestos por personas capaces de aprender entre ellas, considera que los empleados difunden la información necesaria para tomar decisiones, considera que se dota de herramientas y programas actualizados a los empleados y considera que se diseña herramientas tecnológicas con el propósito de mejorar los programas de trabajo.

Tabla 42

*Estadística de fiabilidad de la dimensión tecnologías de la información*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,726	6

*Nota.* Estas 6 variables se han sumado de manera que toda la información se ha resumido en una nueva variable llamada herramientas tecnológicas.

Tabla 43

*Variable llamada herramientas tecnológicas*

Dimensión <b>Herramientas Tecnológicas</b>	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Considera que la UPG de Ciencias Contables, UNMSM, 2021- 2022, invierte en equipos de cómputo a fin de mejorar las labores?	,485	,680
¿Considera que la UPG de Ciencias Contables, UNMSM, 2021- 2022, cuenta con medios físicos y digitales para compartir información interna importante?	,693	,613
¿Considera que la UPG de Ciencias Contables, UNMSM, 2021- 2022, los equipos de trabajo en la organización son efectivos y compuestos por personas capaces de aprender entre ellas?	,730	,601
¿Considera que los empleados en la UPG de Ciencias Contables, UNMSM, 2021- 2022, difunden la información necesaria para tomar decisiones?	,806	,557
Considera que la UPG de Ciencias Contables, dota de herramientas y programas actualizados a los empleados	,050	,791
¿Considera que la UPG de Ciencias Contables, diseña herramientas tecnológicas con el propósito de mejorar los programas de trabajo	,048	,780

*Nota.* Para la dimensión capacitación se ha calculado la estadística de fiabilidad alfa de Cronbach con un valor de 0.87, este resultado nos indica que dicha dimensión se define correctamente con las 6 principales variables que miden la dimensión capacitación, dichas variables se evalúan en la UPG de la F.C.C. y son: se debe priorizar a fin de que el personal esté actualizado, el área de RRHH realiza programas de capacitación a fin de mejorar el nivel competencia, el personal de RRHH, se encuentra bien capacitado a fin de concientizar a los empleados, considera que se adoptó mecanismos a fin de afrontar el cambio, teniendo en cuenta el hecho de que realiza inversiones constantes en la mejora de las capacidades de sus miembros y opina que la adquisición de competencias de las personas se considera una fuente importante de ventaja competitiva.

Tabla 44

*Dimensión capacitación se ha calculado la estadística de fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,762	6

*Nota.* Estas 6 variables se han sumado de manera que toda la información se ha resumido en una nueva variable capacitación.

Tabla 45

*Dimensión Capacitación*

Dimensión Capacitación	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Estás de acuerdo que la capacitación se debe priorizar a fin de que el personal esté actualizado?	-,041	,829
El área de RRHH realiza programas de capacitación a fin de mejorar el nivel competencia.	,845	,617
El personal de RRHH, se encuentra bien capacitado a fin de concientizar a los empleados.	-,124	,858
¿Considera que la UPG de Ciencias Contables, UNMSM, 2021-2022, adoptó mecanismos a fin de afrontar el cambio?	,858	,630
¿Considera que la UPG de Ciencias Contables, UNMSM, 2021-2022, invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros?	,784	,639
¿Considera que la capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva?	,807	,633

*Nota.* **La información que define el factor teletrabajo** se organiza en tres dimensiones y para poder medir directamente estas dimensiones hemos creado tres nuevas variables a partir de 18 variables que miden estas tres dimensiones respectivamente. Se observa que existe evidencia significativa, entre dichas dimensiones se puede establecer una relación positiva entre las tres dimensiones, de manera que podemos afirmar que la cultura organizacional tiene relación con las herramientas tecnológicas y el nivel de capacitación, a la vez estas tres dimensiones recogen, miden o conforman el factor teletrabajo.

Tabla 46

*Variable Teletrabajo y sus dimensiones*

		<b>Correlaciones</b>		
		Cultura Organizacional	Herramientas tecnológicas	Capacitación
Cultura Organizacional	Correlación de Pearson	1	,840**	,817**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	131	131	131
Herramientas tecnológicas	Correlación de Pearson	,840**	1	,926**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	131	131	131
Capacitación	Correlación de Pearson	,817**	,926**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	131	131	131

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

*Nota.* Se puede decir como conclusión que la estadística alfa de Cronbach nos confirma una buena fiabilidad de sus **dimensiones; cultura organizacional, herramientas tecnológicas y capacitación**, propuestas en la tesis sobre el factor teletrabajo, confirmándolo con el análisis de correlación entre las dimensiones. No ha sido necesario aplicar técnicas estadísticas más complejas para probar el grado de relación entre las variables del teletrabajo.

**b.- Para la variable calidad de atención se analizan tres dimensiones calidad de respuesta, seguridad y empatía.**

Para la **dimensión calidad de la respuesta** se ha calculado el alfa de Cronbach con un valor 0.968, este resultado nos indica que dicha dimensión se define correctamente con las 6

principales variables que miden indirectamente la dimensión calidad de la respuesta, dichas variables se evalúan en la UPG de la F.C.C. y estas son:

Si hay alguna disconformidad que necesite resolver, el personal realizará los servicios de forma rápida y de calidad, y los tiempos de espera para ser atendido serán los adecuados, se le presento en la atención y se la solucionaron en un tiempo razonable, el personal administrativo le demostró confianza, el personal administrativo le presento respeto, un trato amable y paciencia y el personal administrativo, le brindaron la información precisa y oportuna.

Tabla 47

*Dimensión calidad de la respuesta se ha calculado su estadística de fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	6

*Nota.* Por lo tanto, para términos prácticos de medición estas 6 variables se han sumado de manera que toda la información se ha resumido en una nueva variable llamada Cultura organizacional.

Tabla 48

*Dimensión Calidad de respuesta*

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Dimensión Calidad de la Respuesta		
Los funcionarios de la UPG de Ciencias Contables, UNMSM, 2021- 2022, realizan un servicio ágil y excelente calidad.	,888	,963

El tiempo de espera a fin de obtener la atención fue satisfactorio en la UPG de Ciencias Contables, UNMSM, 2021- 2022	,911	,960
Si requiere solucionar alguna insatisfacción, se le prestó la atención y se la solucionaron en un tiempo razonable.	,912	,960
El personal administrativo de la UPG de Ciencias Contables, UNMSM, 2021- 2022, le demostró confianza.	,919	,959
El personal administrativo de la UPG de Ciencias Contables, UNMSM, 2021- 2022, le presento respeto, un trato amable y paciencia.	,835	,968
El personal administrativo de la UPG de Ciencias Contables, UNMSM, 2021- 2022, le brindaron la información precisa y oportuna.	,913	,960

*Nota.* Para la **dimensión seguridad** de la respuesta se ha calculado el alfa de Cronbach con un valor 0.972, este resultado nos indica que dicha dimensión se define correctamente con las 7 principales variables que miden la dimensión de seguridad, dichas variables se evalúan en la UPG de la F.C.C. y estas son:

Tabla 49

*Dimensión seguridad estadística de fiabilidad*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	7

*Nota.* Elaboración propia

Tabla 50

*Dimensión seguridad*

Dimensión Seguridad	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido

El personal administrativo presenta un comportamiento y modales que generan confianza a los usuarios en la en la UPG de Ciencias Contables, UNMSM, 2021- 2022	,909	,967
El personal administrativo, secretarias, seguridad y orientadores poseen el conocimiento suficiente a fin de responder sus interrogantes.	,922	,966
El personal administrativo y seguridad realizan un trato respetuoso y amable al atenderlo en la unidad del posgrado de ciencias contables, UNMSM, 2021- 2022	,924	,966
La UPG de Ciencias Contables, UNMSM, 2021- 2022, o la Facultad, cuenta con un libro de reclamaciones o buzón de sugerencias a fin de registrar sus dudas o reclamos.	,744	,979
El Personal administrativo de la UPG de Ciencias Contables, UNMSM, 2021- 2022, le explicó los procedimientos del trámite que realizó.	,916	,966
El personal de administrativo de la UPG de Ciencias Contables, UNMSM, 2021- 2022, mostro interés en solucionarle su trámite.	,951	,964
Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones con la entidad de servicios	,939	,965

*Nota.* En el cuadro adjunto se observa la correlación total de elementos corregida no presenta valores bajos por lo tanto se muestra que están definiendo de manera adecuada a la dimensión seguridad.

