



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TESIS

**TELETRABAJO Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE ATENCIÓN
AL ESTUDIANTE DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA SUR –
2024**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Autores

**GARABITO TAQUILA, Carlos Ivan
(ORCID: 0000-0002-3132-6797)**

**HILARIO LAVAJOS, Maribel
(ORCID: 0000-0003-4054-9092)**

Asesor

**Dra. FLORES FARRO, Ynma Angelica
(ORCID: 0000-0003-4642-1436)**

**Línea de investigación del programa
Dirección de Organizaciones y Personas**

**Línea de acción RSU
Desarrollo e Innovación Social**

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2024



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Garabito Taquila, C. I., & Hilario Lavajos, M. (2024). *Teletrabajo y calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad privada de Lima Sur-2024* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Carlos Ivan Garabito Taquila
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	61385863
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-3132-6797
Datos del autor	
Nombres y apellidos	Maribel Hilario Lavajos
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71009325
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-4054-9092
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Ynma Angelica Flores Farro
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40200403
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-4642-1436
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Pablo Enrique Cabral Byrne
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10280491
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Tamara Sheyla Reyes Carhuapoma
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	71023497
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Yudith Accilio Tucto
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	71830455
Datos de la investigación	

Título de la investigación	Teletrabajo y calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad privada de Lima Sur-2024
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de Organizaciones y Personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: el MAG. PABLO ENRIQUE CABRAL BYRNE como presidente, la MAG. TAMARA SHEYLA REYES CARHUAPOMA como secretaria y la MAG. YUDITH ACCILIO TUCTO como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

TELETRABAJO Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA SUR - 2024

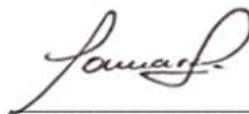
Presentado por el bachiller:
CARLOS IVAN GARABITO TAQUILA

Para obtener el **Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado** con una calificación de **DOCE (12)**.

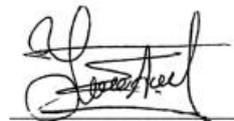
En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 03 de diciembre del 2024.



PRESIDENTE
MAG. PABLO ENRIQUE
CABRAL BYRNE



SECRETARIO
MAG. TAMARA SHEYLA
REYES CARHUAPOMA



VOCAL
MAG. YUDITH ACCILIO
TUCTO

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN Y COMUNICACIONES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: el MAG. PABLO ENRIQUE CABRAL BYRNE como presidente, la MAG. TAMARA SHEYLA REYES CARHUAPOMA como secretaria y la MAG. YUDITH ACCILIO TUCTO como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

TELETRABAJO Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA SUR - 2024

Presentado por la bachiller:

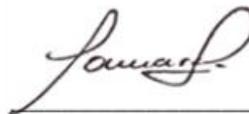
MARIBEL HILARIO LAVAJOS

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado** con una calificación de **DOCE (12)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 03 de diciembre del 2024.



PRESIDENTE
MAG. PABLO ENRIQUE
CABRAL BYRNE



SECRETARIO
MAG. TAMARA SHEYLA
REYES CARHUAPOMA



VOCAL
MAG. YUDITH ACCILIO
TUCTO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

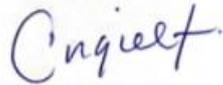
Yo YNMA ANGELICA FLORES FARRO docente de la Facultad de Ciencias de Gestión y Comunicaciones de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesora de la tesis titulada:

TELETRABAJO Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA SUR – 2024

De los bachilleres GARABITO TAQUILA CARLOS IVAN y HILARIO LAVAPOS, MARIBEL, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito revisó y analizó dicho reporte a lo que concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 2 de diciembre de 2024



Ynma Angelica Flores Farro

40200403

DEDICATORIA

A mí como reconocimiento y evidencia de que se pueden lograr grandes cosas si crees en ti.

Carlos Iván Garabito Taquila

A mis padres quienes me han apoyado en este transcurso profesional, siempre han sido mi motor para seguir adelante y esforzarme. A mi primo Miguel por ser una guía en mi camino profesional.

Maribel Hilario Lavajos

AGRADECIMIENTOS

Al señor Ánimas de Paca por su infinita misericordia y amor, por darnos salud y vida en todo este transcurso, a su vez las fuerzas y motivación para seguir adelante a pesar de la frustración y las caídas. Le agradecemos por poner en nuestro camino a personas que, sin ser familia, nos brindaron apoyo y comprensión, nos inspiraron y mostraron el ejemplo de lo que queremos ser, esta tesis es un testimonio del respeto, admiración y agradecimiento que tenemos a Dios y a esas personas, gracias.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
LISTA DE TABLAS	5
LISTA DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
1. INTRODUCCIÓN	9
2. MÉTODO	19
2.1 Tipo y diseño	19
2.2 Población, muestra y muestreo.....	19
2.3 Hipótesis	19
2.4 Variables y operacionalización.....	20
2.5 Instrumentos o materiales	21
2.6 Procedimientos.....	23
2.7 Análisis de datos.....	23
2.8 Aspectos éticos	23
3. RESULTADOS	24
4. DISCUSIÓN	31
5. CONCLUSIONES	34
6. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable teletrabajo
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad de servicio
Tabla 3	Validación de los instrumentos de estudio
Tabla 4	Resultados de confiabilidad del cuestionario de teletrabajo
Tabla 5	Resultados de confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio
Tabla 6	Resultados descriptivos de las variables
Tabla 7	Resultados descriptivos de las dimensiones de teletrabajo
Tabla 8	Resultados descriptivos de las dimensiones de calidad de servicio
Tabla 9	Prueba de normalidad de las variables
Tabla 10	Prueba de correlación entre el teletrabajo y la calidad de servicio
Tabla 11	Prueba de correlación entre el TIC's y calidad de servicio
Tabla 12	Prueba de correlación entre la flexibilidad horaria y calidad de servicio
Tabla 13	Prueba de correlación entre la flexibilidad espacial y calidad de servicio

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Resultados descriptivos de la relación entre las variables
- Figura 2 Dispersión de puntos entre las variables

TELETRABAJO Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA SUR – 2024

CARLOS IVAN GARABITO TAQUILA
MARIBEL HILARIO LAVAJO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El propósito fundamental de este estudio fue investigar el teletrabajo y su relación con calidad de servicio en el área de atención estudiantil de una institución universitaria ubicada en Lima Sur, 2024. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, correlacional, diseño no experimental y tipo aplicado, a su vez se seleccionó 53 estudiantes como muestra siendo esta no probabilística intencional. La recopilación de información fue por un cuestionario confiable de 12 ítems para la prueba de teletrabajo y 20 ítems para la prueba de calidad de servicio. Estas pruebas fueron validadas por criterio de jueces expertos. El análisis de confiabilidad se desarrolló con el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach resultando ser pruebas de excelente confiabilidad, puesto que en la prueba de teletrabajo se obtuvo un resultado de ,892 y en la prueba de calidad de servicio ,818. Los resultados de normalidad indican que las variables no provienen de una distribución normal ($\text{sig.} < ,05$). Finalmente se evidencia en la prueba Rho de Spearman un resultado de ,502 y un sig. de 0,000 demostrando que ambas variables muestran una relación moderada y significativa. En efecto se puede destacar que el teletrabajo ejerce un aporte muy considerable en la calidad de servicio, mostrando su ventaja como herramienta estratégica para potenciar la atención al estudiante en las universidades.

Palabras clave: teletrabajo, calidad de servicio, TIC, flexibilidad

**TELEWORK AND QUALITY OF SERVICE OF THE STUDENT SERVICE AREA OF
A PRIVATE UNIVERSITY OF LIMA SUR – 2024**

CARLOS IVAN GARABITO TAQUILA

MARIBEL HILARIO LAVAJO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The fundamental purpose of this study was to investigate teleworking and the relationship with quality of service in the student care area of a university institution located in Lima Sur, 2024. The methodology used was with a quantitative, correlational approach, non-experimental design and applied type, in turn, 53 students were selected as a sample, this being intentional non-probabilistic. The information was collected through a reliable questionnaire of 12 items for the teleworking test and 20 items for the service quality test. These tests were validated by expert judges. The reliability analysis was developed with Cronbach's alpha reliability coefficient, proving to be proof of excellent reliability, since in the teleworking test a result of .892 was obtained and in the service quality test .818. The normality results indicate that the variables do not come from a normal distribution (sig. <.005). Finally, the Rho of Spearman test shows a result of ,502 et seq. of 0.00 demonstrating that both variables show a moderate and significant relationship. In fact, it can be highlighted that teleworking makes a very considerable contribution to the quality of service, showing its advantage as a strategic tool to enhance student service in universities.

Keywords: teleworking, quality of service, TIC, flexibility

1. INTRODUCCIÓN

El teletrabajo, también conocido como trabajo a distancia, es la modalidad laboral donde los trabajadores llevan a cabo sus obligaciones y responsabilidades desde un sitio distinto al de la oficina o residencia de la compañía, usualmente desde su casa o un lugar de trabajo compartido (Villagomez & Ramírez, 2022). Esta modalidad surgió como un fenómeno mundial debido al rápido avance de las Tecnologías de Comunicación e Información (TIC) (Arévalo, 2024). No obstante, para varios autores no es un concepto reciente, dado que sus primeras pistas fueron proporcionadas en Estados Unidos por el físico e ingeniero Jack Nilles, formulada como una propuesta para reducir el costo del transporte de los empleados ante la crisis global del petróleo en los años setenta (Arévalo, 2024).

Por otro lado, también se puede entender al teletrabajo a partir de sus características como la realización de actividades laborales fuera de la organización, el uso de tecnologías para comunicación remota y la adopción de un modelo organizacional flexible que transforma la manera en la que se interactúa o se gestiona el trabajo (Montalvo, 2020). La aplicación de esta modalidad representa un cambio para las empresas, sobre todo para sus trabajadores, porque demuestra tener beneficios en la calidad de vida, una reducción en los costos de transporte, flexibilidad en horarios y mayor productividad (Messenger et al., 2022).

Por otro lado, la calidad de servicio es el resultado de la comparación entre lo que el cliente espera a lo que realmente recibe, en vista de ello las empresas deben enfocarse en elevar esta calidad de servicio para prevenir futuras quejas y posterior insatisfacción (Oblitei et al., 2020). El modelo de calidad de servicio más conocido y aplicado a los clientes es el modelo Servqual (Service Quality) creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, basándose en sus investigaciones en diferentes modelos de servicios (Mohedano et al., 2023). En ese sentido, la calidad del servicio se define como el grado de ajuste entre las expectativas del cliente antes del consumo y su evaluación posterior del servicio recibido, pudiendo ser medida mediante la diferencia entre ambas (Patrón, 2021).

La calidad de servicio es un factor esencial para las empresas que buscan crear una imagen positiva y vínculo ante sus clientes, además, las opiniones de los consumidores se convierten en una herramienta valiosa para evaluar el rendimiento (Mohedano et al., 2023). En el panorama empresarial actual, las empresas deben

priorizar la calidad de servicio, ya que cada vez los clientes son más exigentes, y es crucial tener un equipo de trabajo calificado y motivado que pueda responder efectivamente a estas necesidades (Suárez et al., 2022).

La digitalización ha convertido el teletrabajo en una realidad a nivel mundial, pues el COVID-19 ha promovido esta forma en varios sectores, particularmente en la educación, donde han tenido que ajustarse a ambientes virtuales (Montalvo, 2020). No obstante, el país se topa con obstáculos para su aplicación dado que muchas empresas no poseen una administración y estrategia definida (Roca, 2023). El teletrabajo requiere de las TIC para una comunicación efectiva que permita una conexión constante y segura entre el equipo (Tomasina & Pisani, 2022). Por lo tanto, una gestión efectiva del teletrabajo es clave para aprovechar sus beneficios, incluyendo una mayor eficiencia especialmente en funciones que no requieren presencia física (Messenger et al., 2022).

La calidad del servicio en el Perú ha adquirido importancia para los negocios, motivando a realizar estudios de la percepción, gustos y preferencias de los clientes; donde ambas partes sean beneficiadas (Badajoz et al., 2023). En otro contexto, las entidades públicas aún no tienen un modelo propio que permita evaluar la calidad de servicio, generalmente utilizan en mayor cuantía en el mundo empresarial, el modelo Servqual (Izquierdo & Anastasio, 2021). Este modelo mide lo que el cliente espera de la organización, permitiendo detectar áreas de mejora, optimizar procesos y responder de manera efectiva a los desafíos que se presentaron en ese momento (Acosta et al., 2021).

