



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Trabajo Remoto y Calidad de Servicio en la Atención a usuarios del
Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Lozano Cueva, Gladys (ORCID: 0000-0001-7135-4090)

ASESORA:

Dra. Torrejón Comeca, Gabriela (ORCID: 0000-0002-3187-6406)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a Dios, quien es mi fortaleza, que siempre me guía y me levanta en momentos difíciles de mi vida.

A mis queridos hijos, quienes son el mayor motivo y razón de mi motivación e inspiración, para continuar adelante y seguir superándome; así mismo; ser un ejemplo en sus metas personales y profesionales.

A mi querida madre y hermanos, pues sin su apoyo y sus bendiciones no hubiera logrado continuar en este largo recorrido profesional.

Es por ello que ofrezco este trabajo como ofrenda por su amor y paciencia.

Agradecimiento

A mi familia, por apoyarme y por estar siempre presentes en los momentos que más los he necesitado.

A mis docentes, por sus enseñanzas en el proceso de mi formación académica; en especial a mi asesora de tesis de investigación, por su paciencia, comprensión y motivación constante e incondicional.

La autora

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO.....	14
III.- METODOLOGÍA.....	23
3.1 Tipo y diseño de investigación:.....	23
3.2.- Variables y operacionalización.....	25
3.3.-Población, muestra, muestreo.....	28
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
Confiabilidad del instrumento.....	31
3.5.-Procedimiento.....	32
3.6- Método de análisis de datos.....	32
3.7 Aspectos Éticos.....	34
IV.- Resultados.....	35
V.- DISCUSIÓN.....	44
VI.- CONCLUSIONES.....	50
VII.- RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS.....	57

Índice de tablas

Tabla 1	Descripción de los niveles de la variable de trabajo remoto	24
Tabla 2	Descripción de la dimensión prestación de servicios de la variable trabajo remoto.....	25
Tabla 3	Descripción de la dimensión canales de comunicación de servicios de la variable trabajo remoto	26
Tabla 4	Descripción de los niveles de la variable calidad de servicio en la Atención a usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar:	27
Tabla 5	Descripción de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio en la Atención a usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar.....	28
Tabla 6	Descripción de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio en la Atención a usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar	29
Tabla 7	Descripción de la dimensión empatía de la variable calidad de servicio en la Atención a usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar	30
Tabla 8	Descripción de la dimensión comunicación de la variable calidad de servicio en la Atención a usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar.....	31
Tabla 9	Pruebas estadísticas para contestación de la hipótesis general: “El trabajo remoto se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio.	32
Tabla 10	Relación del trabajo remoto y la capacidad de respuesta	33
Tabla 11	Relación del trabajo remoto y la dimensión fiabilidad.....	34
Tabla 12	Relación del trabajo remoto y la dimensión empatía	35

Resumen

La investigación tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre trabajo remoto y la calidad de servicio en la atención a usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020, la investigación es de tipo básica, diseño no experimental, transversal cuantitativo y de alcance descriptivo- correlacional, con una población de 100 usuarios, con una muestra de 79 usuarios, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento aplicado es el cuestionario. Los resultados obtenidos determinaron la relación que existe entre el trabajo remoto y la calidad de servicio; así también como las dimensiones: de capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y comunicación con el trabajo remoto, considerando también que además, se puede observar que del total de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco que perciben como regular el trabajo remoto desarrollado en el módulo de justicia, el 53.3% de ellos percibe una calidad de servicio regular y 40% como adecuado. Concluyendo que existe una relación significativa entre trabajo remoto y la calidad de servicio en Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco, 2020. Obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.05 el cual proporciona el nivel de significación de $0.000 < 0.05$.

Palabras clave: trabajo remoto, calidad de servicio, atención.

Abstract

The purpose of the research was to determine the relationship between remote work and the quality of service in the attention to users of the Integrated Judicial Module in Family Violence, Cusco 2020, the research is of a basic type, non-experimental design, quantitative cross-sectional and wide-ranging. descriptive-correlational, with a population of 100 users, with a sample of 79 users, the technique used was the survey and the instrument applied was the questionnaire. The results obtained determined the relationship between remote work and quality of service; as well as the dimensions: response capacity, reliability, empathy and communication with remote work, considering also that it can also be observed that of the total users of the Integrated Judicial Module in Family Violence Cusco who perceive remote work developed as regular In the justice module, 53.3% of them perceive a regular quality of service and 40% as adequate.

Concluding that there is a significant relationship between remote work and the quality of service in the Integrated Judicial Module in Family Violence Cusco, 2020. Obtaining a Spearman correlation coefficient of 0.05 which provided the significance level of $0.000 < 0.05$.

Keywords: remote work, quality of service, attention.

I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática, la pandemia del COVID-19 originada a principios del año 2020, se forzó a todos los países del mundo adoptar medidas de emergencia como el aislamiento social obligatorio, lo cual originó una paralización de gran parte de sus actividades económicas, social y político.

En el ambiente del COVID-19 el trabajo remoto sobresale como variante que aminora el efecto de las medidas de control de la expansión del virus en las actividades de las instituciones y empresas. En esta situación de desequilibrio sanitario, muchos países han optado medidas administrativas o legales; como es en el caso de nuestro país. La Organización Mundial de la Salud tiene como finalidad apoyar a los países a formular estrategias y actividades para poner fin a dicha enfermedad. Uno de los objetivos de la OMS es disminuir los contagios, brindar un servicio adecuado a los pacientes y auxiliar vidas. Aminorar los efectos de la epidemia sobre los sistemas de salud, social y económico.

La modalidad del trabajo remoto fue creada en 1973 por Jack Niles; en ese entonces se atravesaba una crisis por un aumento del precio del petróleo, lo cual originó que los trabajadores opten por este tipo de trabajo, lo cual fue ventajoso en diferentes aspectos, como: el ahorro económico, disminución del parque automotor e incremento de la producción laboral y personal (Oszlak, 2020)

En muchos países, como Estados Unidos, se ha reemplazado el desplazamiento a distancia del lugar laboral del trabajador; por el trabajo remoto. En este país también se ha reglamentado minuciosamente esta forma de trabajo; así mismo el cual se ha presentado con más incidencia en el sector público.

Se puede apreciar las peculiaridades de los empleos en la utilización del internet en los hogares es un factor importante para laborar desde el domicilio. Los resultados refieren que la habilidad para laborar desde el

domicilio incrementa el grado de desarrollo económico de cada país. Lo cual señala que los países con bajos recursos económicos ejercen las labores manuales / presencial, utilizan menor comunicación y medio tecnológicos, y tienen una conexión de internet más inferior en su hogar, los profesionales y trabajadores que perciben un salario y son formales, tiene labores mas dispuesto a realizarse desde el hogar que un trabajador promedio. (Toschi, 2020)

Ante este nuevo contexto el Estado Peruano a través el decreto Supremo N° 008-2020-SA, el 11 de marzo de 2020, se declara emergencia sanitaria a nivel nacional, posterior a ello se dispuso el decreto Supremo N° 044-2020-PCM, el 15 de marzo de 2020, decreta al estado de emergencia nacional y afirma el aislamiento social obligatorio; que determina varias medidas extraordinarias y provisionales para evitar la propagación de la COVID-19 en el territorio nacional. Mediante la Resolución Ministerial N° 072-2020-TR, que admite el documento llamado «Guía para la aplicación del trabajo remoto». Por el contexto como consecuencia de la pandemia de la COVID-19. (Coba, 2020)

Desde años atrás se ha insistido en modernizar el sistema de Justicia en el Poder Judicial, mediante el consejo Ejecutivo, se han implementado planes piloto, los cuales no han tenido la acogida esperada, años anteriores, cuando una mujer o niño eran víctimas violencia familiar, tenían que dirigirse a la comisaría más próxima de su domicilio o a la Defensoría del niño, niña o adolescente (Demuda), o al Centro de emergencia Mujer, entre otras instancias. Es por ello que se han creado los Módulos Judiciales integrados en violencia familiar, en donde se encuentran todas las áreas que se requieren en el asunto de violencia familiar y de género, a fin de brindar un servicio oportuno y eficiente a las víctimas.