Por lo tanto, para términos prácticos de medición estas 6 variables se han sumado de manera que toda la información se ha resumido en una nueva variable seguridad.

Para la **dimensión Empatía** se ha calculado Alfa de Cronbach con un valor de 0.962, este resultado nos indica que dicha dimensión se define correctamente con las 6 principales variables que miden la dimensión cultura organizacional, dichas variables se evalúan en la UPG de la F.C.C. y estas son:

#### Tabla 51

##### *Dimensión Empatía*

Dimensión Empatía	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La UPG de Ciencias Contables, UNMSM, 2021- 2022, brinda una atención que responden a los requerimientos específicos de los usuarios.	,922	,951
El personal administrativo de la UPG de Ciencias Contables, UNMSM, 2021- 2022, se preocupa por las necesidades específicas del usuario.	,877	,955
El centro de atención de la UPG de Ciencias Contables, UNMSM, 2021- 2022, posee horarios convenientes para todos los usuarios.	,913	,951
La UPG de Ciencias Contables, UNMSM, 2021- 2022, posee el personal en número suficiente a fin de informar y orientar a los usuarios y estudiantes.	,883	,954
Considera que cuando hace una consulta escrita al WhatsApp se le atiende en un tiempo prudencial.	,831	,962
Al realizar un trámite en la Unidad de la Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2021- 2022, considera que se realiza en el período que establece el reglamento universitario.	,872	,956

*Nota.* Por lo tanto, para términos prácticos de medición estas 6 variables se han sumado de manera que toda la información se ha resumido en una nueva variable llamada empatía.

**La información que define la calidad de atención** se organiza en tres dimensiones y para poder medir directamente estas dimensiones hemos creado tres nuevas variables a partir de 19 variables que miden estas tres dimensiones respectivamente. Se observa que existe evidencia significativa, entre dichas dimensiones se puede establecer una relación positiva entre las tres dimensiones, de manera que podemos afirmar que la calidad de respuesta tiene relación con la seguridad y la empatía, a la vez estas tres dimensiones recogen, miden o conforman el factor calidad de atención.

Tabla 52

*Correlaciones de la Variable Calidad de atención*

<b>Correlaciones</b>				
		Calidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Calidad de Respuesta	Correlación de Pearson	1	,935**	,911**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	131	131	131
Seguridad	Correlación de Pearson	,935**	1	,944**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	131	131	131
Empatía	Correlación de Pearson	,911**	,944**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	131	131	131

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

*Nota.* Se puede decir como conclusión que la estadística de alfa de Cronbach nos confirma una buena fiabilidad de las **dimensiones calidad de respuesta, seguridad y empatía**, propuestas en la tesis sobre el factor calidad de atención, confirmándolo con el análisis de correlación entre las dimensiones. No ha sido necesario aplicar técnicas estadísticas más complejas para probar la relación que existe entre las variables de calidad de atención.

### **Hallazgos relevantes**

De acuerdo a los resultados obtenidos a nivel de fiabilidad de las dimensiones Cultura Organizacional, Herramientas Tecnológicas y Capacitación, teniendo en cuenta que definen el factor teletrabajo, para términos prácticos vamos a sumar dichas dimensiones materializando la medición en la variable Factores del teletrabajo.

De la misma forma y de acuerdo con resultados obtenidos a nivel de fiabilidad las dimensiones calidad de respuesta, seguridad y empatía, teniendo en cuenta que definen la

calidad de atención, para términos prácticos vamos a sumar dichas dimensiones materializando la medición en la variable calidad de atención.

Luego de ello vamos a medir la correlación entre las variables factores del teletrabajo y calidad de la atención y probaremos que el nivel de correlación es alto tal como se observa en el cuadro adjunto la correlación es igual a 0.858. Lo cual sustenta analíticamente el objetivo principal de la tesis, que es medir la relación entre los factores del teletrabajo y la calidad de la atención.

Tabla 53

*Variables: teletrabajo y calidad de atención*

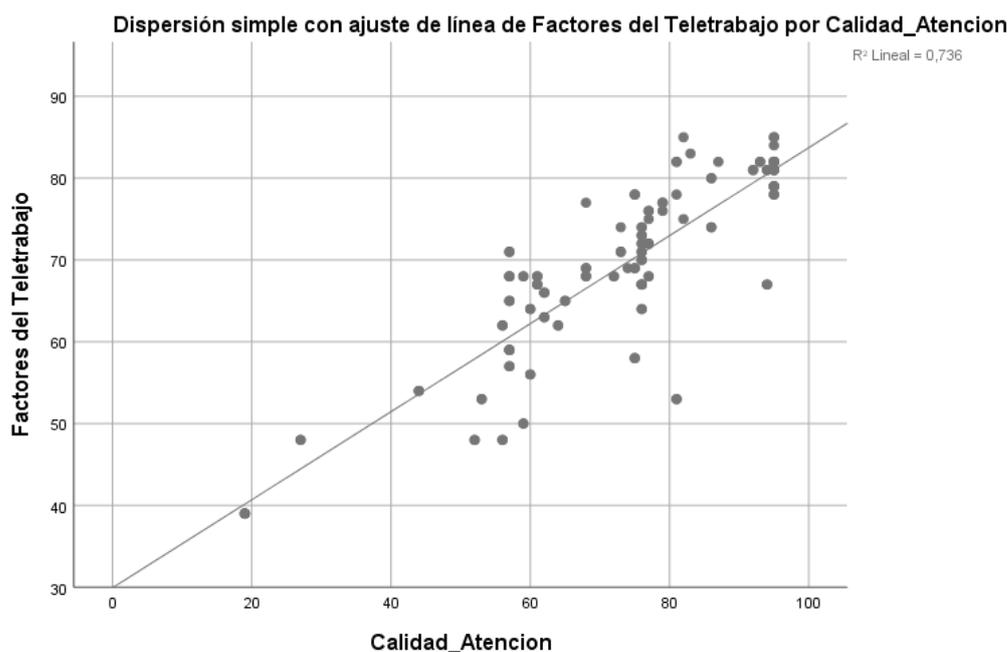
Correlaciones			
		Factores del Teletrabajo	Calidad Atención
	Correlación de Pearson	1	,858**
Teletrabajo	Sig. (bilateral)		,000
	N	131	131
	Correlación de Pearson	,858**	1
Calidad Atención	Sig. (bilateral)	,000	
	N	131	131

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

*Nota.* Gráficamente observamos que ambas variables teletrabajo y calidad de atención tienen una relación bastante intuitiva, en la medida que los factores del teletrabajo crecen la calidad de la atención crece o mejora. La correlación positiva y cercana a 0.86 garantiza una relación lineal con un R2 de 0.73, esto prueba la relación entre ambos factores.

Figura 41

*Dispersión simple con ajuste de línea de Factores del Teletrabajo por Calidad de atención*



*Nota.* Es decir, si tenemos definida una cultura organizacional, contamos con las herramientas tecnológicas y capacitamos al personal todas estas dimensiones impactaran favorablemente al momento de atender y orientar a nuestros alumnos tomando en cuenta la forma como los atendemos en sus consultas, la calidad de nuestras respuestas, la seguridad y la empatía con ellos, esto generara un impacto muy positivo en la institución. Esto último se prueba analíticamente en el siguiente cuadro de correlaciones donde se observa que la correlación entre todas las variables es elevada superior a 0.747 con ello probamos todos los objetivos específicos de la tesis.