A nivel mundial, durante la pandemia en Asia una industria tecnológica registró una disminución de la productividad de los trabajadores a distancia entre 8% y 19%. Mientras que, en Estados Unidos en un call center se produjo una caída del 12% en el número de llamadas realizadas; sin embargo, investigadores de economía revelaron un aumento del 24% en su producción (Goldberg, 2023). De igual manera, el impacto del COVID-19 en Europa generó un crecimiento significativo del teletrabajo, pasando de 1.64 millones de trabajadores en remoto a 3.55 millones en el segundo trimestre de 2020. Asimismo, países como Suecia, Luxemburgo y Países Bajos, ya tenían una tendencia hacia el teletrabajo, con más del 20% de los empleados trabajando en esta modalidad (Hernando, 2024).

Durante el COVID-19 en España se demostró que el 59% de los consumidores percibían que las marcas habían perdido la conexión humana y el 75% preferían interactuar con personas en lugar de máquinas, anticipando así una necesidad del toque humano (Acker, 2020), esta situación obligó a las empresas a tomar decisiones rápidas para ofrecer soluciones a problemas urgentes y complejos, demostrando que el 58% eligió el teléfono a otros canales y el 57% valoró la flexibilidad de atención, porque les permitió consultar, explicar, razonar y negociar con el servicio (Accenture, 2020).

A nivel de América Latina, en Argentina, las razones para teletrabajar son la creación de ingresos (76%) y la flexibilidad laboral (66%). En Brasil, en un call center el 98% reportan una mejor calidad de vida porque se ahorran tiempo de traslado (93%) y disfrutaban el tiempo con sus familias (91%) (Azuará et al., 2020) y en Uruguay, 1.192 trabajadores mostraron que sólo un 22% teletrabaja por el COVID-19 (López, 2020). Según un estudio de Capterra en México, un 37% de consumidores reciben un mal servicio, considerando la antigüedad de la empresa, el 56% afirma que empresas con una trayectoria establecida son las que ofrecen mejor calidad de servicio, el 20% manifiesta que son las start-ups y un 24% no ha notado diferencia (Peláez, 2023).

A nivel nacional, los sectores que más adoptaron el teletrabajo en el 2021 fueron educación (74%), finanzas y seguros (62%), farmacia y salud (49%) y comercio (38%) (Lozano, 2022). Mientras, en el 2023 se registraron 202 mil teletrabajadores en el país, evidenciando una cifra menor de 10% respecto al 2022, conforme al sector económico la mayor concentración de los teletrabajadores se registró en servicios (79,7%), comercio (9,0%) y manufactura (6,8%) (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo [MTPE], 2023).

En el plano local, en una institución universitaria de Lima Sur, desde el área de atención, los estudiantes de los primeros ciclos presentan dificultad en la atención inmediata, no reciben información clara, hay una comunicación limitada y distante por la modalidad de teletrabajo, afectando así la experiencia universitaria. Esto debido a la falta de planificación, lo que conlleva a una ejecución desorganizada sin dirección, falta de herramientas y recursos de TIC, comunicación ineficaz entre los colaboradores, pues no se establecen mecanismos de supervisión y control para asegurar que estén trabajando de manera efectiva.

Ante ello, se identificó el problema general ¿Qué relación existe entre el teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur - 2024? Asimismo, los problemas específicos son ¿Qué relación existe entre Tic'S y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur - 2024?, ¿Qué relación existe entre la flexibilidad horaria y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur - 2024?, ¿Qué relación existe entre la flexibilidad espacial y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur - 2024?

En cuanto a la revisión del estado del arte, este trabajo cuenta con autores internacionales y nacionales, los cuales, ayudaron a comprender con más amplitud el tema a tratar.

En cuanto a los antecedentes internacionales se consideró un estudio que tuvo como finalidad analizar la percepción del teletrabajo en distintos sectores al adoptar esta modalidad en tiempos de COVID-19. En sus resultados se reveló una relación positiva y significativa de ,434 entre la dimensión retos del teletrabajo y las preferencias laborales. Sin embargo, la dimensión de beneficios del teletrabajo y los retos del teletrabajo se correlaciona de manera débil con ,240 y la dimensión beneficios del teletrabajo se correlaciona con un índice de ,160 y los beneficios del teletrabajo (Salaiza et al., 2024).

En un estudio desarrollado en México que analizó las Tic's con la calidad de servicio en Mérida. Sus resultados muestran una correlación de ,400 siendo positiva moderada según el estadígrafo de Pearson, evidenciando que hay una influencia en la calidad del servicio de ,138 ($t=7,36$) respecto a las Tic's, se utilizó la regresión lineal univariada. Concluyendo, que la implementación de las Tic's beneficia a los negocios, mejorando su calidad en el servicio y en la captación de la atención de los clientes (Polanco et al., 2022).

Un estudio que analiza el teletrabajo desde el papel estratégico de las instituciones universitarias en Chile. En los resultados, se observó que el rendimiento la media de las respuestas fue de 2,66 representando una alta presencia de rendimiento en el trabajo que llevan a cabo los docentes que teletrabajan. Se muestra una elevada frecuencia de respuestas positivas, indicando que el modelo que se desarrolla puede ser una forma nueva y funcional de las Tic's en las aulas virtuales

de educación superior. La desviación estándar fue 0,582, representando una baja dispersión de los datos con respecto al promedio (Acevedo et al., 2021).

En una investigación que analiza el teletrabajo y la satisfacción de los estudiantes indica una fuerte conexión directa entre variables con un Spearman ,720 y significancia estadística de 0,000. Asimismo, se entiende que los resultados obtenidos a raíz de la pandemia por coronavirus cambiaron las perspectivas de las empresas en su gestión y planificación de los procesos internos y externos (Vargas & Riascos, 2021).

Una investigación que buscó diseñar un modelo estándar para el teletrabajo en el contexto ecuatoriano obtuvo como resultados un promedio de 80% (error estándar=,13). Los participantes ven en esta modalidad una oportunidad para generar impacto positivo y beneficiar a la sociedad ecuatoriana al ofrecer una optimización de recursos físicos y tecnológico por parte de las empresas, mayor tiempo en familia, reducción en los gastos de transporte y ahorro en el tiempo de desplazamiento (Espín, 2020).

Asimismo, se cuenta con antecedentes nacionales como la investigación que mide los vínculos entre el teletrabajo y la calidad de los servicios de atención que se brinda en una universidad. En sus resultados se obtuvo una normalidad no paramétrica porque el sig. es igual a 0,000 en las variables. Asimismo, los resultados de Rho de Spearman con sig. de 0,001 demostrándose una positividad débil ($r=,375$) (Guzmán, 2022).

Otro estudio que examina cómo el trabajo remoto impacta en la calidad de los servicios en los ciudadanos por la entidad pública. En sus hallazgos se evidencia una correlación positiva considerable con Rho de Spearman de ,822 y una sig. =,000. En ese sentido se concluye que ambas variables de estudio sugieren una correlación importante y significativa para finalmente proporcionar una visión más completa de la relación que existe entre estas (Santos, 2022).

En un estudio que determina la dependencia de la organización del teletrabajo en la calidad del servicio administrativo. Los resultados demuestran una relación positividad y fuerte con un Rho de Spearman de ,795 de dichas variables, el sig. es ,000. Asimismo, las dependencias de los factores del teletrabajo se asocian con la calidad brindada en el servicio (Soto, 2021).

En un análisis que busca demostrar la conexión significativa entre las Tic's y la calidad de servicios estudiantiles se obtuvo una normalidad no paramétrica porque el sig. es menor de 0.05. Asimismo, en sus resultados se demuestra una correlación moderada de ,494 entre ambas variables con un nivel de significancia de ,000. En base a estos resultados se concluye que las herramientas Tic's se relacionan de forma directa y significativamente con la calidad de servicios educativos (Arriaga et al., 2021).

Finalmente, en una investigación que analiza el vínculo entre la implementación de teletrabajo en la unidad de gobernanza estudiantil y su calidad en el servicio. Los resultados obtenidos muestran una distribución no paramétrica. En los resultados se obtuvo una significancia de 0,000 indicando que teletrabajo guarda relación con calidad de servicio, además un coeficiente de correlación de ,654 dando una correlación positiva considerable. En ese sentido, se indica la existencia de una tendencia positiva en que los servicios mejoran su calidad cuando se da una redefinición de la cultura organizacional (Suarez, 2020).

En cuanto a la revisión de la literatura se cita a Jack Nilles quien es considerado como el padre del teletrabajo, y fue quien introdujo la terminología *telecommuting* para explicar la deslocalización de los lugares de trabajo tradicionales. Según esta teoría, se sustituye los desplazamientos laborales mediante la adaptación de las Tic's, llevando el trabajo al trabajador (Andrade, 2022). En 1970 Nilles anticipó la transformación del trabajo del siglo XXI, donde los puestos se rediseñaron utilizando tecnologías para permitir las funciones a distancia, y resaltando la flexibilidad como una ventaja clave, señalando que las redes informáticas permiten movilidad laboral a tiempo parcial (Pérez, 2023).

El teletrabajo se conceptualiza como la realización de las tareas laborales desde otro lugar, comúnmente desde el domicilio del trabajador, siempre y cuando este disponga de dispositivos tecnológicos que le permitan tener una conexión continua con la empresa (Salaiza et al., 2024). Asimismo, el teletrabajo ha despertado gran interés tanto en la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como en la legislación nacional, lo que ha llevado a investigaciones sobre diversos aspectos incluyendo; Salud y bienestar de los colaboradores, marcos legales y contractuales, evolución y características de su implementación, flexibilidad en el trabajo y su impacto en la motivación (Rosero & Rengifo, 2024).

El teletrabajo se define como la ejecución de actividades laborales flexibles y remotas, impulsadas por Tic's que permiten al colaborador adaptarse de manera dinámica a nuevos entornos y situaciones de trabajo, ya sea desde su domicilio o cualquier otro lugar, recibiendo una compensación económica por parte de la empresa (Chávez & Mendoza, 2024).

Basándose en la teoría del Jack Nilles sugiere que el teletrabajo se divida en tres dimensiones (Pérez, 2023) los cuales son:

TIC's. Es el uso de recursos de tecnologías de la Información y Comunicaciones, a utilizar por los colaboradores en la realización de sus actividades laborales fuera de la oficina (Hajal, 2022). Los indicadores son: Usabilidad de dispositivos eléctricos, el teletrabajo se caracteriza por el uso intensivo de dispositivos electrónicos, como laptops, smartphones y almacenamiento en la nube, que permiten flexibilidad y eficiencia (Konczos et al., 2023). La usabilidad de internet, el teletrabajo impulsa el uso intensivo de Tic, gracias a herramientas de videoconferencias (Zoom, Skype), el almacenamiento y software de terceros para gestión y seguimiento (Sepanta & O'Brien, 2023).

Flexibilidad horaria. Es un sistema de distribución horaria en el que los empleados completan sus tareas encomendadas en un determinado tiempo, pero con horarios de inicio y finalización más flexibles (Orishede & Ndudi, 2020). Los indicadores son: Autogestión de tiempo, la integración digital en el teletrabajo exige habilidades de autogestión del tiempo para mantener un equilibrio óptimo entre responsabilidades laborales y personales (Chandrasekaran et al., 2021). Las jornadas laborales, es la manera opuesta a la percepción común, la flexibilidad en la jornada laboral de los teletrabajadores genera mayor compromiso y dedicación con la empresa, al adaptar el trabajo a momentos óptimos (Caldevilla, 2024).

Flexibilidad Espacial. Es la capacidad de trabajar desde un espacio o lugar físico de trabajo, que puede ubicarse en cualquier parte distinta de la empresa (Dias et al., 2023). Los indicadores son: Desempeño del trabajo fuera de las oficinas, es primordial que los colaboradores cuenten con una planificación estratégica de actividades que les permita trabajar de manera flexible y autónoma en cualquier lugar (Escudero & Gonzales. 2024). Los distintos lugares de trabajo, la flexibilidad espacial del teletrabajo permite a los empleados trabajar desde cualquier lugar, sin necesidad

de estar presente en la oficina, y con horarios adaptables, liberando las limitaciones tradicionales de ubicación (Arévalo, 2024).