Cuando la víctima de agresión realiza la denuncia, el Juez emana el caso al Equipo Multidisciplinario, donde los profesionales que lo conforman, realizan una serie de evaluaciones, las cuales se requieren para la audiencia única en un plazo de 72 horas, en dicha audiencia el Juez otorga las Medidas de Protección a la víctima. El módulo emite las medidas de protección a ambas partes (denunciante y agresor), así como a la

instancia encargada de ejecutarlo hacer cumplir la disposición (Policía). Todo este procedimiento está regulado en la Ley 30364. Estos Módulos atienden al público en general, las 24 horas del día, los siete días de la semana. También el fin de semana y los feriados.

Sin embargo, a consecuencia de la situación coyuntural de la Covid- 19, se ha aplicado el trabajo remoto con la Resolución Administrativa N° 010-2014-CE- PJ, del 7 de enero de 2020, que consiente el Reglamento Interno de Trabajo del Poder Judicial y sus variaciones. Se entiende que el trabajo remoto se particulariza por la atención del empleado, desde su domicilio utilizando instrumentos que le permitan realizar las obligaciones atendiendo a la naturaleza de estas.

En el Perú no se ha practicado el trabajo remoto en el sector público, es por ello que se han presentado dificultades al desempeñar sus funciones laborales, puesto que al inicio de la pandemia un gran porcentaje no contaba con los instrumentos y los mecanismos tecnológicos en su domicilio, puesto que la labor que desarrollaban era presencial.

En nuestro departamento de Cusco, el trabajo remoto ha generado una serie de cambios en la calidad de servicio que se ofrece a usuarios que se atienden Módulo Judicial Integrado en Violencia, puesto que, entre el trabajo y la vida de los colaboradores, se ha tornado un reto realizar las actividades laborales que se realizan antes de la Pandemia de la Covid-19.

Solís, (2019) Para obtener el planteamiento del problema se da mediante la repartición de las interrogantes de la sustentación del contexto problemático, por ello, se tiene que reconocer las causas y los efectos de dicho problema en el espacio en que se desarrolla.

Teniendo en cuenta la realidad problemática se formuló el problema general:

¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo remoto y la calidad de servicio en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020? Como problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre trabajo remoto y la capacidad de respuesta en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia

Familiar, Cusco 2020?, ¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo remoto y la fiabilidad en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020?,

¿Cuál la relación que existe entre el trabajo remoto y la empatía en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020?,

¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo remoto y la comunicación en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020?

La presente investigación se justifica puesto que se ha visto por conveniente, determinar la correlación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio que se ha brindado a los usuarios que acudieron a los módulos judiciales integrados en violencia familiar. El trabajo remoto es una forma de trabajo novedoso, puesto que no se ha practicado años anteriores. Pero se practicado con más frecuenciaa raíz de la propagación del covid- 19. Teniendo como premisa evitar el contagio entre los colaboradores y los usuarios que reciben la atención en dicha institución.

Procel (2021) El trabajo remoto da licencia al trabajador de proseguir con la prestación de sus servicios en su centro de labores, sin dejar de producir, ello le permite organizar el tiempo para realizar sus actividades laborales y domésticas, como también encargarse de su familia, lo cual origina un nuevo contexto donde l colaborador tiene que estructurar un espacio dedicado a sus labores

En la presente investigación contiene una justificación en los siguientes criterios:

La justificación práctica: En la formulación de dicha investigación permite comprobar la relación que existe entre el trabajo remoto que se ha realizado por los colaboradores del módulo durante el periodo establecido para dicho análisis, en esta situación coyuntural de Emergencia Sanitaria Epidemiológica por la propagación del virus del Covid-19, teniendo en cuenta que, calidad de servicios primordial en toda institución del sector público. (Bernal, 1010)

La justificación metodológica: La realización de dicha investigación

recurrirá a la utilización de instrumentos y técnicas que posibilite la recolección de datos acerca de las variables, lo cual nos permitirá obtener la información que nos permita realizar un análisis consensado y comprobar lo hallado.

La justificación teórica: La finalidad de la investigación es generar reflexión sobre la realidad problemática, por lo cual se utilizan enfoques y teorías sobre el trabajo remoto y la calidad de servicio, que contribuirá al entendimiento de otras investigaciones.

La justificación Social: Su intención de la investigación es influenciar en nuestra sociedad, en la dimensión que se realice una gestión deseada en la realización del trabajo remoto para mejorar la calidad de servicio que se ofrece en las instituciones públicas, tomando en cuenta las capacidades y los medios necesarios que requiere el colaborador, para que realice sus funciones a cabalidad, de esta manera se lograrán los objetivos propuestos en dichas instituciones públicas.

En lo que se refiere al objetivo general se pretende: Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la calidad de servicio en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020. Así mismo se consideran los siguientes objetivos específicos:

Identificar la relación que existe entre el trabajo remoto y la capacidad de respuesta en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020. Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la fiabilidad en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020.

Analizar la relación que existe entre el trabajo remoto y la empatía en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020.

Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la comunicación en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020.

Como Hipótesis general: El trabajo remoto se relaciona de manera positiva con la calidad de servicio de la atención a los usuarios del Módulo

Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020.

Como Hipótesis específicas se consideran: El trabajo remoto se relaciona de manera positiva con la capacidad de respuesta en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020

El trabajo Remoto se relaciona de manera positiva con la fiabilidad en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020.

El trabajo Remoto se relaciona de manera positiva con la empatía en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020.

El trabajo Remoto se relaciona de manera positiva con la comunicación en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes a nivel internacional, Montalvo, (2015), su investigación para medir la calidad del servicio que brinda el Departamento de Atención al Usuario del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, (Tesis de maestría). La Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. La investigación pretende analizar la atención que se brinda al usuario me. El enfoque es cuali-cuantitativo. La investigación es exploratoria y descriptiva. Las variables que se estudian son: El plan estratégico y la calidad del servicio de atención al usuario; la investigación tiene como población y muestra de investigación a dos Directivos y seis operarios de la oficina de Atención al Usuario, y se realizó a 30 usuarios que se apersonaron al servicio. Se aplicó la guía de observación, una encuesta y una entrevista como instrumento. Se puede concluir que hay una ausencia de planes estratégicos, el cual guía y regule la atención al usuario, como también no existe una vigilancia y retroalimentación, donde se den a conocer las fallas que existen, las cuales se necesitan cambiar y enmendar los errores que se han presentado en la atención a los usuarios. Se considera que la presente investigación nos muestra que en las instituciones del sector público se manifiestan una serie de falencias; así como también la ausencia de planes estratégicos y mecanismos de coordinación que estén acorde a cada servicio o área de las instituciones públicas; de manera que se logre instaurar los dispositivos particulares, necesarios de articulación y gestión con otros sectores relacionados a los trámites aduaneros.

Molina, Silva, Gallegos. (2021), Diagnóstico de Estrés y Satisfacción Laboral en Servidores Públicos de Corantioquia bajo Modalidad de Trabajo Remoto en Tiempos de Pandemia por Covid-19. (Tesis de Maestría). La Universidad Escuela Colombiana de Carreras Industriales, Colombia. Tiene como finalidad Determinar el nivel de estrés y la satisfacción laboral en servidores bajo modalidad de trabajo remoto en tiempos de pandemia por Covid-19. El tipo de enfoque es cuantitativo, el análisis es descriptivo e interpretativo de la medición de variables como el estrés y satisfacción laboral que se desempeñan bajo la modalidad de Trabajo remoto, la investigación es experimental, de corte transversal, utilizo el instrumento del cuestionario. Se concluyó que el estrés laboral se da en un nivel bajo intermedio y uno de los factores predominantes es la modalidad de trabajo

como es el trabajo remoto, el cual se viene desempeñando con más frecuencia a causa de la pandemia del covid- 19. Es

importante considerar que el trabajo remoto ha convenido para continuar con las actividades laborales, pero con ello conlleva a atravesar una serie de situaciones las cuales repercuten en el estado emocional de los trabajadores que vienen desempeñando esta modalidad de trabajo desde el hogar.