Tabla 54

*Correlaciones de las dimensiones de las variables: Teletrabajo y Calidad de atención*

		Correlaciones					
		Cultura Organizacional	Herramientas tecnológicas	Capacitación	Calidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Cultura Organizacional	Correlación de Pearson	1	,840**	,817**	,841**	,816**	,789**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000

	N	131	131	131	131	131	131
Herramientas tecnológicas	Correlación de Pearson	,840**	1	,926**	,771**	,755**	,756**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	131	131	131	131	131	131
Capacitación	Correlación de Pearson	,817**	,926**	1	,795**	,763**	,747**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	131	131	131	131	131	131
Calidad de Respuesta	Correlación de Pearson	,841**	,771**	,795**	1	,935**	,911**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	131	131	131	131	131	131
Seguridad	Correlación de Pearson	,816**	,755**	,763**	,935**	1	,944**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	131	131	131	131	131	131
Empatía	Correlación de Pearson	,789**	,756**	,747**	,911**	,944**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	131	131	131	131	131	131

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

*Nota.* Elaboración propia

## V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Se ha aplicado la encuesta a 131 alumnos de la UPG de la FCC, en el periodo de octubre y noviembre de 2023.

Se comprueba, que las correlaciones (Pearson) entre las diferentes dimensiones agrupadas en las dos variables principales –(Teletrabajo y Calidad de la Atención) fluctúan entre 0.747 y 0.944, lo cual representa en general una correlación entre **considerable y muy fuerte**.

De hecho, en el contexto del confinamiento decretado por el Supremo Gobierno como medida de precaución frente a la pandemia del COVID-19, qué ocurrió entre el 2020 y el 2022), el teletrabajo fue una medida implementada en forma universal a nivel de las organizaciones de educación superior en el Perú; y se convirtió en el medio principal para la atención a los clientes – interesados, postulantes, alumnos -- de la UPG de la FCC.

De esta manera, la implementación del teletrabajo fue una decisión de la dirección de la UPG para poder mantener el número de postulantes y alumnos, con el fin de mantener la prestación del servicio y la percepción de los ingresos correspondientes. Está claro que la relación entre ambas variables latentes, que se ha comprobado estadísticamente, corresponde a lo observado en la realidad.

Asimismo, esta situación se vio en otras instituciones educativas en las cuales se aplicó la misma estrategia de teletrabajo para la Atención al Cliente, como lo corroboran los estudios de (citar).

Resulta también obvio afirmar que la calidad del teletrabajo debía corresponderse con la calidad de la atención de los usuarios, lo que, como hemos afirmado, se corrobora y los resultados de la aplicación la encuesta.

El teletrabajo también podemos considerarlo como un factor muy interesante ya que era la urgencia en ese momento de qué hacer .las autoridades vio por necesario y urgente que se entregara a los servidores equipos tecnológicos como computadoras con conexión a internet, teléfonos para poder tener los medios y continuar con el trabajo , incrementándose los números de postulantes y alumnos en las maestrías aprovechando la facilidad que representaba para los alumnos de provincias , las clases en modalidad no presencial e híbrida.

La UPG, conformante de la Facultad de Ciencias contables, tomó las decisiones en base al plan estratégico de la Facultad de Ciencias contables, el cual establecía dentro de sus objetivos la conservación e incremento de la actividad de su U.P.G., como una actividad crucial tanto para atraer las mejores producciones académicas, los mejores docentes del medio, y la mejora de los ingresos económicos de los señores docentes ordinarios de la Facultad de Ciencias contables, que también eran parte de la docencia de la UPG.

Ese direccionamiento estratégico permitió una rápida toma de decisiones, respecto a la implementación oportuna y célere del Teletrabajo, el cual debió contar con diversas actividades previas, tales como:

- Adquisición de equipos informáticos, conexiones a internet y programas de software, tanto para la atención al público interesarlo y alumnos, como asimismo para brindar la televisión a través de las clases en forma no presencial;
- Capacitación al personal administrativo encargado del teletrabajo;
- Disposiciones administrativas para permitir a los servidores administrativos el trabajo en casa; con las con las oportunas actividades de control correspondientes.

En la realidad, estas actividades se cumplieron en forma adecuada debido principalmente a la alta experiencia el personal de la UPG, el cual contaba con un promedio de

15 años experiencia de trabajo en la misma unidad; por lo cual dominaba los procesos administrativos archivos que correspondían a la atención al público.

Asimismo, la UPG ha contado con los instrumentos de gestión correspondientes, como lo son el Manual de Organización y Funciones, el Reglamento de Organización y Funciones, brindados a nivel de Universidad y a nivel de facultad. Ello permitió mantener el orden en una situación inédita no esperaba, como lo fue y el confinamiento obligatorio decretado por el gobierno nacional a las universidades públicas.

Este nivel de fidelización del personal con la UPG es la explicación de los resultados obtenidos las variables observadas correspondientes, por ejemplo, la que corresponde a la cultura marcada en la U.P.G., respecto a la adopción de mejoras, respecto a la clara estrategia de cara al futuro, entre otros.

## VI. CONCLUSIONES

- Los factores del teletrabajo que influyen en la calidad de atención de los usuarios de la U.P.G. de la Universidad Mayor de San Marcos, UNMSM, en el periodo 2021- 2022, fueron la Cultura Organizacional, el uso de herramientas tecnológicas y la capacitación del personal. En su conjunto, el índice de correlación de Pearson fue de 0,858, considerado altamente correlacionado, con un nivel de significación de 0,000.
- El factor Cultura Organizacional influyó significativamente en forma positiva en la calidad de atención de los usuarios de la U.P.G. de la UNMSM, en el periodo 2021- 2022; el índice de correlación de Pearson fue de 0,815, considerado altamente correlacionado, con un nivel de significación de 0,000
- El factor Herramientas tecnológicas influye en la calidad de atención de los usuarios de la U.P.G. de la UNMSM, en el periodo 2021- 2022. El índice de correlación de Pearson fue de 0,761, considerado altamente correlacionado, con un nivel de significación de 0,000
- El factor Capacitación influye en la calidad de atención de los usuarios de la U.P.G. de la UNMSM, en el periodo 2021- 2022. el índice de correlación de Pearson fue de 0,768, considerado altamente correlacionado, con un nivel de significación de 0,000

## VII. RECOMENDACIONES

- **Desarrollo de Políticas Institucionales Claras:** Establecer directrices específicas que regulen el teletrabajo, incluyendo horarios, responsabilidades y expectativas, para garantizar una comprensión uniforme y el adecuado desempeño de las funciones. La claridad en las políticas es esencial para el éxito del teletrabajo en instituciones educativas.
- **Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica:** Invierta en herramientas y plataformas digitales que faciliten la comunicación y el acceso a la información, garantizando así que las operaciones continúen sin interrupciones y que los clientes reciban un buen servicio. La tecnología adecuada es fundamental para el teletrabajo efectivo. Por ejemplo, la adopción de plataformas como Moodle o Blackboard facilita la gestión de cursos, evaluaciones y comunicaciones en un entorno virtual. Al realizar reuniones, cursos y asesorías virtuales, es importante hacer uso de plataformas como Zoom, Microsoft Teams o Google Meet. Esto garantizará que los estudiantes, los instructores y el personal administrativo puedan comunicarse eficazmente entre sí.
- **Capacitación Continua del Personal:** Implementar programas de formación que desarrollen competencias digitales y habilidades blandas, por ejemplo: Fomentar competencias como la comunicación efectiva, gestión del tiempo y trabajo en equipo, fundamentales en entornos virtuales. La Fundación Telefónica Movistar ofrece cursos gratuitos para desarrollar habilidades digitales y blandas, mejorando las oportunidades laborales y de desarrollo profesional en la nueva sociedad digital. preparando al personal para enfrentar los desafíos del teletrabajo y mejorar la interacción con los usuarios. La capacitación es crucial para mantener la calidad del servicio en modalidades remotas.

- **Monitoreo y Evaluación Constante:** Establecer mecanismos de seguimiento para evaluar el rendimiento y la felicidad tanto de las personas como de los usuarios, identificar las áreas de desarrollo y reconocer los éxitos para cultivar un entorno de trabajo agradable es esencial. La evaluación continua asegura la adaptación y mejora de los procesos en el teletrabajo.
- **Promoción del Bienestar Laboral:** Para preservar la salud física y mental de los trabajadores que trabajan a distancia, es importante fomentar hábitos que creen un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Esto puede lograrse ofreciendo herramientas y ayuda. El bienestar laboral es esencial para la sostenibilidad del teletrabajo.