En cuanto a la segunda variable, en la década de 1980, Parasuraman es considerado uno de los padres de la calidad de servicio junto con Zeithaml y Berry, ya que, su modelo de Servqual ha tenido un impacto significativo en la comprensión y mejora de la calidad del servicio en diversas industrias puesto que analiza las deficiencias y mide la calidad en diferentes ámbitos (Silador et al., 2022). Este modelo identifica las expectativas y percepciones, para analizar y mejorar la calidad del servicio (Dueñas et al., 2023).

La calidad del servicio se refiere a la medida en que un servicio cumple con las expectativas, necesidades y demandas de los clientes (Silador et al., 2022). La atención y dedicación para satisfacer al cliente, genera una experiencia positiva, ya que, ellos miden la calidad del servicio por cómo se sienten en el lugar, si el personal es confiable y amable, si entienden sus necesidades y les dan confianza (Soto et al., 2024). Asimismo, satisface necesidades, brindando experiencias personalizadas y de alta calidad en el momento y lugar adecuados. Para lograrlo, es esencial comprender profundamente a su mercado (Ordoñez & Zaldumbide, 2020). Es por lo que el modelo Servqual es una herramienta clave que permite evaluar la calidad e identificar expectativas y percepciones del cliente, generando información valiosa para analizar procesos y servicios convirtiéndose en una herramienta versátil (Barragán et al., 2022).

El modelo Servqual propone que la calidad del servicio se clasifique en cinco dimensiones (Angarra & Ezni, 2021). Estas dimensiones son:

Tangible. Se refiere a la apariencia física de las instalaciones y presentación de un servicio, incluyendo el equipamiento, apariencia del personal, materiales y tecnología (Osejos & Merino, 2020). Los indicadores son: Apariencia de instalaciones, materiales y equipo, estos deben estar asociados al servicio que se ofrece (Narváez et al., 2020). Apariencia de los materiales de comunicación y colaboradores, estos deben ser atractivos visualmente para los clientes (Narváez et al., 2020).

Fiabilidad. Es la capacidad para desempeñar el servicio prometido de manera confiable, segura y eficiente (Valenzuela et al., 2021). Los indicadores son: Ejecución fiable del servicio que consiste en cumplir con lo prometido dando seguimiento a las situaciones presentadas en la empresa y de cómo el personal resuelve mostrando

interés (Valenzuela et al., 2021). La ejecución cuidadosa del servicio, se basa en el servicio que reciben los clientes de acuerdo con el cuidado que tengan en cumplir estándares establecidos, garantizando así la fiabilidad y confianza (Miranda et al., 2021).

Capacidad de respuesta. Hace referencia a la capacidad de la empresa para realizar la entrega oportuna de servicios y brindar respuesta rápida a las solicitudes (Yarlequé et al., 2022). Los indicadores que presenta esta dimensión son: Voluntad de apoyar a los estudiantes, busca demostrar una voluntad real de apoyo, mediante la resolución de problemas para garantizar una experiencia positiva y de calidad (Yarlequé et al., 2022). Respuesta de apoyo a los estudiantes, el uso de las Tic's, en las instituciones educativas permite brindar apoyo personalizado y eficiente, por lo que es esencial para una experiencia educativa de calidad (Segovia, 2024).

Seguridad. Está relacionada con el hecho de que la persona que presta el servicio brinde confianza al cliente con la atención a sus consultas (Yarlequé et al., 2022). Los indicadores que presenta esta dimensión son: Los empleados inspiran credibilidad y transmiten a los clientes a través de los conocimientos y habilidades del servicio prestado (Silva et al., 2021) y los trabajadores transmiten confianza, al tener la capacidad de realizar sus funciones, cumpliendo expectativas de confianza (Yarlequé et al., 2022).

Empatía. Trata de la atención y el cuidado personal que los proveedores de servicios muestran a los clientes con una atención personalizada más allá de la cortesía, al conocer a fondo sus requerimientos (Yarlequé et al., 2022). Los indicadores son: Atención individualizada, está centrada en la relación personal que se tiene con el estudiante, con el fin de solucionar las consultas con una orientación adecuada y oportuna (Campi, 2023). Interés en la atención a los estudiantes, un equipo de atención dedicado tiene un efecto positivo en la satisfacción y la fidelidad (Condori et al., 2024).

Las dimensiones del modelo Servqual, son muy adecuadas para medir realidades de servicio, siendo la dimensión capacidad de respuesta una de las críticas, puesto que se dedica a conocer la cantidad de tiempo que demanda los procesos de la entrega del servicio (Izquierdo & Anastasio, 2021).

Esta investigación tiene un impacto relevante porque busca profundizar el entendimiento de dos variables con el fin de ofrecer una contribución valiosa para

empleados, organizaciones y para la sociedad. Por las facilidades que posee el teletrabajo para manejar sus horarios con las tecnologías actuales, generando que la atención al usuario sea atendida sin presencia del colaborador con el fin de cumplir los objetivos de la organización (Lizárraga et al., 2021). Esta investigación aporta a la teoría, al proporcionar conocimientos sobre la implementación efectiva del teletrabajo y la calidad de servicio para mejorar la experiencia del estudiante (Aguilar & Haughton, 2022). Al investigar la relación de estas dos variables, ayuda a comprender cómo optimizar la atención al estudiante, garantizar la satisfacción, continuidad académica y desarrollar modelos de teletrabajo que equilibren la flexibilidad laboral con la calidad en la atención. Además, contribuye a la teoría sobre la gestión de servicios universitarios y el impacto del teletrabajo en la satisfacción de los estudiantes, contribuyendo así a futuras investigaciones (Canuto & López, 2023).

Esta investigación se justifica teóricamente por los autores que fundamentan las variables, haciendo comprensible y sirve de ayuda para futuras investigaciones (Marquez & Ordinola, 2024). En cuanto a la justificación práctica, el análisis de los datos permitió identificar las oportunidades para mejorar el área de atención al estudiante y demostrar cómo el teletrabajo puede ser una herramienta para elevar la calidad de los servicios institucionales (Poquioma et al., 2021). Finalmente, en cuanto a la justificación metodológica contribuye con dos cuestionarios validados por expertos para la recolección de datos, los cuales, miden de manera objetiva el teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad para identificar puntos débiles y mejorarlas (García & Sánchez, 2020).

Finalmente, es importante mencionar que el objetivo general consiste en establecer la relación entre el teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur - 2024. A su vez, los objetivos específicos son: Establecer la relación entre Tic's y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur – 2024, establecer la relación entre la flexibilidad horaria y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur – 2024 y establecer la relación entre la flexibilidad espacial y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur - 2024.

2. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño

La investigación es del tipo aplicada porque busca identificar necesidades y oportunidades para dar solución a un problema (Castro et al., 2023). El nivel de investigación que se utilizó es correlacional, esto porque permitió conocer la relación que hay entre las variables sin necesidad de manipularlas, y así conocer su comportamiento (Gómez, 2020). El enfoque que se aplicó fue cuantitativo, porque busca un conocimiento claro y objetivo, que sea observable, medible y cuantificable para probar la hipótesis en base a la recolección de datos numéricos, para de tal manera, establecer información y medir con precisión las variables estudiadas (Huamán et al., 2022). Finalmente, se utilizó el diseño de investigación no experimental esto porque no se manipuló deliberadamente las variables de forma intencional (Aarsman et al., 2024) y se recabó la información en un momento único (Díaz et al., 2021).

2.2. Población, muestra y muestreo

La población es el conjunto de individuos en los que se desea investigar y estudiar encontrándose en un lugar y tiempo determinado con rasgos o características similares; quienes serán de gran utilidad para la investigación que se está dando, ya que representa el total de individuos que van a ser estudiados y medidos (Hossan et al., 2023). Las unidades que conforman la población fueron de 60 estudiantes, teniendo como criterio de inclusión los alumnos matriculados del primer ciclo diurno de administración de empresas de una institución universitaria de Lima Sur.

La muestra es un conjunto de individuos que fueron seleccionados de la población para obtener datos y conclusiones sobre el estudio (Lakens, 2022). En ese sentido, la investigación se basa en una muestra de 53 alumnos pertenecientes a la institución universitaria de Lima Sur. El muestreo es no probabilístico; es decir, se selecciona por criterio del investigador (Andrade, 2021), la subcategoría utilizada es por conveniencia que es una forma de seleccionar participantes de la población objetivo a la que el investigador puede acceder (Golzar et al., 2022).

2.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre el teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur – 2024.

Hipótesis específicas

Existe relación entre las Tic's y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur – 2024.

Existe relación entre la flexibilidad horaria y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur – 2024.

Existe relación entre la flexibilidad espacial y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur – 2024.

2.4. Variables y operacionalización

La operacionalización de las variables es el proceso de definir y medir las variables de una investigación de manera clara y precisa, con amplitud y profundidad con que se abarca el objeto, sujeto o proceso (Feria et al., 2020).

Tabla 1

Operacionalización de la variable teletrabajo

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
El teletrabajo es una modalidad laboral flexible que permite trabajar desde cualquier lugar, gracias a las Tic's. Esto facilita la autogestión del tiempo y permite una integración efectiva en la organización (Pérez, 2023).	La definición operacional de la variable teletrabajo se mide en 3 dimensiones: Tic's, flexibilidad horaria y flexibilidad espacial con sus respectivos indicadores que han permitido construir una prueba de 12 ítems.	Tic's Flexibilidad horaria Flexibilidad espacial	- Usabilidad de dispositivos eléctricos - Usabilidad de internet - Autogestión de tiempo - Jornadas laborales - Desempeño del trabajador - Distintos lugares	Escala Likert

Tabla 2*Operacionalización de la variable calidad de servicio*

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Es un servicio que cumple con las expectativas, necesidades y demandas de los clientes (Silador et al., 2022).	La calidad de servicio se mide en 5 dimensiones: Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con sus indicadores que han permitido construir una prueba de 20 ítems.	Tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	- Apariencia de instalaciones, materiales y equipo - Apariencia de los materiales de comunicación y colaboradores. - Ejecución fiable - Ejecución cuidadosa - Voluntad de apoyar a los estudiantes - Respuesta de apoyo a los estudiantes - Inspiran credibilidad - Transmiten confianza - Atención individualizada - Interés en la atención a los estudiantes	Escala Likert

2.5. Instrumentos o materiales

El instrumento aplicado es el cuestionario porque se busca medir la relación entre las variables de estudio. El primer cuestionario tiene por finalidad de medir el teletrabajo y el segundo cuestionario tiene por finalidad medir la calidad de servicio. El instrumento fue adaptado de una investigación por su validez y fiabilidad ajustándose a los objetivos de la investigación (Guzmán, 2022). La técnica es la encuesta porque es un método empírico que utiliza un instrumento de recolección de datos, para obtener respuestas de los participantes (Feria et al., 2020).

Estos cuestionarios antes de su aplicación pasaron por procesos de validez de contenido mediante el criterio de jueces que dominan la línea de investigación de las variables.

Tabla 3

Validación de los instrumentos de estudio

Validadores expertos	Teletrabajo	Calidad de servicio
Mg. Tamara Sheyla Reyes Carhuapoma	Aplicable	Aplicable
Dr. Luis Alberto Marcelo Quipe	Aplicable	Aplicable
Mg. Graciela Margot Vejarano García	Aplicable	Aplicable

En la tabla, los validadores conformado por tres especialistas en el tema investigado realizaron una revisión de los ítems y su relación con sus indicadores y dimensiones, considerando que son adecuados para medir las variables. Determinando que ambos cuestionarios son aplicables para la recolección de datos.

Asimismo, estas pruebas pasaron por consideraciones de consistencia interna mediante los datos obtenidos en la aplicación de las pruebas y el estadígrafo de Cronbach puesto que presentan escalas politómicas.

Tabla 4

Resultados de confiabilidad del cuestionario de teletrabajo

Variabes/Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Tic´s	,720	4
Flexibilidad Horaria	,742	4
Flexibilidad Espacial	,683	4
Total	,892	12

Los resultados muestran que el cuestionario de teletrabajo tiene una excelente confiabilidad (,892). Del mismo modo sus dimensiones mostraron confiabilidad alta puesto que se encuentran en un rango de 0.72 a 0.99 con excepción de flexibilidad espacial que presenta un alfa muy confiable de 0.68 (Roco et al., 2023).