Tonato, (2017), La calidad del servicio en el Ecuador: Caso Centro de Atención Universal del IESS del distrito Metropolitano de Quito. (Tesis de Maestría). La Universidad de Posgrado del Estado, Ecuador. La investigación pretende analizar las interacciones concretas y cotidianas entre ciudadanía y burocracia callejera, para determinar cómo estas inciden en la percepción que tiene el cliente externo sobre la calidad del servicio. El enfoque que se desarrolla es mixto, (cuantitativa y cualitativa), descriptiva, no experimental. La variable que se estudia es la calidad de Servicio; la investigación tiene como población y muestra de 435.337 personas que se atendieron. Se aplicó el instrumento del cuestionario y como técnica la encuesta, la observación y el análisis documental. Se concluye que en la atención que se brinda en dicha institución, se presentan una serie de dificultades; como en la estructura del lugar, distribución de los servicios, falencias en el sistema, falta de información al usuario, ausencia de capacidad laboral por parte de los trabajadores y otro factor que es la corrupción. Estas dificultades repercuten de manera preponderante en la calidad de servicio que se brinda al usuario, el cual no es el esperado.

Castillo,(2017) Implementación de la figura del teletrabajo en el sector público de Costa Rica: avances y desafíos, (Artículo de Revista) Universidad Politécnica de Nicaragua. Esta investigación tiene como finalidad describir la experiencia de Costa Rica en las diferentes etapas del proceso implementación del teletrabajo, desarrolla el diseño descriptivo. Se concluye que la implementación del teletrabajo, ha aportado al avance de la productividad laboral, pero también ha permitido identificar los obstáculos que presentan los países centroamericanos, ante la posible gestión del teletrabajo en los sistemas jurídicos laborales. Lo cual evidencia que existe un progreso, pero lento. Si bien es cierto se está enfatizando en la

implementación del teletrabajo, es necesario la creación de diversos instrumentos que guíen a las instituciones públicas para desarrollar mecanismo que favorezcan al trabajador que desarrolle el teletrabajo.

Reyes, (2014) Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango, (Tesis de grado) Universidad Rafael

Landívar, Guatemala. La investigación tiene objetivo Verificar sí la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente. El estudio es experimental, las variables son: Servicio de calidad y satisfacción del cliente, la investigación es experimental. La población fueron 200 clientes; de los cuales se tomó como muestra a 100 de ellos, a quienes se entrevistó y encuesta. Después del experimento se pudo verificar que la satisfacción de la calidad del servicio; es aceptable; por diversos los aspectos positivos que presenta la institución, por ello, la satisfacción del cliente fue calificada como satisfactoria. Depende mucho de la calidad del servicio que se brinda al usuario; si esta; es la adecuada, la satisfacción al usuario aumentará. Es por ello que el colaborador debe cumplir sus funciones con capacidad y eficiencia, para brindar un buen servicio al usuario.

Como antecedente a nivel nacional, Rojas, (2021), Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú, (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Es necesario conocer la relación que existe entre la gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral. Estudio de enfoque cuantitativo, investigación de tipo básica, de nivel descriptivo y correlacional. Las variables son: trabajo remoto y el desempeño laboral; así mismo la investigación es no experimental y el diseño transversal. La población fueron todos los colaboradores que

realizan trabajo remoto de los cuales se tomó como muestra 195 de ellos. Se aplicó el instrumento del cuestionario y la encuesta. Se utilizó la escala ordinal y nominal. Se concluye que el trabajo remoto se correlaciona de manera positiva y módicamente con el desempeño laboral. Se considera que a principios del aislamiento social por el Covid- 19 se ha recurrido a la modalidad de trabajo remoto como respuesta a las dificultades que se han presentado los largos de dicho aislamiento social, para continuar desarrollado actividades laborales en

las instituciones, lo cual ha sido favorable; puesto que; en el transcurso de la gestión, se han desarrollado prácticas y alternativas laborales favorables, que han beneficiado al desempeño laboral de los trabajadores.

Suarez, (2020), Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidadde Gestión Educativa Local San Pablo, (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú. Es de necesidad determinar la relación entre la Implementación del Teletrabajo con la Calidad de Servicio. El enfoque es cuantitativo, la investigación es básica, de nivel descriptivo y correlacional. Las Variables son: Teletrabajo y calidad de Servicio, la investigación es no experimental, transversal. La población y muestra está constituida por 40 colaboradores. Se aplicó el cuestionario y la encuesta, Se utilizó las escalas ordinal y nominal. El Teletrabajo presenta una correlación positiva considerable de grado 0.654 con la calidad de Servicio. Lo cualindica que la implementación del teletrabajo ha resultado beneficiosa para el logro de las metas de las instituciones.

Cuentas, (2021), Calidad de servicio y trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letradode El Dorado, (Tesis maestral) Universidad Cesar Vallejo, Perú. Se considera determinar la relación entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en los juzgados. El enfoque es cuantitativo, investigación básica, descriptiva y correlacional. Las variables a estudiar: Calidad de Servicio y trabajo remoto; la investigación es no experimental y transversal. La población fue de 78 usuarios se atendieron en dicho juzgado, de los cuales se tomó como muestra 53 de ellos. Se utilizó como instrumento el cuestionario y la encuesta, Se utilizó las escalas ordinaly nominal. La calidad de servicio tiene una relación positiva con la implementación del trabajo remoto, lo cual indica que se ha instruido de manera pertinente en el manejo de la tecnología necesaria para el cumplimiento de las funciones asignadas; así mismo la comunicación ha permitido una relación positiva o cual se refleja en la calidad de servicio brindada al usuario en la administración de justicia.

Martínez, (2018), Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguña. (Tesis de maestría) UniversidadCesar Vallejo, Perú. Determinar la relación entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario. El enfoque es

cuantitativo, de investigación básica, de nivel descriptivo y correlacional. Las Variables son: Calidad de Servicio y satisfacción del usuario, la investigación es no experimental, transversal.

La población y muestra está dada por 78 usuarios que se atendieron en dicha municipalidad. Como instrumento se consideró el cuestionario y como técnica la encuesta, Se utilizó las escalas ordinal y nominal. Se infiere que se presenta una relación significativa entre la calidad de Servicio y la satisfacción del usuario, se puede afirmar que la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la comunicación que brindan los trabajadores a los usuarios, repercuten de manera directa en la satisfacción que presentan al recibir la atención de los servicios.

Rueda, (2021), Trabajo remoto y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. La Investigación pretende dar a conocer la asociación del trabajo remoto y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Morales. El enfoque es cuantitativo, el tipo investigación es básica, nivel descriptivo y correlacional. Las Variables a estudiar son: Trabajo remoto y la productividad laboral, la investigación es no experimental y transversal. La población y muestra está conformada por 20 trabajadores de dicha municipalidad. Como instrumento se consideró el cuestionario y la encuesta, Se utilizó las escalas ordinal y nominal. Se concluye que no existe asociación del trabajo remoto y la productividad laboral en dicha la Municipalidad, puesto que al realizarel análisis estadístico se muestra una correlación insignificante, lo cual indica que los trabajadores no han implementado el trabajo remoto de manera adecuada. se puede afirmar que la productividad laboral de los trabajadores de dicha institución no ha sido el más óptimo y esperado en referencia a la aplicación de esta forma de trabajo. La investigación nos permite entender, que es necesario desarrollar estrategias y mecanismos que fortalezcan a la institución y si en caso existiese deficiencias o falencias se detecten de manera temprana, para reformular e implementar nuevas actividades o estrategias que permitan una adecuada gestión.