La **promoción del bienestar laboral** es esencial para garantizar la salud física y mental de los colaboradores, especialmente en entornos de teletrabajo. Implementar estrategias que fomenten un equilibrio entre la vida laboral y personal contribuye a una mayor satisfacción y productividad. A continuación, se presentan algunas recomendaciones para promover el bienestar laboral en el teletrabajo:

#### **Establecimiento de Rutinas Saludables:**

- Definir claramente los periodos de inicio y termino del día laboral ayuda a diferenciar la vida profesional de la personal, lo que a su vez contribuye a prevenir el agotamiento y el estrés.

#### **Fomento de la Comunicación y Conexión Social:**

- Utilizar herramientas de comunicación para mantener el contacto regular con el equipo, lo que reduce el sentimiento de aislamiento y fortalece las relaciones laborales.

**Gestión del Tiempo y Pausas Activas:**

- Incorporar pausas activas durante la jornada para realizar ejercicios de estiramiento o relajación, lo que favorece la salud física y mental.

**Promoción de Hábitos Saludables:**

- Fomente una dieta saludable y la actividad física frecuente, las cuales son necesarias para el bienestar general y deben fomentarse siempre que sea posible.

**Establecimiento de Límites Claros:**

- Define y respeta los límites que separan tu vida personal de tu vida profesional, para evitar sobrecargarte de trabajo y permitirte pasar tiempo de calidad con tu familia y amigos.
- Establecer leyes como el "derecho a desconectar" garantiza que los trabajadores podrán desvincularse de sus trabajos fuera del horario laboral normal.

**Formación y Apoyo Psicosocial:**

- Proporcionar apoyo psicológico a través de servicios de tele salud para abordar posibles efectos psicosociales y emocionales del teletrabajo.

La experiencia de la UPG-FCC de la UNMSM ha demostrado que, con la gestión adecuada, es factible preservar y aumentar la calidad de los servicios académicos y administrativos mediante la implementación del teletrabajo. Esto es beneficioso tanto para el personal como para los usuarios de los programas de posgrado.

## VIII. REFERENCIAS

- Acevedo, D., Alegría, D. y Cortegana, M. (2016). *Efecto del teletrabajo en la productividad de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas respaldado en un plan de capacitación eficaz que permita mantener los estándares de calidad en el año 2016*. [Trabajo de Suficiencia Profesional de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621533>
- Aguilar, C., Jumpa, S. y Martínez, L. (2021). *El Teletrabajo y su relación con el Desempeño Laboral*. [Trabajo de Investigación de magíster, Universidad ESAN]. Repositorio Institucional ESAN. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/2394>
- Alegría, E. (2021). *Retos y novedades del Teletrabajo en España*. [Trabajo de grado, Universidad de la Laguna]. Repositorio Universidad de la Laguna. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/22635/Retos%20y%20novedades%20del%20teletrabajo%20en%20Espana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alcaide, J. (2010). *Fidelización de Clientes*. Libros Profesionales de Empresa. EISC.
- Azman, S. y Gomiscek, B. (2015). Functional form of connections between perceived service quality, customer satisfaction and customer loyalty in the automotive servicing industry. *Total Quality Management*. 26(8), pp. 888-904.
- Barbosa, V. (2013). *Teletrabajo, liderar y trabajar en equipos a distancia*. Buenos Aires: Dunken.
- Baron, R. (2006). Opportunity recognition as pattern recognition: How entrepreneurs “connect the dots to identify new business opportunities. *Academy of Management Perspectives*, 20(1), pp. 104-119.
- Blanchard, K. y Ballard, J (2006). *Cliente manía*. Grupo editorial norma.

- Benjumea-Arias, M., Villa-Enciso, E., y Valencia-Arias, J. (2016). Beneficios e impactos del teletrabajo en el talento humano. Resultados desde una revisión de literatura. *Revista CEA*, 2(4), pp. 59-73. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3519571](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3519571)
- Bustamante, J. (2015). Uso de variables mediadoras y moderadoras en la explicación de la lealtad del consumidor en ambientes de servicios. *Estudios Gerenciales*. 31(136), pp. 299-309.
- Congreso de la República del Perú. (Mayo de 2021). Nueva Ley que regula el Teletrabajo. [https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016\\_2021/Proyectos\\_de\\_Ley\\_y\\_de\\_Resoluciones\\_Legislativas/PL05408\\_20200602.pdf](https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL05408_20200602.pdf)
- Colombo, D. (2008) *Impacto del teletrabajo en la cultura organizacional. Intervenciones posibles desde el campo de la comunicación*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional De la Plata]. Repositorio Institucional de la UNLP. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/1933>
- Colombo, D. (2020). <https://www.danielcolombo.com/>. Obtenido de Los 5 grados de madurez del teletrabajo. <https://www.danielcolombo.com/los-5-grados-de-madurez-deltaletrabajo-por-daniel-colombo/>
- Constitución Política del Perú [Const] Art. 22, 29 de diciembre de 1993 (Perú)
- Cueva, M. y Peralta, J. (2021). Cargos que se Adaptaron de Mejor Manera a la Modalidad de Teletrabajo Durante la Emergencia Sanitaria de 2020 por COVID-19 en la Dirección Regional 6 del Ministerio del Trabajo. Universidad del Azuay. Cuenca – Ecuador. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10548>
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos*. (10ª Ed.). Mac Graw-Hill Interamericana.
- Dessler, G. (2015). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. Cengage Learning Editores SA de CV.

- Fariña, A. (2015). Empatía: Significado y Tipos de Empatía. <http://xn--alejandrofaria-2nb.com/empatia-significado-y-tipos-de-empatia/>
- Lai, C. y Nguyen, M. (2017). Factors affecting service quality, customer satisfaction and loyalty of mobile phone service providers in Vietnam. *International Journal of Organizacional Innovación*. 10(2), pp. 75-85.
- Ley N° 30036: "Exposición de Motivos del Reglamento de la Ley N° 30036, Ley que Regula el Teletrabajo", *Sistema peruano de información jurídica*. <http://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2015/Noviembre/03/EXP-DS-009-2015-TR.pdf>
- Lidia (2010). Guía en línea Introducción a la Psicología. Tipos de observación del Comportamiento. UNAM.
- Irastorza y Martínez (2021). Relación entre Teletrabajo y Calidad de vida. ICADE Business School. Madrid – España. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/68070/TFM001711.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ivancevich, J., Konopaske, R., y Matteson, M. (2016). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Mc Graw Hi.
- Krieger, M., y Franklin, E. (2016). *Comportamiento organizacional, enfoque para América Latina*. México D.F., México: Pearson Educación.
- Koontz, H. (2016). *Administración: una perspectiva global, empresarial y de innovación*. (15ª Ed.) Mac Graw-Hill Interamericana.
- Ley N° 30036 (2013) Ley que regula el teletrabajo. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/356823/30036.pdf>
- Murali, S., Pugazhendhi, S., y Muralidharan, C. (2016). Modelling and investigating the relationship of after sales service quality with customer satisfaction, retention and

- loyalty - A case study of home appliances business. *Journal of Retailing and Consumer Services*. 30(1), pp. 67-83.
- Nilles, J. (1976). *Telecommunications-Transportation Tradeoff: Options for Tomorrow*. John Wiley y Sons, Inc.
- OIT. (2016). Las dificultades y oportunidades del teletrabajo para los trabajadores y empleadores en los sectores de servicios de TIC y financieros. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. [https://www.ilo.org/sector/Resources/publications/WCMS\\_531116/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/sector/Resources/publications/WCMS_531116/lang--es/index.htm)
- OIT. (2021). OIT: Al menos 23 millones de personas han transitado por el teletrabajo en América Latina y el Caribe. [https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_811302/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_811302/lang--es/index.htm)
- OIT. (2021). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms\\_758007.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)
- Pacheco (2021). Teletrabajo y productividad del trabajador de los principales operadores turísticos receptivos peruanos, 2019-2021. Lima, Perú. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17193/Pacheco\\_pl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17193/Pacheco_pl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- PCM (2017) Encuesta de Satisfacción Ciudadana, 2017). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3165679/Encuesta%20Nacional%20de%20Satisfaccio%CC%81n%20Ciudadana%202017.pdf.pdf>
- Ramírez, E. y Chuquillanqui, O. (2017). El Teletrabajo en el Perú: Comentarios al Nuevo Marco Normativo. *Revista Derecho y Sociedad*, 46, pp. 111–