Tabla 5

Resultados de confiabilidad del cuestionario de calidad de servicio

Variabes/Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Tangible	,712	4
Fiabilidad	,709	4
Capacidad de respuesta	,722	4

Seguridad	,745	4
Empatía	,726	4
Total	,818	20

El análisis de confiabilidad muestra que el cuestionario de calidad de servicio cuenta con una confiabilidad excelente ($,818$). Asimismo, las dimensiones destacadas fueron capacidad de respuesta, seguridad y empatía que presentaron una confiabilidad excelente por encontrarse en un rango de $0,72$ a $0,99$ (Roco et al., 2023).

2.6. Procedimientos

Una vez validado los instrumentos se midió la precisión con coeficiente de Cronbach, seguido se elaboró el formulario de Google donde se recopiló información. Asimismo, se generó un QR para el escaneo del formulario, ya que, se hizo factible entre los estudiantes de la universidad de estudio. Posterior a ello, se creó una base de datos en Excel para la codificación y colocarlo en el SPSS para la elaboración de las tablas y gráficos.

2.7. Análisis de datos

El análisis de datos inicio con la elaboración de una base en Excel, junto con el SPSS. Luego, se organizaron los datos siguiendo las cinco etapas claves:

En la primera etapa, se evaluó con el alfa de Cronbach si ambos cuestionarios presentan una confiabilidad adecuada para recoger la información, resultando que son instrumentos altamente confiables.

Segunda etapa, se desarrolló las tablas descriptivas de ambas variables como de cada dimensión, donde se evidenció resultados favorables que serán usados en la interpretación de datos.

Siguiendo con la tercera etapa, se desarrolló la prueba de normalidad con el estadístico Kolmogorov-Smirnov ya que, el conjunto de individuos es mayor a 50.

En la cuarta etapa se desarrollaron los gráficos de dispersión de puntos para averiguar la correlación entre ambas variables y dimensiones. En la quinta y última etapa, se llevó a cabo las pruebas de hipótesis con la prueba Rho de Spearman.

2.8. Aspectos éticos

La redacción está normada con Apa 7ma edición, requisito establecido por la Universidad Autónoma del Perú para la presentación de trabajos que aspiran a obtener grados académicos. Asimismo, la originalidad, se cumple con los estándares

requeridos en el análisis de coincidencias Turnitin donde se ve reflejado el grado de similitud.

3. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos de las variables

Tabla 6

Resultados descriptivos de las variables

Variables	Escala	Estudiantes	Porcentaje
Teletrabajo	Malo	16	30,2%
	Regular	26	49,1%
	Bueno	11	20,8%
Calidad de servicio	Malo	14	26,4%
	Regular	29	54,7%
	Bueno	10	18,9%

En los resultados de la tabla, el 49,1% de los estudiantes perciben al teletrabajo con un nivel regular, el 30,2% de los estudiantes consideran que el nivel es malo. Finalmente, el 20,8% de los estudiantes consideran que el teletrabajo es bueno, lo que muestra que hay un grupo pequeño que está satisfecho con el teletrabajo. Por otro lado, en cuanto a la calidad de servicio, el 54,7% perciben al área de atención como regular, habiendo aspectos por mejorar para que la atención sea de calidad. Mientras que, un 26,4% consideran a la universidad que su atención es mala porque no cubre sus requerimientos en consultas. Solo el 18,9% lo considera buena, cumple con lo prometido y se encuentra satisfecha con la atención que le brindan los teletrabajadores de la universidad.

3.2. Resultados de las dimensiones

Tabla 7

Resultados descriptivos de las dimensiones de teletrabajo

Variables	Escala	Estudiantes	Porcentaje
TIC's	Malo	18	34,0%
	Regular	22	41,5%
	Bueno	3	24,5%
Flexibilidad horaria	Malo	18	34,0%
	Regular	25	47,2%
	Bueno	10	18,9%
Flexibilidad espacial	Malo	20	37,7%
	Regular	25	47,2%
	Bueno	8	15,1%

En la tabla se puede apreciar la percepción del alumnado sobre el teletrabajo y sus tres dimensiones. En las Tic's se evidencia que la mayoría con un 41,5% de estudiantes considera regular, indicando que, aunque no son lo mejor, cumplen con las expectativas, el 34% de los estudiantes consideran que son malas, mostrando una insatisfacción con la tecnología disponible en la universidad lo que sugiere deficiencias. Finalmente, un 24,5% de los estudiantes las considera como buenas, destacando aspectos positivos como la innovación, la facilidad de uso o la conectividad. Asimismo, en la flexibilidad horaria la mayoría de los estudiantes representado por el 47,2% lo percibe como regular ya que consideran que la modificación de horarios para cubrir las horas en donde hay mayor demanda de atención es un punto que se debe seguir mejorando. Seguido de un 34% de estudiantes consideran que es mala, mientras que sólo el 18,9% de los estudiantes la considera buena, lo que indica una minoría satisfecha. Finalmente, en la flexibilidad espacial es percibido por la mayoría de los estudiantes representado por un 47,2% con un nivel regular. El 37,7% de los estudiantes opinan que la flexibilidad espacial es mala y solo el 15,1% de los estudiantes la considera buena.

Tabla 8

Resultados descriptivos de las dimensiones de calidad de servicio

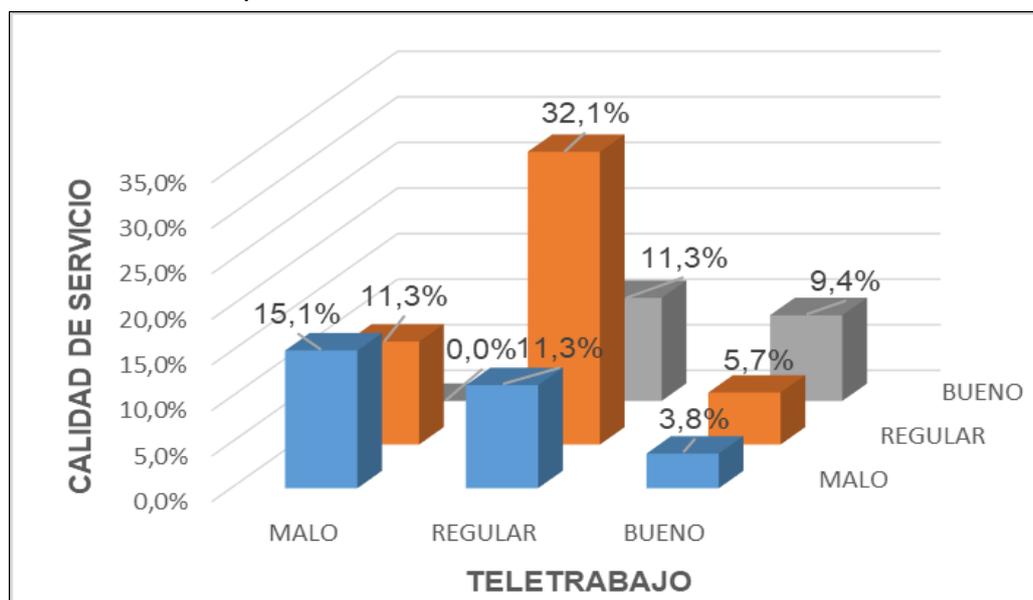
Variables	Escala	Estudiantes	Porcentaje
Tangible	Malo	10	18,9%
	Regular	33	62,3%
	Bueno	10	18,9%
Fiabilidad	Malo	11	20,8%
	Regular	34	64,2%
	Bueno	8	15,1%
Capacidad de respuesta	Malo	14	26,4%
	Regular	31	58,5%
	Bueno	8	15,1%
Seguridad	Malo	24	45,3%
	Regular	14	26,4%
	Bueno	15	28,3%
Empatía	Malo	12	22,6%
	Regular	32	60,4%
	Bueno	9	17,0%

Siguiendo con la tabla 8 se obtuvieron los siguientes indicios sobre la calidad de atención en el área de estudio a través de cinco factores. En cuanto a lo tangible la mayoría de los estudiantes representado por el 62,3% considera que la dimensión es regular, hay aspectos que se pueden mejorar. Mientras que un 18,9% de estudiantes la consideran mala. En la fiabilidad gran parte de los encuestados 64,2% afirma que la fiabilidad de la atención es regular, mientras que un 20,8% de los estudiantes la considera mala y solo el 15,1% de los estudiantes tienen una percepción buena. Respecto a la capacidad de respuesta del área tiene aún aspectos que mejorar, puntuando en un nivel regular con un 58,5%, un 26,4% de los estudiantes la considera mala, esto demuestra que hay retrasos o dificultades en la atención a las necesidades estudiantes. Solo el 15,1% de los estudiantes opina que es bueno. La seguridad es la dimensión que evidencia mayor insatisfacción entre los estudiantes, con un 45,3% considerándola mala, porque implica la protección de la información y la integridad. Sin embargo, un 28,3% de los estudiantes consideran que la seguridad es buena, esto demuestra que hay aspectos positivos que pueden ser fortalecidos en el área. Finalmente, la empatía es una dimensión importante en la interacción con los estudiantes. Sin embargo, la gran mayoría de estudiantes 60,4% considera regular y que se puede mejorar la interacción entre ambas partes, mientras que un 22,6% de los estudiantes la percibe como mala, por lo que, hay deficiencias y necesidades por entender para cumplir con las expectativas de los estudiantes.

3.3. Tabla cruzada

Figura 1

Resultados descriptivos de la relación entre las variables



En la figura se refleja que un 15.1% de estudiantes perciben de forma mala el teletrabajo y en cómo afecta a la calidad del servicio; sin embargo, una mayoría de estudiantes con un 32.1% consideran que, si hay mejoras en el servicio, pero aún hay calidad en la atención. Finalmente, un 9.4% se evidencia que una minoría se encuentra satisfecho con el servicio, esto evidencia positividad directa, demostrado en los resultados estadísticos.

3.4. Prueba de normalidad

H₀. El teletrabajo y la calidad de servicio presentan una distribución normal.

H_a. El teletrabajo y la calidad de servicio difieren de una distribución normal.

Tabla 9

Prueba de normalidad de las variables

	Teletrabajo	Calidad de servicio
N	53	53
Media	33,00	51,42
Desv. Desviación	7,993	8,623
Absoluto	0,125	0,205
Positivo	0,125	0,205
Negativo	-0,085	-0,119
Estadístico de prueba	0,125	0,205
Sig. asintótica(bilateral)	0,039	0,000

En la tabla se evidencia que la variable teletrabajo tiene un Sig. de ,039 y la variable calidad de servicio tiene un Sig. 0,000, ambas significancias son menores que 0,05. Esto demuestra que no se presenta distribución normal, tomando como resultado la aceptación de la H_a y rechazando la H₀. Este resultado indica que se debe aplicar la prueba Rho de Spearman para analizar la conexión de ambos elementos con el fin de evaluar la existencia y significancia, se rechazó Pearson porque no cumple con los requerimientos que este exige.

3.5. Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H₀. No existen relación significativa entre el teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur – 2024.

H_a. Existen relación significativa entre el teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur – 2024.