Teniendo en consideración las teorías que se relacionan con la problemática expuesta, tenemos el trabajo remoto y la calidad de servicio, tomando desde el punto de vista de la atención al usuario.

Oszlak (2020) el «teletrabajo» (inicialmente, telecommuting) fue creado en 1973 por Jack Nilles, científico espacial de la NASA, posteriormente fue precisado como el iniciador del trabajo remoto. El mundo atravesaba una crisis del petróleo, que incrementó notablemente los costos de desplazamiento entre el hogar y el lugar de trabajo, al punto que algunos años después, en 1979, Washington Post mostro un artículo de Frank Schiff titulado «Trabajar desde el domicilio, puede ahorrar gasolina», sobresaliendo así una de sus ventajas innegables.

Avendaño y Pedraza, (2020), con la evolución de la tecnología de la década del 80, la definición de telecommuting, dió paso al teletrabajo, lo cual es un aporte importante al desarrollo en el mundo computarizado, el cual fue desarrollado por Estados Unidos en el año de 1983, por su departamento de defensa, cuando se dió el protocolo Arpanet, iniciando una red de comunicación que se extendió a través de cientos de miles de cables de fibra óptica, lo cuales transmiten información instantáneamente, lo cual ha generado una necesidad.

Rodríguez, (2007) el teletrabajo, es aquella modalidad de trabajo que se podría realizar en el centro de labores de una institución, se diferencia por que el trabajador efectúa sus labores a través de una equipo tecnológico como una computadora, orientado por las indicaciones del líder, recibidas por un medio virtual, trabajo que luego se remitirá al mismo y que será remunerado; es decir el trabajador no se desplazara a su centro de labores; porque este lo desarrollará desde su domicilio.

Servir (2020) conceptualiza al trabajo remoto como la prestación de un servicio que está sometido a subordinación, pero encontrándose en su domicilio o lugar de aislamiento social, el cual utiliza mecanismos o instrumentos que le permitan efectuar sus actividades laborales, sin asistir al centro de trabajo, siempre y cuando la condición de las labores lo permitan.

El trabajo remoto es una forma de trabajo, en el Perú, está regulado por Ley N.º 30036, se ha llamado trabajo remoto, con el objetivo de reiniciar con las actividades en las instituciones del sector público, por la situación epidemiológica a consecuencia de la pandemia de la COVID-19, por lo descrito en el Art. N.º 16, Decreto Supremo N.º 094-2020-PCM, de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Rodríguez (2020) La dimensión prestación de servicios son intelectuales o físicos son acciones que realiza un individuo en beneficio de otro individuo. También se define prestación de servicios, donde el arrendador donde está obligado, a prestar sus servicios por un determinado tiempo o para una labor determinada a cambio de un beneficio o una retribución.

Blas (2020) los Canales de comunicación son el apoyo por el cual se emite un mensaje desde un emisor a un receptor. mediante herramientas tecnológicas como internet, e-mail, radio, prensa, televisión, etc. Existen varios medios, mediante los cuales se transmiten el mensaje desde el emisor hasta el receptor.

En referencia a la calidad, Vargas y de Vega (2007) la perspectiva de calidad esta rigurosamente anexada con las virtudes y los valores de los individuos que integran la organización, ya sea por el ámbito familiar, la institución pública o la empresa privada. Se tiene en claro que el comportamiento humano es el que origina y desenvuelve sus valores y una cultura organizacional los cuales son distinguidos entre las diferentes organizaciones.

Setó (2004), indica que la Calidad de servicio al inicio se apreció como táctica y estrategia adoptada por las empresas, pero con transcurrir del tiempo se ha modificado y ahora esta direccionado a la satisfacción del usurario, por lo cual se ha desplazado hacia la lealtad que tenga el usuario, Es decir, que el responsable de la empresa le brinda al usuario calidad y satisfacción y como resultado equivale a fidelidad del usuario.

Ordaz (2005), el servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, va más allá de la amabilidad y la gentileza, los servicios son poco o nada materiales, sólo 278 Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura existen como experiencias vividas. En la mayoría de los casos, el cliente de un servicio no puede expresar su grado de satisfacción hasta que lo consume. El servicio comprende dos dimensiones propias, la prestación que buscaba el cliente y la experiencia que vive en el momento en que hace uso del servicio.

Gonzales y Brea (2006), la calidad percibida es la variable que presenta límites menos claros respecto al concepto de satisfacción, ya que ambas se refieren a un proceso de evaluación en el que el cliente compara la experiencia del servicio con determinadas expectativas previas, es decir, ambas tienen en común el

hecho de que se considera central el punto de vista de los clientes, al valorar los servicios que presta una organización.

Torres, S. y Vásquez. (2015), la calidad percibida del servicio también puede ser evaluada de forma global, en función de la excelencia observada en su desempeño general, sin hacer referencia a atributos específicos del servicio. La medición global facilita la implementación de modelos causales y permite una caracterización de la calidad percibida, pudiéndose estudiar su fiabilidad y validez, sin embargo, pierde información acerca de los atributos específicos del servicio, por lo que desde un punto de vista gerencial puede resultar menos atractivo.

Vargas (2017) la gestión de calidad es una conminación al autogobierno universitario y debate a la instrucción humanista puesto que subordina a lo beneficioso y concurrente; el estudio se encuentra a disposición del servicio de las instituciones, empresas y a intereses particulares, así mismo la amplitud profesional se ve centrar en la acumulación de conocimientos, disminuyendo cualquier clase de impacto y solicitud social.

Es de considerar que la Calidad de servicio, posee dimensiones; tal como proponen Zeithami & Berry, quienes son los grandes representantes de la Escuela

Parasuraman, en un inicio refieren diez instrumentos para realizar la medición lo cuales son: capacidad de respuesta, aspectos tangibles, credibilidad, fiabilidad, profesionalidad, comunicación, seguridad, accesibilidad cortesía y comprensión al usuario, lo cuales se fueron acortando pues se observaba una correlación estrecha entre ellas, es por ello que posterior a ello los autores presentan el modelo SERQVAL., indicando que cada una no precisamente eran independientes y guardaban relación entre ellas, por tal Zeithami & Berry (citados por Llorens, 1995) indican que las dimensiones a considerar en referencia a la calidad son:

Demuner (2020) La capacidad de respuesta es la ejecución realizada en torno al conocimiento que se ha adquirido y las destrezas que se desarrollan para impulsara las instituciones. De manera que se pueda entender y proceder de manera efectiva. Está vinculada con el desempeño laboral, la rapidez y la

gestión.

Rosario (2020) La capacidad de respuesta está relacionada con la acción basada en el conocimientos que se ha adquirido a través de la habilidades realizadas que incrementaran a la organización para entender y proceder de manera efectiva; se ; que se vincula en el desenvolvimiento , la velocidad y la articulación con que las acciones son mejoras y cada cierto tiempo revisadas.

UNE (2012) Se define a la fiabilidad como la capacidad de un componente para ejecutar un servicio requerido, en las situaciones presentadas, durante un determinado tiempo.

López y Aran (2012) Se define a la empatía como la facultad de entender la emoción y el sentimiento de otros, teniendo como principio la igualdad. Es una habilidad necesaria para los individuos, teniendo presente que en el transcurso de nuestro existir suceden situaciones complejas. Esta esencia social hace que la comprensión y el conocimiento de los entes mentales de los demás, la habilitada para repartir y responder a ello de manera esperada e idónea.

Gómez (2016) La comunicación en un procedimiento propio de los seres humanos, hoy en día se habla mucho sobre la comunicación, es un tema muy frecuente. Puesto que ha sido muy tratado y que no se refuta su necesidad e importancia. Hoy en día escasamente los individuos se comunican de forma humana y democrática.