120.file:///C:/Users/Miguel%20T%C3%BApac%20Yupanqu/Downloads/18824-  
 Texto%20del%20art%C3%ADculo-74613-1-10-20170718.pdf

Reyes, J., y Moros, H. (2019). La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 7(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322019000100201](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322019000100201)

Rivero, M. (2019). Resiliencia, motivación, autoestima e inteligencia emocional. [https://www.researchgate.net/publication/333701266\\_Empatia\\_el\\_arte\\_de\\_entender\\_a\\_los\\_demas](https://www.researchgate.net/publication/333701266_Empatia_el_arte_de_entender_a_los_demas)

Robbins, S., y Judge, T. (2015). *Comportamiento organizacional* (Décimosexta Edición ed.). México D.f.: Pearson Educación. Robbins, S., y Judge, T. (2015). *Comportamiento organizacional* (Décimosexta Edición ed.).

Rodríguez (2021). Trabajo remoto y la satisfacción laboral de los trabajadores en una Municipalidad Provincial de Lima, 2021. Lima, Perú. Recuperado en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79984/Rodriguez\\_MEJ-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79984/Rodriguez_MEJ-SD.pdf?sequence=1)

Sánchez, C. (2018). *Términos de la tecnología*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.

Salas, A. (2014). <http://www.anepe.cl>. (M. d. Nacional, Ed.) Recuperado el 15 de 10 de 2014, de La Conceptualización de Seguridad según Baldwin: <http://www.anepe.cl/2013/04/la-conceptualizacion-de-seguridad-segun-baldwin1/>

Sarasvathy, S., Dew, N., Velamuri, S. y Venkataraman. (2003). Three views of entrepreneurial opportunity. In Z.J. Acs, y D.B. Audretsch (Eds.), *Handbook of Entrepreneurship Research, an Interdisciplinary Survey and Introduction*, pp. 141-160. Boston, MA: Kluwer Academic Press.

- Singh, R.P. 2000. *Entrepreneurial Opportunity Recognition through Social Networks*. London: Garland Publishing.
- Schwab, K. (2016). *La cuarta revolución industrial*. Madrid: DEBATE.<https://economiapoliticafeunam.files.wordpress.com/2020/05/klaus-schwab.la-4c2b0-rev.-industrial-2.pdf>
- Segredo, A., García, A. y León, P. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista INFODIR*, 24, pp. 86-99. <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200>
- Soto (2020) el teletrabajo y el nivel de satisfacción de los trabajadores en los juzgados laborales de la Corte Superior de justicia de lima, 2020. Lima, Perú.<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7512/Soto%20Guti%C3%A9rrez%2C%20Victor%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Soto (2019). Evaluación y análisis cuantitativo y cualitativo del Sistema de Teletrabajo Implementado en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI). Universidad de Chile.<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/171774/Evaluacion-y-analisis-quantitativo-cualitativo-del-sistema-de-teletrabajo-implementando.pdf?sequence=1>
- Torres, J. y Luna, I. (2016) Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración* 62 (2017), pp. 1270–1293. Recuperado el 12.3.24 de: <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>
- Vargas, F. y Riascos, B. (2021). “*Teletrabajo y su Relación con la Calidad de Servicios en las Empresas “Retail”* en el Marco de la Pandemia Covid-19 en Santiago de Cali-Colombia. Autónoma de Occidente.<https://red.uao.edu.co/handle/10614/13636>

Valderrama. S (2019). Pasos para elaborar proyectos de investigación Científica Cuantitativa, Cualitativa y Mixta). Editorial San Marcos Decima reimpresión febrero 2019. Lima, Perú.

Valderrama. S (2019). El desarrollo de la tesis (Descriptiva- comparativa, correlacional y cuasi experimental). Editorial San Marcos primera edición Julio 2019. Lima, Perú.

## IX. ANEXOS

### Anexo A: Matriz de consistencia

**Título:** Teletrabajo y Calidad en la Atención en los usuarios de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, Universidad Mayor de San Marcos, 2021- 2022.

**Autora:** Teresa Perales Pizarro

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
	<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>		
	¿Qué factores del teletrabajo influyen en la calidad de atención de los usuarios de la UPG de la universidad Mayor de San Marcos, 2021- 2022?	Identificar qué factores del teletrabajo influyen en la calidad de atención de los usuarios de la UPG de la universidad Mayor de San Marcos, 2021- 2022.	Los factores del teletrabajo influyen positivamente en la calidad de atención de los usuarios de la UPG de la universidad Mayor de San Marcos, 2021- 2022	<b>V1: Teletrabajo</b>	<b>Método de la investigación</b> Básica – Descriptiva
	<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b>		
Teletrabajo y Calidad en la Atención en los usuarios de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, Universidad Mayor de San Marcos, 2022.	¿En qué nivel el factor cultura organizacional influye en la calidad de atención de los usuarios de la UPG de la universidad Mayor de San Marcos, 2021- 2022?	Determinar en qué nivel el factor cultura organizacional influye en la calidad de atención de los usuarios de la UPG de la universidad Mayor de San Marcos, 2021- 2022.	El factor cultura organizacional influye positivamente en la calidad de atención de los usuarios de la UPG de la universidad Mayor de San Marcos, 2021- 2022.	<b>Dimensiones</b>  Cultura Organizacional  Herramientas Tecnológicas.  Capacitación	<b>Enfoque</b> Cuantitativo  <b>Recolección de datos</b> Encuesta
	¿En qué nivel el factor herramientas tecnológicas influye en la calidad de atención de los usuarios de la UPG de la universidad Mayor de San Marcos, 2021- 2022?	Determinar en qué nivel el factor herramientas tecnológicas influye en la calidad de atención de los usuarios de la UPG de la universidad Mayor de San Marcos, 2021- 2022.	El factor herramientas tecnológicas influye positivamente en la calidad de atención de los usuarios de la UPG de la universidad Mayor de San Marcos, 2021- 2022.	<b>V2: Calidad de atención</b>  <b>Dimensiones</b>  Capacidad de respuesta  Empatía	<b>Tipo de Investigación</b> Descriptivo
	¿En qué nivel el factor capacitación influye en la calidad de atención de los usuarios de la UPG de la universidad Mayor de San Marcos, 2021- 2022?	Determinar en qué nivel el factor capacitación influye en la calidad de atención de los usuarios de la UPG de la universidad Mayor de San Marcos, 2021- 2022.	El factor capacitación influye positivamente en la calidad de atención de los usuarios de la UPG de la universidad Mayor de San Marcos, 2021- 2022.	Seguridad y oportunidad	<b>Nivel de Investigación</b>  Correlacional  <b>Diseño de Investigación</b>  Transversal  <b>Estudio del diseño</b>