Tabla 10

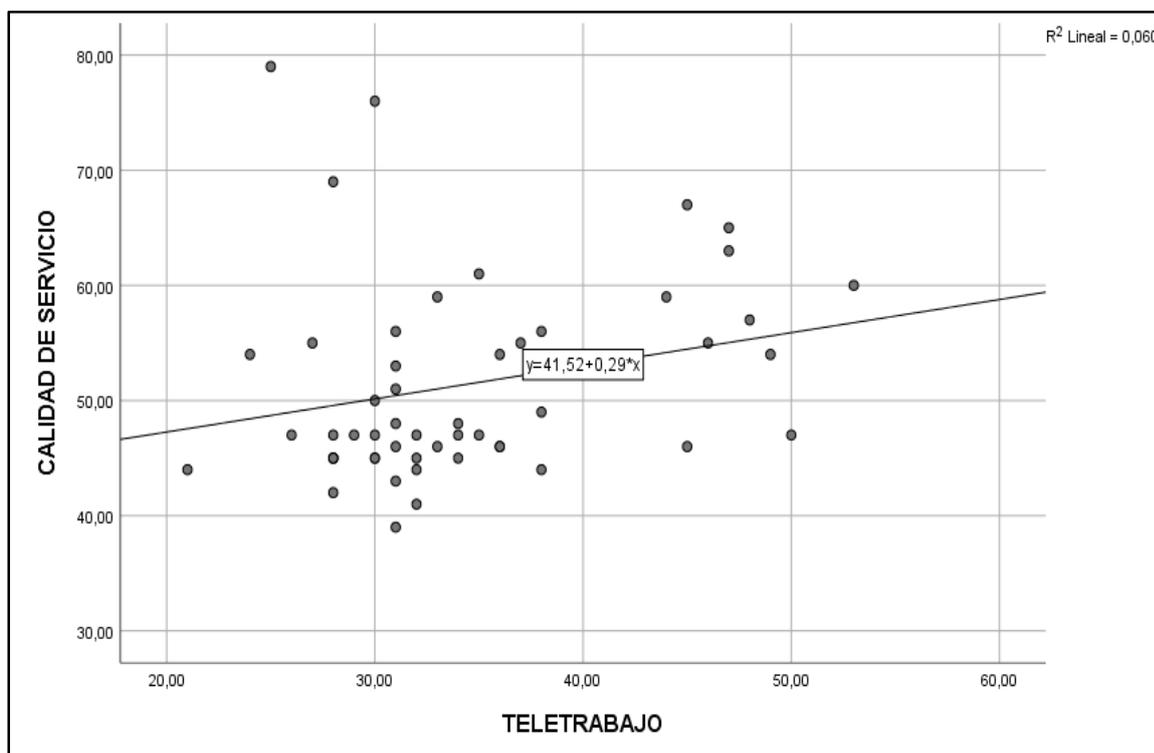
Prueba de correlación entre el teletrabajo y la calidad de servicio

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coefficiente de correlación	,502*
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	53

La tabla evidencia los resultados Rho de Spearman, indicando una correlación moderada y positiva de ,502 entre el teletrabajo y calidad de servicio, obteniendo la significancia 0,000, mostrando relación directa y significativa. Es así como, se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

Figura 2

Dispersión de puntos entre las variables



En la figura se señala el vínculo entre el teletrabajo y la calidad de servicio, la pendiente ascendente muestra que a medida que aumente el teletrabajo, también lo hace la calidad de servicio, lo que demuestra positividad y conexión directa. Esta herramienta de dispersión de datos permite identificar patrones y tendencias, así se puede evaluar la fuerza, la dirección, la distribución de datos y detectar valores atípicos, asimismo, visualizar la linealidad y la dispersión, para tomar decisiones informadas y comunicar resultados claros y efectivos.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀. No existen relación significativa entre las Tic's y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur – 2024.

H₁. Existen relación significativa entre las Tic's y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur – 2024.

Tabla 11

Prueba de correlación entre el Tic's y calidad de servicio

		Calidad de servicio	
Rho de	Tic's	Coeficiente de correlación	,429*
Spearman		Sig. (bilateral)	0,001
		N	53

La tabla evidencia la conexión positiva y moderada ($\rho=,429$) en relación con las Tic's y la calidad de servicio, donde la significancia fue de 0,001. Siendo aceptada la H_a, rechazando la H₀, indicándose que, si hay relación positiva entre las variables, por lo que el uso de las Tic's afecta positivamente, mejorando la eficiencia al automatizar procesos, incrementando la satisfacción del cliente gracias a la personalización y rapidez proporcionada por las Tic's; y una mayor competitividad e innovación al fomentar la creación de nuevos servicios.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀. No existen relación significativa entre la flexibilidad horaria y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur - 2024

H₂. Existen relación significativa entre la flexibilidad horaria y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur - 2024

Tabla 12

Prueba de correlación entre la flexibilidad horaria y calidad de servicio

		Calidad de servicio	
Rho de	Flexibilidad	Coeficiente de correlación	,456*
Spearman	Horaria	Sig. (bilateral)	0,001
		N	53

La tabla evidencia la conexión positiva y moderada ($\rho=,456$) en relación con la flexibilidad horaria y la calidad de servicio, donde la significancia fue de 0,001. Siendo aceptada la H_a, rechazando la H₀, reflejando que los horarios flexibles están relacionados con la capacidad de brindar calidad de servicio por la necesidad que

demanda los universitarios ante consultas académicas en horarios fuera de atención presencial.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀. No existen relación significativa entre la flexibilidad espacial y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur - 2024

H₃. Existen relación significativa entre la flexibilidad espacial y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur - 2024

Tabla 13

Prueba de correlación entre la flexibilidad espacial y calidad de servicio

		Calidad de servicio	
Rho de	Flexibilida	Coeficiente de correlación	,515*
Spearman	d	Sig. (bilateral)	0,000
	espacial	N	53

La tabla evidencia la conexión positiva y fuerte ($\rho=,515$) en relación con la flexibilidad espacial y la calidad de servicio, donde la significancia fue de 0,000. Siendo aceptada la H_a, rechazando la H₀, reflejando que la flexibilidad de espacio está relacionada con la capacidad de brindar calidad de servicio a los estudiantes.

4. DISCUSIÓN

En respuesta al objetivo general este estudio revela correlación moderadamente positiva ($Rho=,502$; $Sig.=0,000$) entre el teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima. Esta relación se corrobora con estudios previos donde Guzmán (2022), encontró una correlación débil positiva ($Rho=,375$; $Sig.=0,001$). También con Suarez (2020) quien reportó una correlación positiva considerable ($Rho=,654$; $Sig.=0,00$) y finalmente con Vargas y Riascos (2021) quienes evidenciaron una correlación positiva alta ($Rho=,720$; $Sig.=0,000$) demostrando una consistencia en la correlación positiva entre ambas variables. Según lo presentado se describe la existencia de una correlación significativa positiva entre teletrabajo y calidad de servicio en atención estudiante, esta relación se ve respaldada por estudios previos que muestran una consistencia en las correlaciones positivas entre ambas variables, variando desde débil (Guzmán, 2022) hasta alta (Vargas & Riascos, 2021). Estos resultados nos sugieren que el teletrabajo puede ser una estrategia efectiva para mejorar la calidad de los servicios, posiblemente debido a la mayor flexibilidad, autonomía y acceso de recursos tecnológicos. En ese sentido, se refuerza la validez de los hallazgos indicando que el teletrabajo es una opción viable y beneficiosa para las instituciones educativas en la atención al estudiante. Complementando, Salaiza et al. (2024) analizó la percepción del teletrabajo, dando como resultado $r=0,434$. A su vez, Acevedo et al. (2021) reportó en su estudio una media de 2,70 y $DE=0,481$. Mientras que, Espín (2020) obtuvo resultados en su distribución binomial con un error estándar de 0,13, contribuyendo a una comprensión más integral sobre el teletrabajo. Por lo tanto, se infiere que el teletrabajo por ser una modalidad que permite la adaptación de la jornada laboral por la facilidad que brinda al trabajador de tener autonomía y balance en su tiempo, motiva a la mejora continua del área de atención ya que, obtendría retención de talento que aporta de manera productiva y activa al mejoramiento de los servicios universitarios.

El resultado del objetivo específico 1, indica correlación moderada positiva respecto al Rho que dio un ,429; siendo la sig. igual a 0,001 para Tic's y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima. Este resultado se corrobora con estudios de Arriaga et al. (2021) que encontró una correlación moderada similar ($Rho=,494$; $Sig.=0,00$). De igual manera se aprecia en el estudio de Soto (2021) que manifestó una correlación aún más fuerte ($Rho=,585$; $Sig.=0,000$).

Seguidamente, Guzmán (2022) reafirmó esta relación positiva, dando una correlación positiva moderada ($Rho=,584$; $Sig.=0,001$), por lo que se considera que existe una consistencia significativa en la relación entre Tic's y la calidad del servicio en atención al estudiante. Complementando, Polanco et al. (2022) arrojó como resultado positivo $r=0,400$. Esta correlación moderada positiva, es confirmada por los estudios previos de Arriaga et al. (2021), Soto (2021) y Guzmán (2022) que, teniendo coeficientes que varían ligeramente en un rango de $Rho=0,429$ a $Rho=0,585$, la dirección de la relación se mantiene consistente y significativa ($Sig.=0,001$ a $Sig.=0,000$). Estas diferencias en los coeficientes se deben a factores de la muestra y la variabilidad en los datos, sin embargo, la consistencia y la significancia afirma que las Tic's es un elemento importante en la calidad de servicio en atención al estudiante, los estudios de Arriaga et al. (2021) han presentado resultados más fuertes esto es posible a la coyuntura que se vivió en pandemia y la tendencia creciente de las tecnologías de información y su usabilidad en áreas de atención al cliente. Mientras que Guzmán (2022) confirma la relación, con una muestra más reciente, por lo que se intuye que, a pesar de la creciente familiaridad de las tecnologías de información y comunicación en la post pandemia, la percepción del buen uso de estas herramientas en áreas de atención al cliente en la actualidad sigue siendo baja.

En relación con el resultado del objetivo específico 2, revela que hay correlación positiva y moderada con un Rho de $,456$ y una significancia igual a $0,001$ para flexibilidad horaria con la calidad de servicio, según la prueba de Spearman. Esta evidencia se ve respaldada por la investigación de Guzmán (2022) que en su estudio indicó una correlación moderada positiva similar ($Rho=,456$) con una significancia estadística notable ($Sig.=,002$) lo que sugiere una relación consistente entre flexibilidad horaria y calidad de servicio. Se deduce que ambos estudios tienen una correlación moderada positiva entre flexibilidad horaria y calidad de servicio, con un coeficiente idéntico, sin embargo, el presente estudio tiene un nivel de significancia más alto que el de Guzmán, por lo que se puede entender que tiene una mayor precisión, menor probabilidad de error, mayor confiabilidad y mayor poder estadístico.

Siguiendo con el resultado del objetivo específico 3, revela que existe correlación entre la flexibilidad espacial y la calidad de servicio positiva y alta con un $Rho=,515$; y una $sig.=0,000$. Esta relación se reafirma con estudios previos donde Guzmán (2022) encontró una correlación baja pero positiva ($Rho=,312$; $Sig.=0,005$),

mientras que Soto (2021) indicó un coeficiente Rho igual a 0,815; con una significancia igual a 0,000, demostrando correlación alta positiva. Por otro lado, Santos (2022) utilizando la prueba de Pearson, también encontró una correlación positiva ($r=,822$; $\text{Sig.}=0,000$). En conjunto todos estos resultados sugieren que la flexibilidad espacial es un predictor fundamental, en rubros que rige la innovación y competitividad, respaldando la hipótesis sobre esta dimensión con la variable de estudio calidad de servicio. El análisis de los resultados confirma hay correlación moderadamente positiva para flexibilidad espacial con la variable calidad de servicio, arrojando un coeficiente de Spearman de ,515 y significancia igual a 0,000. A pesar de la diferencia de los datos, los estudios de Guzmán (2022), Soto (2021) y Santos (2022) respaldan esta relación, Aunque la naturaleza de los datos es, no lineal y, para este estudio es más adecuado la prueba Spearman, se consideró mencionar los resultados de la prueba Pearson de Santos (2022), al incorporar estos resultados podemos reforzar la importancia de la relación entre flexibilidad espacial y calidad de servicio, también demostrar la robustez de los resultados a través de la validación cruzada y finalmente proporcionar una visión más completa de la relación que existe entre estas.

En resumen, este análisis revela correlación positiva para las variables de estudio, respaldada por tres factores clave que influyen en esta relación: Tic's, flexibilidad horaria y flexibilidad espacial, obteniendo un impacto positivo en la atención del estudiante universitario. Por lo tanto, se recomienda, implementar políticas de teletrabajo flexible, invertir en infraestructura tecnológica, capacitar personal, fomentar autonomía, flexibilidad horaria y evaluar periódicamente la efectividad. Sin embargo, para profundizar en esta relación se recomienda que se realicen estudios experimentales para evaluar la causalidad de estas dos variables.

Es importancia mencionar que, no se pudo responder varios vacíos del conocimiento, cómo la causalidad entre teletrabajo y calidad de servicio, los mecanismos específicos por los cuales influye, el impacto en la satisfacción laboral y la productividad, las diferencias en distintos contextos universitarios.