III.- METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

Para Muntane (2010), La investigación básica o sustantiva también denominada investigación pura; puesto que se basa en el objetivo de develar conocimientos recientes, como algunos dirían por el placer y de la sabiduría. Este tipo de investigación es el pilar de la investigación aplicada.

Para Arias (2015), La metodología de la investigación conforma un instrumento básico de las nuevas ciencias aplicadas, es necesario para la posteridad de nuevos entendimientos, así mismo, para la resolución de problemas vinculados con y la obtención de resultados a grado competente.

Según Hernández (2014) de tipo básica, puesto que su finalidad es reconocer las bases fundamentales que se emplearon para halla la solución del objeto de investigación; por ello se recolecto investigaciones La investigación y trabajos anteriores de índole jurídico, considerando en su utilización y en la realidad del contexto

Enfoque

La investigación presenta enfoque cuantitativo se recogió los datos para comprobar la Hipótesis conocimiento en la medida numérica y el análisis estadístico, con la finalidadde fijar las pautas de conductas y comprobar las teorías (Hernández, 2014)

En las ciencias sociales el enfoque cuantitativo se inició en el escrito de Comte y Durkheim. Ellos presentan en su investigación sobre las manifestaciones sociales demanda de ser científico, así mismo, dispuesto de conseguir por medio de la utilización del método científico y sustenta que todos fenómenos se pueden medir, por ello, se llamó a este corriente positivismo es la información

(Lopez, 2015) La investigación cuantitativa se fundamenta en estrategias , mas estructuradas , puesto que se busca la mensuración de las variables anteriormente presentadas.

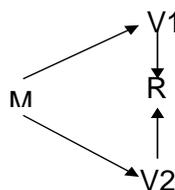
Mousalli, (2015) La investigación dentro de este modelo de acorde a sus objetivos, que se formula sobre el cimiento de la objetividad y potencia de generalización de la consecuencia, lo cual indica científicamente verídico está vinculado a la objetividad de los dispositivos utilizados, la manera de escoger las unidades de estudio y la aplicación exacta de los métodos estadísticos para analizar la interpretación de los resultados.

Diseño

El diseño de esta investigación es, no experimental, de corte transversal, alcance o nivel es descriptivo correlacional, puesto que trato de determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la calidad de servicio en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco-2020, donde no se manipularán las variables.

Este alcance descriptivo busca detallar las características y sus peculiaridades primordiales de cualquier manifestación que se investigue, refiere tendencias de una población o grupo. Este estudio describió las tendencias de un grupo o población. El estudio a desarrollar es correlacional puesto que tiene como objetivo mostrar el nivel de asociación que existe entre las variables, definiciones o categorías. en oportunidades se analiza la relación que existe entre dos variables, con frecuencia se halla en la investigación el vínculo entre varias variables. (Hernández, 2014)

Esquemmatización:



M = Muestra

V₁ = Trabajo remoto

V₂ = Calidad de
servicio R =
Relación

3.2.- Variables y operacionalización.

Definición conceptual

Variable 1: Trabajo Remoto

El trabajo remoto se conceptualiza, como la prestación de un servicio que está sometido a subordinación, pero encontrándose en su domicilio o lugar de aislamiento social, el cual utiliza mecanismos o instrumentos que le permitan efectuar sus actividades laborales, sin asistir al centro de trabajo, siempre y cuando la condición de las labores lo permitan. Servir (2020)

Variable 2: Calidad de Servicio.

Es de considerar que la Calidad de servicio, posee dimensiones; tal como proponen Zeithami & Berry, quienes son los grandes representantes de la Escuela Parasuraman, en un inicio refieren diez instrumentos para realizar la medición los cuales son: capacidad de respuesta, aspectos tangibles, credibilidad, fiabilidad, profesionalidad, comunicación, seguridad, accesibilidad cortesía y comprensión al usuario, los cuales se fueron acortando pues se observaba una correlación estrecha entre ellas, es por ello que posterior a ello los autores presentan el modelo SERQUAL., indicando que cada una no precisamente eran independientes y guardaban relación entre ellas, por tal Zeithami & Berry (citados por Llorens, 1995)

Definición operacional

Variable 1: Trabajo Remoto

Rodríguez, (2007) es aquella modalidad de trabajo que se podría realizar en el centro de labores de una institución, se diferencia por que el trabajador efectuara sus labores a través de un equipo tecnológico como una computadora, orientado por las indicaciones del líder, recepcionadas por un medio virtual, trabajo que luego se remitirá al mismo y que será remunerado; es decir el trabajador no se desplazara a su centro de labores; porque este lo desarrollará desde su domicilio.

Dimensiones

Dimensión 1: Prestación de servicio

La prestación de servicios son intelectuales o físicos son acciones que realiza un individuo en beneficio de otro individuo. También se define prestación de

servicios, donde el arrendador donde está obligado, a prestar sus servicios por un determinado tiempo o para una labor determinada a cambio de un beneficio o una retribución. Rodríguez (2020)

(Atencio, 2007) La prestación de un servicio, integra el desarrollo de varios grados de dificultad, que empieza con una apertura, que se realizan en un tiempo determinado a través de la ejecución de una cantidad determinada de diligencias y concluye con la consecución de unos resultados, los cuales se ofrecen al usuario. El servicio que se ofrece puede ser, sin efecto o podría ser resultados constituido por su efecto.

Dimensión 2: Canales de comunicación

Son el apoyo por el cual se emite un mensaje desde un emisor a un receptor. mediante herramientas tecnológicas como internet, e-mail, radio, prensa, televisión, etc. Existen varios medios, mediante los cuales se transmiten el mensaje desde el emisor hasta el receptor. Blas (2020)

Castelo y Martínez (2015) hoy en día la digitalización en nuestra sociedad, en global y los medios de comunicación social han originado modificaciones acentuadas que han modificado a varios contextos sociales, en particular a la industria comunicativa y de publicidad, por su dominio en las formas de vida, beneficio y uso del tiempo libre por parte del público.

Variable 2: Calidad de Servicio.

Gonzales y Brea (2006), la calidad percibida es la variable que presenta límites menos claros respecto al concepto de satisfacción, ya que ambas se refieren a un proceso de evaluación en el que el cliente compara la experiencia del servicio con determinadas expectativas previas, es decir, ambas tienen en común el hecho de que se considera central el punto de vista de los clientes, al valorar los servicios que presta una organización

Dimensiones

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Demuner (2020) La capacidad de respuesta es la ejecución realizada en torno al conocimiento que se ha adquirido y las destrezas que se desarrollan para impulsar a las instituciones. De manera que se pueda entender y proceder de manera efectiva. Está vinculada con el desempeño laboral, la rapidez y la gestión. La capacidad de respuesta al contexto se relaciona con la acción

realizada en el pilar del entendimiento obtenido y a las destrezas desarrolladas que incrementan a la institución para entender y proceder con efectividad; está vinculada al desempeño, la rapidez y a la articulación con que las acciones son mejoradas cada cierto tiempo supervisadas. De esta forma las instituciones con rápida respuesta son competentes superiores y destacadas por su velocidad, destreza y por su capacidad de mejorar en sus fallas.

Dimensión 2: Fiabilidad

Se define a la fiabilidad como la capacidad de un componente para ejecutar un servicio requerido, en las situaciones presentadas, durante un determinado tiempo. UNE (2012)

(Gerardo, 2010) La fiabilidad se considera como la estabilidad de las disposiciones cuando el proceso de evaluación se repite, la escasez de la perfección puede ocasionar efectos no deseados en el coste de tal producto en una oportunidad determinada.