Fuente: Elaboración propia

### Anexo B: Matriz de Operacionalización de las variables

#### Variable 1. Teletrabajo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	N° de Ítems	Frecuencia	Rangos
<b>Cultura Organizacional</b>	Aspectos estratégicos	1. Mi cumplimiento de fechas límites para mis tareas asignadas	1-6	1. Muy en desacuerdo	Bueno  Regular  Malo
	Liderazgo	2. Considera que el grupo de trabajo de la UPG de ciencias contables UNMSM, 2021- 2022, cumple con las horas laborales (No trabajar horas extras)		2.- En desacuerdo.	
	Dinamismo	3. Considera que la Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.		3.- Ni de acuerdo ni desacuerdo.	
	Productividad	4. Considera que el grupo de trabajo de la UPG de ciencias contables, UNMSM, 2021- 2022, adoptamos continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas		4.- De acuerdo	
	Formulación de metas	5. Considera que el grupo de trabajo de la UPG de ciencias contables, UNMSM, 2021- 2022 tiene una cultura claramente marcada.		5.- Totalmente de acuerdo	
		6. Considera que la UPG de ciencias contables, UNMSM, 2021- 2022, tiene una clara estrategia de cara al futuro			
<b>Herramientas Tecnológicas</b>	Accesibilidad de los entornos virtuales	7. Considera que la UPG de ciencias contables, UNMSM, 2021- 2022, invierte en equipos de cómputo a fin de mejorar las labores.	7-12	1. Muy en desacuerdo	Bueno  Regular  Malo
		8. Considera que la UPG de ciencias contables, UNMSM, 2021- 2022, cuenta con medios físicos y digitales para compartir información interna importante.		2.- En desacuerdo.	
		9. Considera que la UPG de ciencias contables, UNMSM s, 2021- 2022, los equipos de trabajo en la organización son efectivos y compuestos por personas capaces de aprender entre ellas.		3.- Ni de acuerdo ni desacuerdo.	
	Rapidez de descarga	10. Considera que los empleados en la UPG de ciencias contables, UNMSM, 2021- 2022, difunden la información para que conozcan sobre mercado, tecnologías, productos y/o servicios		4.- De acuerdo	
		11. Considera que la empresa tiene que dotar de herramientas y programas actualizados a los empleados		5.- Totalmente de acuerdo	
		12. Considera que la empresa diseña herramientas tecnológicas con el propósito de mejorar los programas de trabajo.			

<b>Capacitación</b>	<p>Actualización del personal</p> <p>Cambio de métodos y procesos de trabajo</p>	<p>13. ¿Estás de acuerdo que la capacitación se debe priorizar a fin de que el personal esté actualizado?</p> <p>14. El área de RRHH realiza programas de capacitación a fin de mejorar el nivel competencia.</p> <p>15. El personal de RRHH, se encuentra bien capacitado a fin de concientizar a los empleados.</p> <p>16. Considera que la UPG de ciencias contables, UNMSM, 2021- 2022, adoptó mecanismos a fin de afrontar este cambio</p> <p>17. Considera que la UPG de ciencias contables, UNMSM, 2021- 2022, invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.</p> <p>18. Considera que la capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.</p>	13-18	<p>1. Muy en desacuerdo</p> <p>2.- En desacuerdo.</p> <p>3.- Ni de acuerdo ni desacuerdo.</p> <p>4.- De acuerdo</p> <p>5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p>
---------------------	--	---	-------	--	---

## Variable N 2. Calidad en la atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nº de Ítems	Frecuencia	Rangos
<b>Calidad de respuesta</b>	<p>Empleados ofrecen servicio rápido.</p> <p>Los empleados están dispuestos a ayudar</p> <p>Solucionan cualquier problemática</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Los funcionarios del posgrado de ciencias contables, UNMSM, 2021- 2022, realizan un servicio ágil y excelente calidad.</li> <li>Los tiempos de espera a fin de obtener la atención era satisfactorio en la UPG de ciencias contables, UNMSM, 2021- 2022.</li> <li>Si requiere solucionar alguna insatisfacción, se le presento en la atención y se la solucionaron en un tiempo razonable.</li> <li>El personal administrativo de la UPG de ciencias contables, UNMSM, 2021-2022, le demostró confianza.</li> <li>El personal administrativo de la UPG de ciencias contables, UNMSM, 2021-2022, le presento respeto, un trato amable y paciencia.</li> <li>El personal administrativo de la UPG de ciencias contables, UNMSM, 2021-2022, le brindaron la información precisa y oportuna.</li> </ol>	1-6	<ol style="list-style-type: none"> <li>Muy en desacuerdo</li> <li>En desacuerdo.</li> <li>Ni de acuerdo ni desacuerdo.</li> <li>De acuerdo</li> <li>Totalmente de acuerdo</li> </ol>	<p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p>
<b>Seguridad y oportunidad</b>	<p>Los usuarios se sienten seguro</p> <p>Demuestran confianza</p> <p>Los empleados poseen conocimiento suficiente</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>El personal administrativo presenta un comportamiento y modales que generan confianza a los usuarios en la en la UPG de ciencias contables, UNMSM, 2021-2022</li> <li>El personal administrativo, secretarias, seguridad y orientadores poseen el conocimiento suficiente a fin de responder sus interrogantes.</li> <li>El personal administrativo y seguridad realizan un trato respetuoso y amable al atenderlo en la UPG de ciencias contables, UNMSM, 2021- 2022</li> <li>La en la UPG de ciencias contables, UNMSM, 2021- 2022, cuenta con un libro de reclamaciones o buzón de sugerencias a fin de registrar sus dudas o reclamos.</li> <li>El Personal administrativo de la UPG de ciencias contables, UNMSM, 2021-2022, le explicó los procedimientos del trámite que realizó.</li> <li>El personal de administrativo de la en la UPG de ciencias contables, UNMSM, 2021- 2022, mostro interés en solucionarle su trámite.</li> <li>Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones con la entidad de servicios</li> </ol>	7-12	<ol style="list-style-type: none"> <li>Muy en desacuerdo</li> <li>En desacuerdo.</li> <li>Ni de acuerdo ni desacuerdo.</li> <li>De acuerdo</li> <li>Totalmente de acuerdo</li> </ol>	<p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p>

<b>Empatía</b>	<p>Atención personalizada</p> <p>Comprenden los requerimientos de los usuarios</p> <p>Horarios adecuados</p>	<p>14. ¿Estás de acuerdo que la capacitación se debe priorizar a fin que el personal esté actualizado?</p> <p>15. El área de RRHH realiza programas de capacitación a fin de mejorar el nivel competencia.</p> <p>16. El personal de RRHH, se encuentra bien capacitado a fin de concientizar a los empleados.</p> <p>17. Considera que la UPG de ciencias contables, UNMSM, 2021- 2022, adoptó mecanismos a fin de afrontar este cambio</p> <p>18. Considera que la UPG de ciencias contables, UNMSM, 2021- 2022, invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.</p> <p>19. Considera que la capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.</p>	13-18	<p>1. Muy en desacuerdo</p> <p>2.- En desacuerdo.</p> <p>3.- Ni de acuerdo ni desacuerdo.</p> <p>4.- De acuerdo</p> <p>5.- Totalmente de acuerdo</p>	<p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p>

## Anexo C: Instrumento de Investigación



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

### FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Cuestionario de Encuesta Teletrabajo

Estimado encuestado, este cuestionario contiene proposiciones que pretenden medir opiniones y/o actitudes sobre la variable **TELETRABAJO**. Ruego responder con la mayor paciencia y sinceridad posible a cada una de las mismas. El cuestionario está compuesto de 18 ítems/preguntas, las cuales representan una intención de respuesta en las siguientes categorías:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo.
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.

Marca con una X en el recuadro correspondiente.

N°	ITEMS Y PREGUNTAS	CATEGORÍAS				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Cultura Organizacional</b>					
1	Considera que el grupo de trabajo de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022 cumple las fechas límites para las tareas asignadas					
2	Considera que el grupo de trabajo de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, UNMSM, 2022, cumple con las horas laborales (No trabajar horas extras)					
3	Considera que la Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.					
4	Considera que el grupo de trabajo de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, adopta continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas					
5	Considera que el grupo de trabajo de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022 tiene una cultura claramente marcada.					
6	Considera que la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, tiene una clara estrategia de cara al futuro					
	<b>Dimensión: Normativa</b>					

7	Considera que la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, invierte en equipos de cómputo a fin de mejor las labores.				
8	Considera que la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables,, UNMSM, 2022, cuenta con medios físicos y digitales para compartir información interna importante.				
9	Considera que la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables,, UNMSM s, 2022, los equipos de trabajo en la organización son efectivos y compuestos por personas capaces de aprender entre ellas.				
10	Considera que los empleados en la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables,, UNMSM, 2022, difunden la información para que conozcan sobre mercado, tecnologías, productos y/o servicios.				
11	Considera que la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, dota de herramientas y programas actualizados a los empleados				
12	Considera que la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables,diseña herramientas tecnológicas con el propósito de mejorar los programas de trabajo.				
	<b>Dimensión: Capacitación</b>				
13	¿Estás de acuerdo que la capacitación se debe priorizar a fin que el personal esté actualizado?				
14	El área de RRHH realiza programas de capacitación a fin de mejorar el nivel competencia.				
15	El personal de RRHH, se encuentra bien capacitado a fin de concientizar a los empleados.				
16	Considera que la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables,, UNMSM, 2022, adoptó mecanismos a fin de afrontar este cambio				
17	Considera que la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.				
18	Considera que la capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.				