5. CONCLUSIONES

En los resultados del objetivo general, se evidenció una correlación moderada y positiva, con un coeficiente Rho igual a ,502 con un valor significativo de 0,000 concluyendo que, el teletrabajo y la calidad de servicio en áreas donde se brinda atención a los estudiantes universitarios es un elemento determinante para la mejora continua a los servicios de educación.

En cuanto al primer objetivo específico, los resultados evidencian que existe correlación moderada y positivamente para las Tic's con un Rho de ,429; y un Sig.=0,001. Como conclusión se tiene que el uso de las TIC ayuda a la comunicación y comprensión entre los teletrabajadores y los estudiantes de las universidades. Por ello, invertir en Tic's genera beneficio para las universidades porque ofrecen una comunicación digital a los estudiantes que no tengan la facilidad de ir presencial a la universidad porque su modalidad de estudio es a distancia, para ello, estos servicios en la que los estudiantes requieran atención a sus consultas son los que más énfasis se debe dar, por la experiencia que ofrece la universidad.

Concerniente al segundo objetivo específico, se observa que la correlación es positiva y moderada arrojando un Rho igual a ,456; y un valor de significancia igual ,001 para flexibilidad horaria y la variable dependiente. Por ello, se concluye que la implementación de políticas de flexibilidad horaria genera un valor a las universidades aportando calidad a sus servicios. Porque busca responder a las demandas al adaptar los horarios laborales a las necesidades del estudiante, y así las universidades puedan fomentar un entorno confiable y seguro ante cualquier consulta. Sin dejar de funcionar ante eventualidades ajenas que afectan el servicio educativo como lo son los paros o protestas, crisis sanitarias, desastres naturales y entre otros.

Finalmente, en el último objetivo específico 3, se identifica el coeficiente con un Rho igual a ,515; con significancia igual a 0,000 arrojando correlación positiva. Por ello, como conclusión se tiene que, a los teletrabajadores, les permite trabajar de manera autónoma y flexible mejorando la productividad y reduciendo el estrés. Dando como resultado, beneficios en la calidad de servicio, una mayor disponibilidad para los estudiantes, una respuesta rápida, mejor comunicación y potenciar la experiencia de los estudiantes universitarios.

6. RECOMENDACIONES

En lo general, se recomienda la implementación de planes estratégicos utilizando el diagrama de Gantt, para programar actividades y definir los Indicadores clave de desempeño (KPI), lo cual, ayudará a medir el progreso. Todas estas estrategias implican asignar un líder del proyecto, quien monitorea los avances y ajusta el plan con el propósito de obtener eficiencia en la colaboración a través de la comunicación entre los teletrabajadores y los estudiantes. Finalmente, establecer un programa de mentorías midiendo la evaluación del progreso y estableciendo un sistema de evaluación continua. Esto con el fin de obtener una calidad en los servicios de la universidad, con relación a la atención de estudiantes.

Ante ello, se recomienda la implementación de estrategias de colaboración en gestión de proyectos utilizando herramientas Tic's como la plataforma de colaboración Microsoft Teams, facilita la comunicación y trabajo en equipo, asimismo, Trello para gestionar proyectos de manera visual y flexible, y Scrum para aplicar metodologías ágiles de gestión de proyectos. Esto ayudará a optimizar la coordinación entre los equipos, cumplir con el progreso de proyectos.

Asimismo, se recomienda implementar un horario flexible y adaptable que permita la atención inmediata, para ello, las técnicas como análisis de curva de demanda, y herramientas como Google Calendar para horario compartido, Calendly para programación de citas y When I Work para gestión de recursos, ayudará a optimizar la atención oportuna generando satisfacción y confianza en el servicio.

La última recomendación consiste en fortalecer al trabajo remoto flexible y autónomo, es necesario aplicar en las actividades diarias herramientas de colaboración en línea como Trello para gestionar proyectos y tareas mediante tableros visuales, también a RescueTime que sirve para monitorear el tiempo de trabajo y productividad; mientras que Toggl registra y analiza el tiempo trabajado en proyectos y tareas. Esto permitirá ser eficientes para potenciar las capacidades de interacción donde haya un trato recíproco, además de mejorar la relación entre colaborador y usuario. Siendo la comunicación asertiva el punto fuerte en la atención del servicio.

REFERENCIAS

- Aarsman, S., Greenwood, C., Linardon, J., Rodgers, R., Messer, M., Jarman, H., & Fuller-Tyszkiewicz, M. (2024). Enhancing inferences and conclusions in body image focused non-experimental research via a causal modelling approach: A tutorial. *Body Image*, 4(9), 101-117. <https://doi.org/10.1016/j.bodyim.2024.101704>
- Acevedo, A., González, R., González, C., & Sánchez, L. (2021). Teletrabajo como estrategia emergente en la educación universitaria en tiempos de pandemia. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), 460-476. <https://doi.org/10.31876/rsc.v27i3.36782>
- Acosta, I., Álvarez, S., Chable, T., & Gómez, G. (2021). Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método ServQual. *Digital Publisher CEIT*, 6(6), 253-263. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.879>
- Aguilar, G., & Haughton, D. (2022). Actitud hacia el uso de herramientas tecnológicas en la implementación del teletrabajo: percepción de los colaboradores del sector privado. *Experior*, 1(1), 6-22. <https://doi.org/10.56880/experior11.3>
- Andrade, C. (2021). The inconvenient truth about convenience and purposive samples. *Indian Journal of Psychological Medicine*; 43(1), 86-88. <https://doi.org/10.1177/0253717620977000>
- Andrade, E. (2022). El teletrabajo como mecanismo paradigmático del poder en las sociedades de control modernas. *Revista de Derecho*, 3(8), 207-228. <https://doi.org/10.32719/26312484.2022.38.10>
- Angarra, G., & Ezni, T. (2021, setiembre). *Brand Positioning Fuel Stations on High-Tier Fuel Category*. Springer. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210831.068>
- Arévalo, J. (2024). El teletrabajo en el Perú. *Revista de derecho procesal del trabajo*, 7(9), 181-209. <https://doi.org/10.47308/rdpt.v7i9.958>
- Arriaga, L., Lavado, C., Piñas, M., & Mendivel, R. (2021). Integración de las herramientas Tic's y calidad de servicio educativo en una Institución Educativa de Jornada Escolar Completa de Chanchamayo. *Dominio de las Ciencias*, 7(3), 381-397. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i3.1926>
- Azuara, O., Fazio, M., Hand, A., Keller, L., Rodríguez, C., & Silva-Porto, M. (2020, septiembre). *El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe: ¿Cómo puede la tecnología facilitar la recuperación del empleo tras el COVID-19?* BID.

<https://publications.iadb.org/es/el-futuro-del-trabajo-en-america-latina-y-el-caribe-como-puede-la-tecnologia-facilitar-la>

- Badajoz, J., Jaime, M., Martínez, D., & Conde, R. (2023). Calidad de servicio en la decisión de compra en centros comerciales de Perú. *Quipukamayoc*, 31(65), 61-71. <https://doi.org/10.15381/quipu.v31i65.24665>
- Barragán, C., García, J., & Medina, N. (2022). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo Servqual. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 11(30), 1-11. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637969396001>
- Caldevilla D. (2024). Teletrabajo, ¿Si o no? *Social Revista Internacional de Ciencias Sociales*, 12(1), 53-65. <https://doi.org/10.62701/revsocial.v12.5186>
- Campi, W. (2023). *Educación híbrida e inteligencia artificial generativa*. Upfa.
- Canuto, T., & López, A. (2023). *Las competencias digitales en la Educación Superior y su relación con el teletrabajo: un enfoque basado en el análisis de datos*. Raco.
- Castro, J., Gómez, L., & Camargo, E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75), 140–174. <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Chandrasekaran, K., Wati-Halim, F., Wan, W., & Nurul, A. (2021). Conceptual Review on the Role of Self Efficacy in influencing Work Life Balance of Telecommuters. *International Journal Of Academic Research In Accounting Finance And Management Sciences*, 11(3), 11- 22. <https://doi.org/10.6007/ijarafms/v11-i3/10809>
- Chávez, M., & Mendoza, J. (2024). Factores del comportamiento en el capital humano que impactan en la adaptación al teletrabajo. *Vinculatégica EFAN*, 10(3), 33-53. <https://doi.org/10.29105/vtga10.3-491>
- Condori, D., Cayo, N., & Arizaca, F. (2024). Interacción turista-chatbot en destinos turísticos: una revisión exhaustiva. *Investigación Valdizana*, 18(2), 21-54. <https://doi.org/10.33554/riv.18.2.2154>
- Dias, E., Leonardo, T., Santos, M., & Fischer, F. (2023). Part-time or full-time teleworking? A systematic review of the psychosocial risk factors of telework from home. *Frontiers In Psychology*, 14(1), 2-12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1065593>

- Díaz, J., Ruíz, A., & Egues, C. (2021). Impacto de las TIC: desafíos y oportunidades de la Educación Superior frente al COVID-19. *Revista Científica UISRAEL*, 8(2), 113-134. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n2.2021.448>
- Dueñas, F., Hidrovo, S., & Loor, I. (2023). Entre el análisis de brechas y el análisis importancia – valoración: una aplicación del modelo Servqual. *Revista San Gregorio*, 1(55), 78-91. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2388>
- Escudero, M., & Gonzales, A. (2024). El teletrabajo y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores peruanos de una empresa chilena, Lima, 2023. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 12(1), 15-26. <https://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/864>
- Espín, J. (2020). El teletrabajo: nueva modalidad laboral y una opción digital para las empresas y la sociedad. *Revista Odigos*, 1(1), 21-34. <https://doi.org/10.35290/ro.v1n1.2020.271>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecon, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿ métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: didáctica y educación*, 11(3), 62-79. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=7692391>
- García, J., & Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información Tecnológica*, 31(6), 159-170. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000600159>
- Golzar, J., Noor, S., & Tajik, O. (2022). Muestreo por conveniencia. *Revista internacional de educación y estudios lingüísticos*, 1(2), 72-77. <https://doi.org/10.22034/ijels.2022.162981>
- Gómez, E. (2020). Análisis correlacional de la formación académico-profesional y cultura tributaria de los estudiantes de marketing y dirección de empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 478-483. <http://www.scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-478.pdf>
- Guzmán, S. (2022). *Teletrabajo y calidad de servicio del área de atención al estudiante de una universidad de Lima, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111388/Guzman_YSJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hajal, G. (2022). Teleworking and the jobs of tomorrow. *Research In Hospitality Management*, 12(1), 21-27. <https://doi.org/10.1080/22243534.2022.2080953>
- Hossan, D., Dato, Z., & Jaharuddin, N. (2023). Research population and sampling in quantitative study. *International Journal of Business and Technopreneurship*, 13(3), 209-222. https://www.academia.edu/download/117391099/2._IJBT_263__5B209-222_5D.pdf_filename_UTF-82._IJBT_263__5B209-222_5D.pdf
- Huamán, J., Treviños, L., & Medina, W. (2022). Epistemología de las investigaciones cuantitativas y cualitativas. *Horizonte De La Ciencia*, 12(23), 22-36. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2022.23.1462>
- Izquierdo, J., & Anastasio, C. (2021). Calidad de servicio en Instituciones Privadas y Públicas: Revisión Sistemática. *Tzhoecoen*, 13(2), 84-93. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>
- Konczos, M., Borgulya, Á., & Balogh, G. (2023). Home-based telework: Aspects of communication. Evidence from Hungary. *Economics & Sociology*, 16(3), 178-197. <https://doi.org/10.14254/2071-789x.2023/16-3/10>
- Lakens, D. (2022). Sample size justification. *Collabra Psychology*, 8(1). <https://doi.org/10.1525/collabra.33267>
- Lizárraga, A., López, R., & López, E. (2021). Evaluación de la calidad de la modalidad semipresencial en Educación Superior: una revisión sistemática de la literatura. *Revista Interuniversitaria de Investigación En Tecnología Educativa*, 1(2), 131-149. <https://doi.org/10.6018/riite.482601>
- Lozano, V. (2022). *Teletrabajo: empresas peruanas asumen el desafío de la nueva normalidad*. Empresa Peruana de Servicios Editoriales S.A.
- Marquez, P., & Ordinola, N. (2024). El sector laboral privado y la nueva ley de teletrabajo en Lima - 2023. *Cuadernos Miroslav Milovic*, 2(1), 113-125. <https://doi.org/10.46550/cadernosmilovic.v2i1.47>
- Messenger, J., Vargas, O., Gschind, L., Bohemer, S., Vermeyleylen, G., & Wilkens, M. (2022, octubre). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral*. Organización Internacional del Trabajo, Santiago. <https://www.ilo.org/es/media/406516/download>
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., Tapia, L., & Fuentes, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso

- de estudio hacienda turística rancho los Emilio's. *Cien*, 7(4), 1430-1446.
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8153>
- Mohedano, E., Echeverría, O., Martínez, M., & Lezama, M. (2023). Modelo Servqual para medir la calidad en el servicio en operadores logísticos. *Revista CEA*, 9(19), 22-34. <https://doi.org/10.22430/24223182.2234>
- Montalvo, J. (2020). Teletrabajo: Modalidad en expansión. *Enfoques Jurídicos*, 2(1), 121-133. <https://doi.org/10.25009/ej.v0i2.2550>
- Narváez, E., Reinoso, C., & Castro, J. (2020). Servicio al cliente: Desde una perspectiva del modelo Servqual. *Digital Publisher CEIT*, 3(5), 191-204. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.3.238>
- Oblitei, N., Adom, K., & Abubakar, A. (2020). Service quality and business students satisfaction in private ghanaiian universities. The moderating role of brand positioning. *Journal of marketing and consumer research*, 74(20), 1-16. <https://doi.org/10.7176/jmcr/74-04>
- Ordoñez, K., & Zaldumbide, D. (2020). La calidad del servicio al cliente como ventaja competitiva en las microempresas de servicio. *Digital Publisher CEIT*, 5(5), 4-15. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.310>
- Orishede, F., & Ndudi, E. (2020). Flexible work arrangement and employee performance: A review. *Journal of Resources & Economic Development*, 3(1), 86-103. <https://acortar.link/bqqN9W>
- Osejos, A., & Merino, J. (2020). Modelo Servqual como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, Cantón Jipijapa. *UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria*. 4(4), 79-92. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.284>
- Patrón, R. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: La visión de los estudiantes. *RIDE Revista Iberoamericana Para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(22), 34-46. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.870>
- Pérez, D. (2023). *El teletrabajo y sus características*. Morata.
- Polanco, P., Hernández, F., & Morales, M. (2022). Incidencia de las TIC en la percepción de calidad en el servicio en tiendas de abarrotes de Mérida, Yucatán, México. *Economía & Negocios*, 4(2), 249-266. <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1463>

- Poquioma, M., Saldaña, K., Barrenechea, H., & Prado, P. (2021). Gestión de la calidad en la educación superior: Una revisión sistemática. *Igobernanza*, 4(16), 334-356. <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.160>
- Roca, M. (2023). *Teletrabajo efectos positivos vs efectos negativos* [Tesis de pregrado, Universidad Pontificia Comillas]. Repositorio de la Universidad Pontificia Comillas. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/74066/TFG%20-%20Roca%20Bujosa%2C%20Margarita.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Roco, Á., Flores, S., Olgúin, M., & Maureira, N. (2023). Cronbach's alpha and its confidence interval. *Nutrición Hospitalaria*, 41(1), 270-271. <https://doi.org/10.20960/nh.04961>
- Rosero, O., & Rengifo, Y. (2024). Teletrabajo: Condiciones e implicaciones para la calidad de vida del teletrabajador. Revisión sistemática de literatura. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 16(32), 29-44. <https://doi.org/10.22430/21457778.2924>
- Salaiza, F., Madero, S., Joya, I., & Burgueño, E. (2024). Percepción del teletrabajo por parte del personal de empresas del noroeste mexicano. *Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 26(1), 94-112. <https://doi.org/10.36390/telos261.07>
- Santos, M. (2022). *Trabajo remoto y calidad de servicio en los usuarios de una entidad pública de la ciudad de Tumbes, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108273/Santos_VMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Segovia, N. (2024). Optimizing student support. a review of the use of ai chatbots in higher education. *European Public & Social Innovation Review*, 9(1), 1-20. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-324>
- Sepanta, F., & O'Brien, W. (2023). Review and exploration of relationships between domains impacted by telework: A glimpse into the energy and sustainability considerations, COVID-19 implications, and future research. *Renewable And Sustainable Energy Reviews*, 18(3), 113-124. <https://doi.org/10.1016/j.rser.2023.113464>

- Silador, R., Ultrera, A., Dueñas, J., & Vargas, E. (2022). Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en el hotelería. *Ayana Revista de Investigación en Turismo*, 3(1), 10-28. <https://doi.org/10.24215/27186717e028>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 1(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Soto, M. (2021). *Gestión del trabajo remoto y calidad de servicio en Administrativos de una UGEL en Lima, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67102/Soto_LM-P-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soto, N., Aguilar, R., Félix, J., & Soto, E. (2024). La calidad en el servicio al cliente, con el enfoque del modelo Servqual. sector restaurantero. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 8(15), 20–44. <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/426>
- Suárez, D., Márquez, L., Sánchez, I., & Ávila, V. (2022). Impacto de la calidad del servicio en la satisfacción y fidelización de la industria farmacéutica, caso Farmacia Mia. *Digital Publisher CEIT*, 7(6), 95-111. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6.1421>
- Suarez, L. (2020). *Implementación del teletrabajo y calidad de servicio de la Unidad de 44 Gestión Educativa Local San Pablo, año 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46386/Suarez_VLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tomasina, F., & Pisani, A. (2022). Pros y contras del teletrabajo en la salud física y mental de la población general trabajadora: Una revisión narrativa exploratoria. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 25(2), 147-161. <https://doi.org/10.12961/aprl.2022.25.02.07>
- Valenzuela, K., Carrera, M., & Gómez, G. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *Digital Publisher CEIT*, 6(6), 219-232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>

- Vargas, F., & 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* [Tesis de Pregrado. Universidad Autónoma de Occidente]. Repositorio de la Universidad Autónoma de Occidente. <https://hdl.handle.net/10614/13636>
- Villagómez, M., & Ramírez, J. (2022). Análisis del teletrabajo y su impacto en la nueva era digital (Caso Ecuador). *Revista Scientific*, 7(26), 111-132. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9519000.pdf>
- Yarlequé, W., Peña, C., & Bernuy, A. (2022). Calidad de servicio educativo durante la pandemia de COVID-19. Una revisión sistemática. *Horizontes: Revista de Investigación En Ciencias de la Educación*, 6(26), 2179–2188. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i26.483>
- Accenture (2020, marzo). *Servicio de atención al cliente reactivo*. Accenture. <https://www.accenture.com/es-es/about/company/coronavirus-responsive-customer-service>
- Acker, O. (2020, abril). *Redefining customer experience: Connecting in the time of COVID-19*. Strategy+Business. <https://www.strategy-business.com/blog/Redefining-customer-experience-Connecting-in-the-time-of-COVID-19>
- López, L. (2020, junio). *Trabajando en tiempos de pandemia: Solo uno de cada cinco trabajadores en ALC puede trabajar desde su casa*. UNDP: Latin America and the Caribbean. <https://www.undp.org/latin-america/blog/graph-for-thought/trabajando-en-tiempos-de-pandemia-solo-uno-de-cada-cinco-trabajadores-en-alc-puede-trabajar-desde-su-casa>
- Peláez, B. (2023, marzo). *Casi 4 de cada 10 consumidores dejaron de comprar una marca debido a un deficiente servicio al cliente*. Capterra. <https://www.capterra.mx/blog/3542/estudio-importancia-del-servicio-al-cliente-mexico>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2023, abril). *Perú ¿y cómo vamos? N° 66: Informe mensual del empleo formal privado diciembre 2023*. MTPE. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/5550131-peru-y-como-vamos-n-66>

Goldberg, E. (2023, mayo). *What we about the effects of remote work*. Nytimes.com.

<https://www.nytimes.com/2023/10/10/business/remote-work-effects.html>

Hernando, C. (2024, junio). *El teletrabajo en la Unión Europea*. El Orden Mundial.

<https://elordenmundial.com/mapas-y-graficos/teletrabajo-union-europea/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Teletrabajo y calidad de servicio del área de atención al estudiante de una Universidad Privada de Lima Sur – 2024

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre el teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur - 2024?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre Tic's y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur - 2024?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre el teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur - 2024.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación entre Tic's y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur – 2024.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre el teletrabajo y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur – 2024.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre las Tic's y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur – 2024.</p>	Variable 1: Teletrabajo					
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición			
			Tic's	- Uso de dispositivos eléctricos - Uso de internet	Escala de Likert			
			Flexibilidad horaria	- Autogestión de tiempo - Jornadas laborables				
			Flexibilidad espacial	- Desempeño del trabajo fuera de las oficinas - Distintas locaciones de trabajo				
						Variable 2: Calidad de servicio		
			Dimensiones	indicadores	Escala de medición			
Tangibles	- Apariencia de instalaciones, materiales y equipo - Apariencia de los materiales de comunicación y							

<p>¿Qué relación existe entre la flexibilidad horaria y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur - 2024?</p> <p>¿Qué relación existe entre la flexibilidad espacial y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur - 2024?</p>	<p>Establecer la relación entre la flexibilidad horaria y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur – 2024.</p> <p>Establecer la relación entre la flexibilidad espacial y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur - 2024.</p>	<p>Existe relación entre la flexibilidad horaria y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur – 2024.</p> <p>Existe relación entre la flexibilidad espacial y la calidad de servicio del área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur – 2024.</p>		colaboradores.	Escala de Likert
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución fiable del servicio - Ejecución cuidadosa del servicio 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Voluntad de apoyar a los estudiantes - Respuesta de apoyo a los estudiantes 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Empleados inspiran credibilidad - Trabajadores transmiten confianza 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención individualizada - Interés en la atención a los estudiantes 	
Nivel - Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadísticos utilizados	
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>Población: 60 estudiantes de la carrera profesional de Administración de empresas</p>	<p>Variable 1: Teletrabajo</p> <p>Técnicas: La encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de teletrabajo</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio</p>		<p>Estadística descriptiva:</p> <p>Tablas estadísticas</p> <p>Gráficos estadísticos</p>	

Corte: Transversal Enfoque: Cuantitativo.	Turno: diurno Ciclo: Primero Muestreo: No probabilístico Muestra: 53 estudiantes	Técnicas: La encuesta Instrumentos: Cuestionario de calidad de servicio	Estadística inferencial: Rho Spearman
---	---	--	---

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE TELETRABAJO

Estimado(a) estudiante, la presente encuesta tiene por finalidad conocer su opinión acerca del Teletrabajo en el área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur. Es importante precisar que los resultados serán utilizados con fines académicos. Se pide su colaboración para responder todas las preguntas formuladas, mediante la siguiente:

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

N°	DIMENSIÓN: TIC'S	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
1	Considera usted que la infraestructura de la universidad en la que estudia requiere mejoras en cuanto a los dispositivos electrónicos con los que cuenta	1	2	3	4	5
2	Considera usted que los colaboradores del área de atención al estudiante de la universidad donde estudia disponen de los dispositivos adecuados para brindar el servicio	1	2	3	4	5
3	Considera usted que el uso de internet ha permitido una mejor comunicación con el área de atención al estudiante	1	2	3	4	5
4	Considera usted que el internet proporcionado por la universidad es óptimo para brindar la atención a los estudiantes	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: FLEXIBILIDAD HORARIA						
5	Considera usted que los horarios del área de atención al estudiante permiten a los colaboradores una correcta autogestión de tiempo	1	2	3	4	5
6	Considera usted que los horarios de los colaboradores de atención al estudiante son flexibles	1	2	3	4	5
7	Considera usted que se respeta la jornada laboral de los colaboradores de la universidad en la que estudia	1	2	3	4	5
8	Considera usted que el área de atención al estudiante trabaja en el horario establecido por la universidad	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: FLEXIBILIDAD ESPACIAL						
9	Considera usted necesaria la atención al estudiante, fuera de las oficinas de la universidad para dar respuesta a sus consultas	1	2	3	4	5