Dimensión 3: Empatía

Se define a la empatía como la facultad de entender la emoción y el sentimiento de otros, teniendo como principio la igualdad. Es una habilidad necesaria para los individuos, teniendo presente que en el transcurso de nuestro existir suceden situaciones complejas. Esta esencia social hace que la comprensión y el conocimiento de los entes mentales de los demás, la habilitada para repartir y responder a ello de manera esperada e idónea. López y Aran (2012)

(Carpena, 2016) La empatía es la suficiencia de percibir lo que otra persona piensa y necesita, la relación es honesta con su sentir como si fuera el suyo mismo, a pesar de no atravesar la situación la misma situación su sentir y pensar sería el mismo, teniendo el deseo de apoyar y consolar. Se trata de ir más allá de pensar solo en uno mismo para hacerlo con los demás. Esta facultad persuade a nosotros sentir el malestar, también a compartir la felicidad y la dicha del otro individuo.

Dimensión 4: La comunicación.

La comunicación en un procedimiento propio de los seres humanos, hoy en día se habla mucho sobre la comunicación, es un tema muy frecuente. Puesto que ha sido muy tratado y que no se refuta su necesidad e importancia. Hoy en día escasamente los individuos se comunican de forma presencial.

(Fedor, 2016) Un aspecto primordial que puede ser una excepción de la comunicación es en relación al entorno, el contexto es un componente de la comunicación que fundamentalmente consiste en el lugar donde se propiciará la comunicación. Este puede estar afectado por varios componentes externos como sonidos que perturban la calidad del mensaje. por ello no se podrá recibir adecuadamente para una adecuada comunicación.

3.3.-Población, muestra, muestreo

Para el estudio de investigación se contó con la población constituida por 100 usuarios

atendidos por el Módulo Judicial Integrado en violencia familiar, durante el periodo de abril del 2020 al 31 de diciembre 2020.

Criterios de inclusión:

Usuarios que tuvieron un proceso judicial en Violencia familiar, en el periodo de abril de 2020 al mes de diciembre de 2020

Usuarios que han tenido proceso judicial por violencia familiar con anterioridad al periodo de abril de 2020 al mes de diciembre de 2020, pero continuaban vigentes en ese periodo.

Usuarios que recibieron atención de manera remota en el módulo Judicial integrado en violencia familiar.

Criterios de exclusión:

Usuarios que no tuvieron proceso judicial en trámite en el periodo de abril del 2020 a diciembre de 2020.

Usuarios que no contaron con medio tecnológicos para recibir atención, mediante manera remota por parte del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar.

Usuarios que se negaron a colaborar con dicha investigación.

Muestra

Se encontró constituida por 79 usuarios que se atendieron en dicho Modulo judicial Integrado, Esta cifra se determinó luego de realizar la fórmula de muestra finita, la misma

$$N * p * q * Z^2$$

$$n = \frac{100 * 0.5 * 0.5 * 1.96^2}{(100 - 1) * 0.05^2 + 0.5 * 0.5 * 1.96^2}$$

En la que:

N= Tamaño poblacional determinado = 100

e = Establece el índice de error =5%

q = Nivel de significación = 50%

n= Probabilidad de ocurrencia del fenómeno. La unidad representativa de la muestra, Por lo general es del 50% al seleccionar por primera vez una muestra en una población

z = Nivel de confianza = 1.96 (95%). Para un e=5%

$$\frac{100 * 0.5 * 0.5 * 1.96^2}{(100 - 1) * 0.05^2 + 0.5 * 0.5 * 1.96^2} = 79.33$$

Muestreo

El procedimiento de muestreo fue probabilístico.

Unidad de análisis

Los usuarios que se atendieron en el Módulo Judicial Integrado en violencia Familiar, durante el periodo de abril de 2020 a diciembre a 2020.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas.

Para las variables de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta, como refiere (Hernández, 2014) dicha técnica permite realizar la recolección de la información requerida, mediante preguntas cerradas; todo este procedimiento se realiza sin modificar el ámbito de donde se recopila la información, lo cual permite su análisis y codificación de manera más simple.

Instrumento.

Muñoz (2003) Indica que un instrumento muy provechoso es el cuestionario, para recoger los datos, en particularmente de aquellos que

presentan lejanía o dispersión de los individuos a los que se desea aplicar, o por el problema de reunirlos. El objetivo del cuestionario es alcanzar de forma ordenada y sistemática los datos necesarios de la población, en referencia a las variables de la investigación.

Por consiguiente, se elaboró un cuestionario de cada variable de estudio, de esta manera, se formularon dos cuestionarios,

Para la variable de trabajo remoto la finalidad fue determinar el nivel de trabajo remoto que se desarrolla en el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar. El cuestionario que se desea aplicara esta dividido en tres dimensiones, cada dimensión cuenta con tres ítems. La escala es ordinal, escala de Likert, la cuales la siguiente escala: 1 = nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre, 5= siempre.

Para la variable calidad de servicio el objetivo fue medir el nivel de calidad de servicio que se brinda a los usuarios en el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar. La escala es ordinal, escala de Likert, la cual es la siguiente escala: 1 = nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre, 5= siempre.

Validez

La validación será ejecutada por investigadores experimentados que conocen sobre el tema estudiado y sobre la metodología que se investiga. Este procedimiento de la validación del instrumento fue realizado por tres validadores, los cuales validaron dieron su conformidad a las dimensiones.

Validez de instrumentos.

Para la investigación, se consideró la confiabilidad de Cronbach para las dos variables que son el objeto del presente estudio, las que fueron validadas por expertos en Gestión Pública con el grado de Maestro.

Tabla 1.

Nombres de expertos validadores

No de experto	Grado	Nombre	DNI.
Experto 1	Magister en gestión pública	Blanco Rojas Alexander	42026463
Experto 2	Magister en gestión pública	Arnaldo Castillo Toledo	29214870
Experto 3	Magister en gestión pública	Néstor Ninauro Moreyra	10609462

Confiabilidad del instrumento

Como indica López y Hernández (2013) que el Coeficiente Alfa de Cronbach, necesita una dirección del instrumento para medir y elabora los valores fluctúanentre 0 y 1.

Donde:

$$\text{FORMULA } \alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{t=1}^k S_t^2}{S_t^2} \right]$$

K: El número de preguntas.

Si2: Suma de varianza de los ítems.

ST2: Varianza de la suma de los ítems.

a: Coeficiente de alfa de Cronbach.

Confiabilidad de Trabajo Remoto

Para realizar el análisis se utilizó la prueba de confiabilidad de “Alfa de Cronbach” y el programa estadístico “SPSS”, el cuestionario empleado para medir la variable Trabajo remoto presentan un coeficiente de confiabilidad de 0.941 lo cual indica una magnitud muy alta, por tanto, adecuado para el

análisis y recojo de información sobre esta variable

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	21

Confiabilidad de Calidad de Servicio.

Al medir la confiabilidad de la variable calidad de servicio presentan un coeficiente de confiabilidad de 0.963 lo cual indica una magnitud alta, es así que se puede considerar como adecuado para el análisis y recojo de información sobre la variable en mención.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	36

3.5.-Procedimiento.

Se determinó el contexto de estudio, posterior a ello se realizó una solicitud para solicitar la autorización para utilizar la identificación de la institución y el acceso a la información, donde se desarrollará la investigación de estudio. Se esperó y se hizo el seguimiento necesario para obtener la respuesta. Una vez obtenida la autorización se prosiguió ingresar a las instalaciones y recopiló la información necesaria para el estudio. Después se procedió a identificar a los usuarios, a los cuales se les informo sobre la importancia de su consentimiento para participar en el estudio. Se les informó sobre los datos que serán utilizados con fines de estudio y que el análisis de dicha información será de manera confidencial e individual por parte del investigador. Se les detallo y reitero que las preguntas y las repuestas del documento deben ser verídicas para evitar algún desacierto en el estudio.

3.6- Método de análisis de datos

Después de aplicar los cuestionarios, se ideó una data virtual, la cual se digitó en el Software de Microsoft Excel, posterior a ello se procedió a procesar la información en otro software de SPPSS, puesto que la escala ha sido ordinal se toma en considera que la muestra fue aleatoria, en

referencia a los usuarios, se recurrió a la prueba de estadística de Rho de Spearman, donde se trató de determinar el agrado de relación entre las variables consideradas. El resultado será corroborado con la respectiva tabla estadística, de manera que se podrá determinar si la estimación de la dicha relación es considerable o no.