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**  
**Cuestionario de Encuesta**  
**Calidad en la atención**

Estimado encuestado, este cuestionario contiene proposiciones que pretenden medir opiniones y-o actitudes sobre la variable CALIDAD EN LA ATENCIÓN. Ruego responder con la mayor paciencia y sinceridad posible a cada una de las mismas. El cuestionario está compuesto de 20 ítems/preguntas, las cuales representan una intención de respuesta en las siguientes categorías:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo.
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.

Marca con una X en el recuadro correspondiente.



N°	ITEMS Y PREGUNTAS	CATEGORÍAS				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Calidad de respuesta</b>					
1	Los funcionarios de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, realizan un servicio ágil y excelente calidad.					
2	Los tiempos de espera a fin de obtener la atención era satisfactorio en la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables,, UNMSM, 2022					
3	Si requiere solucionar alguna insatisfacción, se le prestó la atención y se la solucionaron en un tiempo razonable.					
4	El personal administrativo de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, le demostró confianza.					
5	El personal administrativo de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables,, UNMSM, 2022, le presento respeto, un trato amable y paciencia.					
6	El personal administrativo de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, le brindaron la información precisa y oportuna.					
	<b>Dimensión: Seguridad</b>					

7	El personal administrativo presentan un comportamiento y modales que generan confianza a los usuarios en la en la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables,, UNMSM, 2022					
8	El personal administrativo, secretarias, seguridad y orientadores poseen el conocimiento suficiente a fin de responder sus interrogantes.					
9	El personal administrativo y seguridad realizan un trato respetuoso y amable al atenderlo en la unidad de la posgrado de ciencias contables, UNMSM, 2022					
10	La Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, o la Facultad, cuenta con un libro de reclamaciones o buzón de sugerencias a fin de registrar sus dudas o reclamos.					
11	El Personal administrativo de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, le explicó los procedimientos del trámite que realizó.					
12	El personal de administrativo de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables,, UNMSM, 2022, mostro interés en solucionarle su trámite.					
13	Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones con la entidad de servicios					
	<b>Dimensión: Empatía</b>					
13	La Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, brinda una atención que responden a los requerimientos específicos de los usuarios.					
14	El personal administrativo de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, se preocupa por las necesidades específicas del usuario.					
15	El centro de atención de la Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, posee horarios convenientes para todos los usuarios.					
16	La Unidad de Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, posee con personal a fin de informar y orientar a los usuarios y estudiantes.					
17	Considera que cuando hace una consulta escrita al Whatsapp se le atiende en un tiempo prudencial.					
18	Al realizar un trámite en la Unidad de la Posgrado de Ciencias Contables, UNMSM, 2022, considera que se realiza en el periodo que establece el reglamento universitario.					

JUICIO DE EXPERTO INSTRUMENTO: TELETRABAJO Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE CIENCIAS CONTABLES – UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS



	CONTENIDO	CRITERIOS GENERALES	VALORACION					OBSERVACIONES
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	
			ESTADO OBSERVADO			REAJUSTE	APTO	
1	Mi cumplimiento de fechas límites para mis tareas asignadas	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
2	Considera que el grupo de trabajo de la UPG de ciencias contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, cumple con las horas laborales (No trabajar horas extras)	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
3	Considera que la Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
4	Considera que el grupo de trabajo de la UPG de ciencias contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, adoptamos continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
5	Considera que el grupo de trabajo de la UPG de ciencias contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022 tiene una cultura claramente marcada.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
6	Considera que la UPG de ciencias contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, tiene una clara estrategia de cara al futuro	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
7	Considera que la UPG de ciencias contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, invierte en equipos de cómputo a fin de mejorar las labores.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
8	Considera que la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021 - 2022, cuenta con medios físicos y digitales para compartir información interna importante.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
9	Considera que la UPG de ciencias contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021 - 2022,	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO					95%	Procede aplicación

	cuenta con equipos de trabajo en la organización son efectivos y compuestos por personas capaces de aprender entre ellas.	VALIDEZ DE CRITERIO						
10	Considera que a los empleados en la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022 les difunden la información para que conozcan sobre mercado, tecnologías, productos y/o servicios.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
11	Considera que la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022 tiene que dotar de herramientas y programas actualizados a los empleados	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
12	Considera que la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022 diseña herramientas tecnológicas con el propósito de mejorar los programas de trabajo.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
13	¿Está de acuerdo que la capacitación se debe priorizar a fin que el personal esté actualizado?	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
14	El área de RRHH realiza programas de capacitación a fin de mejorar el nivel competencia.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
15	El personal de RRHH, se encuentra bien capacitado a fin de concientizar a los empleados.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
16	Considera que la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022, adoptó mecanismos a fin de afrontar este cambio	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
17	Considera que la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
18	Considera que la capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						



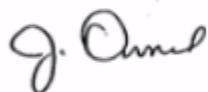


CONTENIDO		CRITERIOS GENERALES	VALORACION					OBSERVACIONES
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	
ITEMS de TELETRABAJO			ESTADO OBSERVADO		REAJUSTE	APTO		
1	Los funcionarios de la UPG posgrado de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022, realizan un servicio ágil y excelente calidad.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
2	Los tiempos de espera a fin de obtener la atención era satisfactorio en la unidad de la posgrado de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
3	Si requiere solucionar alguna insatisfacción, se le presento en la atención y se la solucionaron en un tiempo razonable.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
4	El personal administrativo de la unidad de posgrado de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, le demostró confianza.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
5	El personal administrativo de la unidad de posgrado de ciencias contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021 - 2022, le presento respeto, un trato amable y paciencia.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
6	El personal administrativo de la unidad de posgrado de ciencias contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021 - 2022, le brindaron la información precisa y oportuna.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
7	El personal administrativo presentan un comportamiento y modales que generan confianza a los usuarios en la unidad de posgrado de ciencias contables, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
8	El personal administrativo, secretarias, seguridad y orientadores poseen el conocimiento suficiente a fin de responder a sus interrogantes.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
9	El personal administrativo y seguridad realizan un trato respetuoso y amable al atenderlo en la unidad de posgrado de ciencias contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
10	La UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, cuenta con un libro de reclamaciones o buzón de	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						

EL QUE SUCRIBE JESÚS ORNA BARILLAS IDENTIFICADO CON DNI N° 07223810, CON GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR CERTIFICADO QUE REALICE EL JUICIO DE EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA BACHILLER TERESA PERALES PIZARRO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE (X) APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR ( ) NO APLICABLE ( )



Firma

JESÚS ORNA BARILLAS

20.11.2024

JUICIO DE EXPERTO INSTRUMENTO: TELETRABAJO Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE CIENCIAS CONTABLES – UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS



	CONTENIDO	CRITERIOS GENERALES	VALORACION					OBSERVACIONES
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	
			ESTADO OBSERVADO			REAJUSTE	APTO	
1	Mi cumplimiento de fechas límites para mis tareas asignadas	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
2	Considera que el grupo de trabajo de la UPG de ciencias contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, cumple con las horas laborales (No trabajar horas extras)	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
3	Considera que la Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
4	Considera que el grupo de trabajo de la UPG de ciencias contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, adoptamos continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
5	Considera que el grupo de trabajo de la UPG de ciencias contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022 tiene una cultura claramente marcada.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
6	Considera que la UPG de ciencias contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, tiene una clara estrategia de cara al futuro	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
7	Considera que la UPG de ciencias contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, invierte en equipos de cómputo a fin de mejorar las labores.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
8	Considera que la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021 - 2022, cuenta con medios físicos y digitales para compartir información interna importante.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
9	Considera que la UPG de ciencias contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021 - 2022,	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO					95%	Procede aplicación

	cuenta con equipos de trabajo en la organización son efectivos y compuestos por personas capaces de aprender entre ellas.	VALIDEZ DE CRITERIO						
10	Considera que a los empleados en la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022 les difunden la información para que conozcan sobre mercado, tecnologías, productos y/o servicios.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
11	Considera que la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022 tiene que dotar de herramientas y programas actualizados a los empleados	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
12	Considera que la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022 diseña herramientas tecnológicas con el propósito de mejorar los programas de trabajo.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
13	¿Está de acuerdo que la capacitación se debe priorizar a fin que el personal esté actualizado?	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
14	El área de RRHH realiza programas de capacitación a fin de mejorar el nivel competencia.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
15	El personal de RRHH, se encuentra bien capacitado a fin de concientizar a los empleados.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
16	Considera que la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022, adoptó mecanismos a fin de afrontar este cambio	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
17	Considera que la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
18	Considera que la capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						