10	Considera usted que los colaboradores del área de atención al estudiante cumplen sus funciones de manera eficiente fuera de sus oficinas	1	2	3	4	5
11	Considera usted que los colaboradores del área de atención al estudiante que trabajan de manera remota deben ser supervisados para mejorar sus servicios	1	2	3	4	5
12	Considera usted que los colaboradores de manera remota del área de atención al estudiante resuelven las consultas o dudas de los estudiantes	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado(a) estudiante, la presente encuesta tiene por finalidad conocer su opinión acerca de la calidad de servicio en el área de atención al estudiante en una universidad de Lima Sur. Es importante precisar que los resultados serán utilizados con fines académicos. Se pide su colaboración para responder todas las preguntas formuladas, mediante la siguiente:

1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

N°	DIMENSIÓN: TANGIBLES	Escala de medición				
1	Considera usted que la universidad en la que estudia presenta instalaciones en buen estado	1	2	3	4	5
2	Considera usted que los equipos y materiales con que cuenta la universidad se encuentran en óptimas condiciones	1	2	3	4	5
3	Considera usted que los materiales de comunicación del área de atención al estudiante con los que cuenta la universidad son visualmente atractivos	1	2	3	4	5
4	Considera usted que los colaboradores del área de atención al estudiante tienen una imagen profesional	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD						
5	Considera usted que los colaboradores del área de atención al estudiante responden a sus consultas de manera inmediata	1	2	3	4	5
6	Considera usted que los colaboradores del área de atención al estudiante resuelven las consultas/problemas dentro del tiempo prometido	1	2	3	4	5
7	Considera usted que los colaboradores del área de atención al estudiante son cuidadosos al dar respuesta a sus consultas	1	2	3	4	5
8	Considera usted que los colaboradores del área de atención al estudiante cometen muchos errores en las respuestas que dan a los estudiantes	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
9	Considera usted que los colaboradores del área de atención al estudiante tienen la voluntad de apoyar a los estudiantes	1	2	3	4	5
10	Considera usted que el área de atención al estudiante informa oportunamente los horarios en los que brinda atención	1	2	3	4	5

11	Considera usted que el área de atención al estudiante da solución rápida a sus solicitudes	1	2	3	4	5
12	Considera usted que las solicitudes realizadas a través del área de atención al estudiante son atendidas en el tiempo oportuno	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD						
13	Considera usted que los colaboradores del área de atención al estudiante cuentan con los conocimientos suficientes para desempeñar correctamente sus labores	1	2	3	4	5
14	Considera usted que las respuestas brindadas por el área de atención al estudiante, a sus problemas y consultas, son las óptimas	1	2	3	4	5
15	Considera usted que los colaboradores del área de atención al estudiante generan confianza con sus respuestas	1	2	3	4	5
16	Considera usted que no es necesario consultar a otra área una vez que obtiene respuesta a su consulta por parte de atención al estudiante	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA						
17	Considera usted que el trato ofrecido por los colaboradores del área de atención al estudiante permite generar una conexión con los alumnos	1	2	3	4	5
18	Considera usted que el área de atención al estudiante brinda una atención individualizada	1	2	3	4	5
19	Considera usted que los empleados de atención al estudiante se preocupan por dar solución a sus consultas y/o problemas	1	2	3	4	5
20	Considera usted que el área de atención al estudiante se preocupa por los intereses y necesidades del alumno	1	2	3	4	5

Anexo 3. Validación de juicio de expertos

Validación del instrumento: TELETRABAJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

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

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

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

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



Firma del Experto Informante

Validación del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

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

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

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

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



Firma del Experto Informante

Validación del instrumento: TELETRABAJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

Mg. Tamara Sheyla Reyes Carhuapoma

DNI: 71023497

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

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

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

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

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



Firma del Experto Informante

Validación del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

Mg. Tamara Sheyla Reyes Carhuapoma

DNI: 71023497

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

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

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

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

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



Firma del Experto Informante

Validación del instrumento: TELETRABAJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Graciela Margot Vejarano García

DNI: 17936741

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

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

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

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

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



Firma del Experto Informante

Validación del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Graciela Margot Vejarano García

DNI: 17936741

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

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

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

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

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



Firma del Experto Informante

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

GARABITO TAQUILA, Carlos Ivan HILARIO LAVAJOS, Maribel
TESIS PARA REPOSITORIO_ MARIBEL HILARIO Y CARLOS GARABITO.docx

Similitud 17% Marcas de alerta Escritura con IA **%

TELETRABAJO Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA SUR – 2024

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Autores
GARABITO TAQUILA, Carlos Ivan (ORCID: 0000-0002-3132-6797)
HILARIO LAVAJOS, Maribel (ORCID: 0000-0003-4054-9092)

Asesor
Dra. FLORES FARRO, Ynma Angelica (ORCID: 0000-0003-4642-1436)

Línea de investigación del programa
Dirección de Organizaciones y Personas

Página 1 de 57 13281 palabras 128%

17% Similitud General

Fuentes
Mostrar las fuentes solapadas

Internet	hdl.handle.net	6%
34 bloques de texto 547 palabra que coinciden		
Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	5%
40 bloques de texto 484 palabra que coinciden		
Internet		

Anexo 5. Base de datos

Variable: Teletrabajo

	P1D1_v1	P2D1_v1	P3D1_v1	P4D1_v1	P1D2_v1	P2D2_v1	P3D2_v1	P4D2_v1	P1D3_v1	P2D3_v1	P3D3_v1	P4D3_v1
1	2	1	2	1	2	3	1	3	3	2	2	1
2	1	2	2	1	3	2	1	1	3	1	3	2
3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2
4	2	1	2	3	3	3	1	2	2	1	2	3
5	1	1	1	2	3	2	1	3	1	2	3	3
6	2	1	2	2	3	3	1	1	1	3	2	2
7	2	1	3	2	3	3	2	1	1	3	2	2
8	1	2	1	2	3	1	1	3	2	3	2	2
9	2	2	3	1	3	2	1	2	2	3	1	3
10	1	2	2	3	3	2	1	2	2	3	1	3
11	2	2	3	1	1	3	3	2	3	2	2	2
12	4	1	2	1	1	2	2	2	1	3	1	2
13	2	2	3	1	1	1	2	2	3	1	3	1
14	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3
15	4	2	2	1	3	2	1	1	1	3	1	3
16	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	3
17	3	4	3	4	2	3	2	2	1	3	1	3
18	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2
19	2	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1
21	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3
22	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3
23	5	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4
	P1D1_v1	P2D1_v1	P3D1_v1	P4D1_v1	P1D2_v1	P2D2_v1	P3D2_v1	P4D2_v1	P1D3_v1	P2D3_v1	P3D3_v1	P4D3_v1
24	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
25	3	1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
26	3	2	2	1	3	2	3	4	4	3	2	3
27	3	3	1	1	4	3	2	4	3	3	2	4
28	4	3	2	1	3	4	2	3	4	3	1	4
29	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	1	3
30	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	1	3
31	3	4	2	4	3	4	3	2	2	4	1	3
32	3	2	1	3	1	3	3	4	2	3	2	3
33	2	3	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3
34	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3
35	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	1	3
36	3	3	2	1	3	3	4	3	3	3	2	4
37	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
38	4	3	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3
39	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4
40	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	2	4
41	4	2	3	4	3	3	3	5	1	4	3	3
42	2	3	3	5	3	3	3	4	2	3	4	4
43	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3
44	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3
45	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
46	5	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	5
	P1D1_v1	P2D1_v1	P3D1_v1	P4D1_v1	P1D2_v1	P2D2_v1	P3D2_v1	P4D2_v1	P1D3_v1	P2D3_v1	P3D3_v1	P4D3_v1
47	3	3	4	5	3	4	3	5	5	3	3	3
48	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5
49	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
50	5	3	3	4	3	4	4	4	5	5	3	5
51	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3
52	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	3
53	4	4	3	5	4	4	5	5	4	5	3	5

Variable: Calidad de servicio

	P2D1_V2	P3D1_V2	P4D1_V2	P1D2_V2	P2D2_V2	P3D2_V2	P4D2_V2	P1D3_V2	P2D3_V2	P3D3_V2	P4D3_V2	P1D4_V2	P2D4_V2	P3D4_V2	P4D4_V2	P1D5_V2	P2D5_V2	P3D5_V2	P4D5_V2
1	2	3	2	1	2	3	4	3	3	2	2	3	4	2	1	3	2	2	1
2	2	2	2	1	2	2	4	3	2	2	3	3	2	1	2	4	3	4	4
3	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	3	1	3	2
4	1	3	1	2	1	2	4	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2
5	2	3	3	2	2	1	3	2	3	1	2	3	1	3	2	1	2	3	3
6	1	2	3	2	2	3	3	2	1	3	1	4	3	1	2	3	3	3	2
7	2	1	3	1	1	2	4	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	3
8	3	2	2	1	3	3	4	1	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	2
9	3	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	3
10	3	3	5	1	2	2	3	1	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2
11	2	1	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	1	2	3
12	1	3	3	1	3	3	4	3	1	1	2	3	2	1	3	2	3	2	2
13	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
14	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4
15	3	4	3	1	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	1	3	2	3
16	3	1	1	1	4	1	3	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	1	3
17	2	2	3	1	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2	1	2
18	3	4	5	1	2	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2	3	3	2	3
19	3	3	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	1	3	2	5	4	3	3
20	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	2	3	1	1	2	1	3	3	2
21	3	3	1	1	1	2	4	3	2	2	2	3	2	1	3	3	2	1	3
22	2	2	1	2	3	2	4	2	3	2	2	4	2	1	2	2	2	2	3
	P2D1_V2	P3D1_V2	P4D1_V2	P1D2_V2	P2D2_V2	P3D2_V2	P4D2_V2	P1D3_V2	P2D3_V2	P3D3_V2	P4D3_V2	P1D4_V2	P2D4_V2	P3D4_V2	P4D4_V2	P1D5_V2	P2D5_V2	P3D5_V2	P4D5_V2
23	3	1	1	2	2	3	3	1	2	3	3	3	1	3	2	1	3	2	2
24	2	1	1	4	4	4	4	3	2	2	1	4	4	4	4	2	2	2	3
25	3	2	2	1	3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	1	3	4	2	3
26	3	3	1	1	1	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2
27	3	2	2	1	3	3	5	2	2	2	4	4	3	3	4	3	2	2	2
28	3	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3
29	1	1	1	1	2	2	4	3	2	2	3	4	3	4	4	1	3	3	2
30	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	2	5	2	2	1	2
31	3	3	1	1	2	3	3	2	2	1	3	3	3	4	5	1	3	1	1
32	1	2	1	2	1	3	3	3	2	1	2	3	4	3	1	2	2	2	3
33	3	2	1	1	2	3	3	2	2	1	3	4	2	1	2	2	3	3	2
34	3	3	1	1	1	3	4	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3
35	3	4	5	2	2	2	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3
36	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2	3
37	2	3	3	1	1	3	3	2	3	3	2	4	2	2	1	2	3	2	2
38	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	5	5	3	4	3	1	3	2	2
39	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	5	3	4	3	3	3	3	2
40	4	4	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	3
41	3	1	3	2	3	2	5	3	5	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2
42	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	5	3	4	3	3	3	3	2
43	2	3	3	3	3	4	5	2	1	3	2	4	1	2	2	1	2	3	1
44	2	3	2	1	2	2	4	3	3	1	2	5	2	2	3	3	4	3	5
	P2D1_V2	P3D1_V2	P4D1_V2	P1D2_V2	P2D2_V2	P3D2_V2	P4D2_V2	P1D3_V2	P2D3_V2	P3D3_V2	P4D3_V2	P1D4_V2	P2D4_V2	P3D4_V2	P4D4_V2	P1D5_V2	P2D5_V2	P3D5_V2	P4D5_V2
45	1	1	3	2	3	3	5	3	1	2	2	4	3	3	3	2	2	1	2
46	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	5	1	1	2	3	5	5	2
47	3	2	1	2	2	1	4	2	4	5	4	3	2	2	2	3	4	4	4
48	2	3	2	2	2	2	5	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	2
49	5	4	3	1	2	2	5	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	2	2
50	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	5	3	4	3	3	4	4	4
51	3	2	2	2	3	2	5	2	3	3	3	5	4	2	3	3	3	3	3
52	2	1	1	4	3	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	3
53	3	3	4	1	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3