Rangos de las categorías para las dimensiones de la variable Trabajo remoto

Dimensiones	Rangos de las CATEGORIAS
D1 (prestación de servicios) 12 preguntas	12-28: Deficiente (1) 29-44: Regular (2) 45-60: Eficiente (3)
D2 (Canales de comunicación) 9 preguntas	9-21: Deficiente (1) 22-33: Regular (2) 34-45: Eficiente (3)
V1 (Trabajo remoto) 21 preguntas	21-49: Deficiente (1) 50-77: Regular (2) 78-105: Eficiente (3)

Rangos de las categorías para las dimensiones de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Rangos de las CATEGORIAS
D1: Capacidad de respuesta	9-21: Deficiente (1) 22-33: Regular (2) 34-45: Adecuado (3)
D2: Fiabilidad	9-21: Deficiente (1) 22-33: Regular (2) 34-45: Adecuado (3)
D3: Empatía	9-21: Deficiente (1) 22-33: Regular (2) 34-45: Adecuado (3)
D4: comunicación	9-21: Deficiente (1) 22-33: Regular (2) 34-45: Adecuado (3)

V2 (calidad de servicio) 21 preguntas	36-84: Deficiente (1) 85-132: Regular (2) 133-180: Adecuado (3)
--	---

3.7 Aspectos Éticos

Según Miranda (2013) un verdadero investigador respeta las normas referidas a la propiedad intelectual que aplica en su nación. Puesto que es destacado para su investigación y se asume justa, por lo cual el investigador la conoce al detalle, a pesar de que las prohibiciones no son autoritarias desde la óptica de la moral, ciertos casos pueden dispensar de su cumplimiento.

Para Cegarra (2004) La honestidad es una cualidad necesaria que preserva la veracidad del conocimiento, esta importante que sin ella la tecnología y ciencia no podrían existir. El investigador debe ser imparcial en la evaluación de los resultados de su investigación, se debe expectorar el subjetivismo por más de que el resultado final sea lo contrario a lo esperado.

(Lozano, 2015) Honestidad está vinculadas con la conducta de los individuos. Por ello predomina el dicho al Cesar lo que es del Cesar (dar a quien lo que corresponde) no es común Ignorar el espacio que corresponde al integrante del grupo investigador. en algunas oportunidades se ha observado que no se hace el debido reconocimiento a los autores de los estudios anteriores que han analizado para fundamentar su investigación y se descuidan en citar la referencia bibliográfica, lo cual no es honesto y caería en plagio.

Beneficencia, el investigador en la realización y de la investigación refiere como indispensable la moral en el proceder en atributo a la ciencia y la nuestra sociedad, beneficiando de manera directa al Modulo Judicial Integrado de violencia Familiar. La no maleficencia, el estudio de investigación fue elaborado sin el propósito de ocasionar algún malestar o daño a los usuarios o la institución la cual se eligió para realizar dicho estudio.

Así mismo para Cereceda (2019) Se podría afirmar que la beneficencia refiere a eludir o evadir el mal, daño o perjudicar, por ello mucho autores no hacen la diferencia entre acción y omisión en relación a las bases, por ello sostiene la diferencia muy marcada entre la obligación de no perjudicar o realizar algún daño.

IV.- Resultados

4.1. Descripción de los niveles de la variable de trabajo remoto y sus dimensiones

Tabla 1. Trabajo remoto y sus dimensiones

	Trabajo Remoto		D1. Prestación de servicios		D2. Canales de comunicación	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	5,1	5	6,3	5	6,3
Regular	15	19,0	15	19,0	13	16,5
Eficiente	60	75,9	59	74,7	61	77,2
Total	79	100,0	79	100,0	79	100,0

De la tabla 1, se puede observar que el 75.9% de los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco perciben como eficiente el trabajo remoto; es decir consideran de que la prestación del servicio que está sometido a subordinación, pero encontrándose en su domicilio o lugar de aislamiento social, el cual utiliza mecanismos o instrumentos que le permitan efectuar sus actividades labores, sin asistir al centro de trabajo, siempre y cuando la condición de las labores lo permitan fue considerado como eficiente, mientras que el 19% percibe como regular al trabajo remoto, y solo un 5.1% considera que el trabajo remoto es deficiente.

Ademas, se puede observar para la dimension prestacion de servicios que el 74.7% de los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco perciben como eficiente la prestacion de servicios, por tanto podremos afirmar que los cumplimientos de plazos, el nivel de atencion y la conformidad del servicio es eficiente , mientras que el 19% percibe como regular la prestacion de servicios, y solo un 6.3% considera que la prestacion de servicios es deficiente.

Asi mismo en la dimension canales de comunicación, se puede observar que el 77.2% de los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco perciben como eficiente los canales de comunicación entendiéndose que por atención de dudas y reclamos mediante canales de comunicación tecnológicos

son eficientes, además que la recepción digital o virtual de escritos como habilitación permanente de los canales de comunicación tecnológica son las adecuadas; mientras que el 16.5% percibe como regular los canales de comunicación, y solo un 6.3% considera que los canales de comunicación es deficiente.

4.2. Descripción de los niveles de la variable calidad de servicio y dimensiones en la Atención a usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar

Tabla 2. La Capacidad de respuesta y sus dimensiones

	Calidad de Servicio		D1. Capacidad de respuesta		D2. Fiabilidad		D3. Empatía		D4. Comunicación	
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
Deficiente	5	6,3	5	6,3	4	5,1	5	6,3	5	6,3
Regular	11	13,9	15	19,0	15	19,0	15	19,0	56	70,9
Adecuado	63	79,7	59	74,7	60	75,9	59	74,7	18	22,8
Total	79	100,0	79	100,0	79	100,0	79	100,0	79	100,0

fi: frecuencia absoluta y %: porcentaje

De la tabla 2 con respecto a la calidad de servicio, se puede observar que el 79.7% de los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco percibe como adecuado la calidad de servicio entendiéndose que lo que fue catalogado como adecuado o bueno es la variable se refieren a un proceso de evaluación en el que el cliente compara la experiencia del servicio con determinadas expectativas previas, es decir, ambas tienen en común el hecho de que se considera central el punto de vista de los clientes, al valorar los servicios que presta una organización, mientras que el 13.9% percibe como regular calidad de servicio, mientras que solo un 6.3% considera que la calidad de servicio es deficiente.

En la tabla 2 con respecto a la primera dimensión capacidad de respuesta, se puede observar que el 74.7% de los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco percibe como adecuado la capacidad de respuesta, mientras que el 19% percibe como regular la capacidad de respuesta, mientras que solo un 6.3% considera que la capacidad de respuesta es deficiente.

Así mismo con respecto a la segunda dimensión fiabilidad, se puede observar que el 75.9% de los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco percibe como adecuado la fiabilidad, mientras que el 19% percibe como regular la

fiabilidad, y solo un 5.1% considera que la fiabilidad es deficiente.

Ademas con respecto a la tercera dimension empatia, se puede observar que el 74.7% de los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco percibe como adecuado la empatia, mientras que el 19% percibe como regular la empatia, y solo un 6.3% considera que la empatia es deficiente en el modulo.

Ademas con respecto a la tercera dimension comunicación, se puede observar que el 70.9% de los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco percibe como regular la comunicación entre los trabajadores y los usuarios, asi mismo el 22.8% percibe como adecuado la comunicación, y solo un 6.3% considera que la comunicación es deficiente en el modulo.

4.3. Pruebas estadísticas para contestación de la hipótesis general:

“El trabajo remoto se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de la atención a los usuarios”

Se presentará los siguientes procedimientos estadísticos para poder contestar o verificar la hipótesis general.