CONTENIDO		CRITERIOS GENERALES	VALORACION					OBSERVACIONES
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	
ITEMS de TELETRABAJO			ESTADO OBSERVADO		REAJUSTE	APTO		
1	Los funcionarios de la UPG posgrado de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022, realizan un servicio ágil y excelente calidad.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
2	Los tiempos de espera a fin de obtener la atención era satisfactorio en la unidad de la posgrado de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
3	Si requiere solucionar alguna insatisfacción, se le presento en la atención y se la solucionaron en un tiempo razonable.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
4	El personal administrativo de la unidad de posgrado de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022, le demostró confianza.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
5	El personal administrativo de la unidad de posgrado de ciencias contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021 - 2022, le presento respeto, un trato amable y paciencia.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
6	El personal administrativo de la unidad de posgrado de ciencias contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021 - 2022, le brindaron la información precisa y oportuna.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
7	El personal administrativo presentan un comportamiento y modales que generan confianza a los usuarios en la unidad de posgrado de ciencias contables, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
8	El personal administrativo, secretarias, seguridad y orientadores poseen el conocimiento suficiente a fin de responder a sus interrogantes.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
9	El personal administrativo y seguridad realizan un trato respetuoso y amable al atenderlo en la unidad de posgrado de ciencias contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
10	La UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022, cuenta con un libro de reclamaciones o buzón de	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación

EL QUE SUCRIBE, MANUEL ALBERTO HIDALGO TUPIA, IDENTIFICADO CON DNI N° 08461950, CON GRADO ACADEMICO DE DOCTOR EN CIENCIAAS CONTABLES Y EMPRESARIALES, CERTIFICO QUE REALICE EL JUICIO DE EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA BACHILLER TERESA PERALES PIZARRO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

APLICABLE (x )    APLICABLE DESPUÉS D E CORREGIR ( )    NO APLICABLE ( )

A handwritten signature in black ink, reading "Manuel Alberto Hidalgo Tupia". The signature is written in a cursive style with a large, sweeping initial 'M'.

MANUEL ALBERTO HIDALGO TUPIA

JUICIO DE EXPERTO INSTRUMENTO: TELETRABAJO Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS  
USUARIOS DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE CIENCIAS CONTABLES  
UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCÓS

	CONTENIDO	CRITERIOS GENERALES	VALORACION					OBSERVACIONES
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	
			ESTADO OBSERVADO			REAJUSTE	APTO	
1	Mi cumplimiento de fechas límites para mis tareas asignadas	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
2	Considera que el grupo de trabajo de la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, cumple con las horas laborales (No trabajar horas extras)	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
3	Considera que la Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
4	Considera que el grupo de trabajo de la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, adoptamos continuamente nuevas y mejores formas de hacer las cosas	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
5	Considera que el grupo de trabajo de la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022 tiene una cultura claramente marcada.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
6	Considera que la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, tiene una clara estrategia de cara al futuro	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
7	Considera que la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, invierte en equipos de cómputo a fin de mejorar las labores.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
8	Considera que la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, cuenta con medios físicos y digitales para compartir información interna importante.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
9	Considera que la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos s, 2021- 2022,	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO					95%	Procede aplicación

	los equipos de trabajo en la organización son efectivos y compuestos por personas capaces de aprender entre ellas.	VALIDEZ DE CRITERIO						
10	Considera que los empleados en la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, difunden la información para que conozcan sobre mercado, tecnologías, productos y/o servicios.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
11	Considera que la empresa tiene que dotar de herramientas y programas actualizados a los empleados	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
12	Considera que la empresa diseña herramientas tecnológicas con el propósito de mejorar los programas de trabajo.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
13	¿Estás de acuerdo que la capacitación se debe priorizar a fin que el personal esté actualizado?	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
14	El área de RRHH realiza programas de capacitación a fin de mejorar el nivel competencia.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
15	El personal de RRHH, se encuentra bien capacitado a fin de concientizar a los empleados.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
16	Considera que la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, adoptó mecanismos a fin de afrontar este cambio	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
17	Considera que la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
18	Considera que la capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación

CONTENIDO		VALORACION					OBSERVACIONES	
ITEMS de TELETRABAJO	CRITERIOS GENERALES	0	1	2	3	4		
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%		
		ESTADO OBSERVADO			REAJUSTE	APTO		
1	Los funcionarios de la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, realizan un servicio ágil y excelente calidad.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
2	Los tiempos de espera a fin de obtener la atención era satisfactorio en la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
3	Si requiere solucionar alguna insatisfacción, se le presento en la atención y se la solucionaron en un tiempo razonable.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
4	El personal administrativo de la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022, le demostró confianza.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
5	El personal administrativo de la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022, le presento respeto, un trato amable y paciencia.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
6	El personal administrativo de la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022, le brindaron la información precisa y oportuna.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
7	El personal administrativo presenta un comportamiento y modales que generan confianza a los usuarios en la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
8	El personal administrativo, secretarias, seguridad y orientadores poseen el conocimiento suficiente a fin de responder sus interrogantes.	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
9	El personal administrativo y seguridad realizan un trato respetuoso y amable al atenderlo en la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						
		VALIDEZ DE CRITERIO						
10	La UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, cuenta con un libro	VALIDEZ DE CONTENIDO					95%	Procede aplicación
		VALIDEZ DE CONSTRUCTO						

	de reclamaciones o buzón de sugerencias a fin de registrar sus dudas o reclamos.	VALIDEZ DE CRITERIO						
11	El Personal administrativo de la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022, le explicó los procedimientos del trámite que realizó.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
12	El personal de administrativo de la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022, mostro interés en solucionarle su trámite.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
13	Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones con la entidad de servicios	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
14	La UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, brinda una atención que responde a los requerimientos específicos de los usuarios.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
15	El personal administrativo de la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022, se preocupa por las necesidades específicas del usuario.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
16	El centro de atención de la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022, posee horarios convenientes para todos los usuarios.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
17	La UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, posee personal para informar y orientar a los usuarios y estudiantes.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
18	La UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021- 2022, cuando los usuarios realizan llamadas a la central telefónica el tiempo de espera en responder es razonable.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación
19	Considera de acuerdo que cuando entra a la central telefónica la contestadora le enlaza su llamada en un tiempo prudencial o lo manda al buzón de llamada.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					90%	Procede aplicación
20	Al realizar un trámite en la UPG de ciencias contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2021-2022, considera que se realiza en el período de 20 días hábiles como establece el reglamento universitario.	VALIDEZ DE CONTENIDO VALIDEZ DE CONSTRUCTO VALIDEZ DE CRITERIO					95%	Procede aplicación

EL QUE SUCRIBE, JAVIER RICARDO MELGAREJO MORALES IDENTIFICADO CON DNI N° 08606209, CON GRADO ACADEMICO DE MAGISTER EN ADMINISTRACION, CERTIFICO QUE REALICE EL JUICIO DE EXPERTO AL INSTRUMENTO DISEÑADO POR LA BACHILLER TERESA PERALES PIZARRO

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

APLICABLE (x )    APLICABLE DESPUÉS D E CORREGIR ( )    NO APLICABLE ( )



JAVIER RICARDO MELGAREJO MORALES