Tabla 9. Relación del trabajo remoto y la calidad de servicio

			Calidad de servicio			Total
			Deficiente	Regular	Adecuado	
Trabajo remoto	Deficiente	Recuento	4	0	0	4
		%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	1	8	6	15
		%	6,7%	53,3%	40,0%	100,0%
	Eficiente	Recuento	0	3	57	60
		%	0,0%	5,0%	95,0%	100,0%
Total	Recuento	5	11	63	79	
	%	6,3%	13,9%	79,7%	100,0%	
Chi-cuadrado de Pearson = 87,885			p_valor=0,000			

Se puede observar que del total de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco que perciben como eficiente el trabajo remoto desarrollado en el modulo de justicia, el 95% de ellos percibe una calidad de servicio de adecuado. Además, se puede observar que del total de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco que perciben como regular el trabajo remoto desarrollado en el modulo de justicia, el 53.3% de ellos percibe una calidad de servicio de regular y 40% como adecuado.

H_0 : No existe **relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio** de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco

H_1 : Existe **relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio** de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco

Nivel de significación $\alpha = 0.05$

Como el $p_valor = 0.000$ es menor a 0.05 (nivel de significación) se rechaza H_0 , por tanto, existe evidencia muestral suficiente para afirmar que Existe **relación entre el trabajo remoto y la calidad de servicio** de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco.

Además, por la tabla 10, se puede afirmar que el grado de correlación o asociación entre las variables en mención es de 71.2% este indicador es una prueba de que la asociación o correspondencia **entre el trabajo remoto y la calidad de servicio** está en un nivel alto.

Tabla 10. Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Correlación de Spearman	,712	,094	8,887	,000
N de casos válidos	79			

4.3.1. Relación del trabajo remoto y la capacidad de respuesta.

Tabla 11. Trabajo remoto y la capacidad de respuesta

		Capacidad de respuesta			Total	
		Deficiente	Regular	Adecuado		
Trabajo remoto	Deficiente	Recuento	4	0	0	4
		%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	1	7	7	15
		%	6,7%	46,7%	46,7%	100,0%
	Eficiente	Recuento	0	8	52	60
		%	0,0%	13,3%	86,7%	100,0%
Total	Recuento	5	15	59	79	
	%	6,3%	19,0%	74,7%	100,0%	
Chi-cuadrado de Pearson = 72,793			pvalor=0,000			

Se puede observar que del total de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco que perciben como eficiente el trabajo remoto desarrollado

en el modulo de justicia, el 86.7% de ellos percibe una capacidad de respuesta es adecuado.

Además, se puede observar que del total de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco que perciben como regular el trabajo remoto desarrollado en el modulo de justicia, el 46.7% de ellos percibe una capacidad de respuesta de regular y 46.7% como adecuado.

H_0 : No existe **relación entre el trabajo remoto y la capacidad de respuesta** de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco

H_1 : Existe **relación entre el trabajo remoto y la capacidad de respuesta** de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco

Nivel de significación $\alpha = 0.05$

Como el $p_valor = 0.000$ es menor a 0.05 (nivel de significación) se rechaza H_0 , por tanto, existe evidencia muestral suficiente para afirmar que Existe **relación entre el trabajo remoto y la capacidad de respuesta** de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco.

Además, por la tabla 12, se puede afirmar que el grado de correlación o asociación entre las variables en mención es de 55.1% este indicador es una prueba de que la asociación o correspondencia **entre el trabajo remoto y la capacidad de respuesta** está en un nivel medio.

Tabla 12. Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Correlación de Spearman	,551	,112	5,796	,000
N de casos válidos	79			

4.3.2. Relación del trabajo remoto y la dimensión fiabilidad

Tabla 13. Trabajo remoto y la dimensión fiabilidad

		Fiabilidad			Total	
		Deficiente	Regular	Adecuado		
Trabajo remoto	Deficiente	Recuento	3	0	1	4
		%	75,0%	0,0%	25,0%	100,0%
	Regular	Recuento	1	7	7	15
		%	6,7%	46,7%	46,7%	100,0%
	Eficiente	Recuento	0	8	52	60
		%	0,0%	13,3%	86,7%	100,0%

Total	Recuento	4	15	60	79
	%	5,1%	19,0%	75,9%	100,0%
Chi-cuadrado de Pearson = 53,544				p valor = 0,000	

Se puede observar que del total de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco que perciben como eficiente el trabajo remoto desarrollado en el modulo de justicia, el 86.7% de ellos percibe a la fiabilidad como adecuado.

Además, se puede observar que del total de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco que perciben como regular el trabajo remoto desarrollado en el modulo de justicia, el 46.7% de ellos percibe a la fiabilidad como regular y 46.7% como adecuado.

H_0 : No existe **relación entre el trabajo remoto y la fiabilidad** de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco

H_1 : Existe **relación entre el trabajo remoto y la fiabilidad** de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco

Nivel de significación $\alpha = 0.05$

Como el $p_valor = 0.000$ es menor a 0.05 (nivel de significación) se rechaza H_0 , por tanto, existe evidencia muestral suficiente para afirmar que Existe **relación entre el trabajo remoto y la fiabilidad** de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco.

Además, por la tabla 14, se puede afirmar que el grado de correlación o asociación entre las variables en mención es de 48.7% este indicador es una prueba de que la asociación o correspondencia **entre el trabajo remoto y la fiabilidad** está en un nivel medio.

Tabla 14. Medidas simétricas

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Correlación de Spearman	,487	,118	4,893	,000
N de casos válidos	79			

4.3.3. Relación del trabajo remoto y la dimensión empatía

Tabla 15. Trabajo remoto y la dimensión empatía

		Recuento	Empatía			Total
			Deficiente	Regular	Adecuado	
Trabajo	Deficiente		4	0	0	4

remoto	%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
	Regular	Recuento	1	7	7	15
Eficiente	%	6,7%	46,7%	46,7%	100,0%	
	Recuento	0	8	52	60	
Total	%	0,0%	13,3%	86,7%	100,0%	
	Recuento	5	15	59	79	
		%	6,3%	19,0%	74,7%	100,0%
Chi-cuadrado de Pearson = 72.793			pvalor=0,000			

Se puede observar que del total de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco que perciben como eficiente el trabajo remoto desarrollado en el modulo de justicia, el 86.7% de ellos percibe a la dimension de la empatia como adecuado.

Además, se puede observar que del total de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco que perciben como regular el trabajo remoto desarrollado en el modulo de justicia, el 46.7% de ellos percibe a la empatia como regular y 46.7% como adecuado.

H_0 : No existe **relación entre el trabajo remoto y la empatía** de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco

H_1 : Existe **relación entre el trabajo remoto y la empatía** de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco

Nivel de significación $\alpha = 0.05$

Como el $p_valor = 0.000$ es menor a 0.05 (nivel de significación) se rechaza H_0 , por tanto, existe evidencia muestral suficiente para afirmar que Existe **relación entre el trabajo remoto y la empatía** de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco.

Además, por la tabla 16, se puede afirmar que el grado de correlación o asociación entre las variables en mención es de 55.1% este indicador es una prueba de que la asociación o correspondencia **entre el trabajo remoto y la empatía** está en un nivel medio.

Tabla 16. Medidas simétricas

Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
-------	---------------------------	--------------	--------------------------

Correlación de Spearman	,551	,112	5,796	,000
N de casos válidos	79			

4.3.4. Relación del trabajo remoto y la dimensión de comunicación

Tabla 17. Trabajo remoto y la dimensión de comunicación

		Comunicación			Total	
		Deficiente	Regular	Adecuado		
Trabajo remoto	Deficiente	Recuento	4	0	0	4
		%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	1	12	2	15
		%	6,7%	80,0%	13,3%	100,0%
	Eficiente	Recuento	0	44	16	60
		%	0,0%	73,3%	26,7%	100,0%
Total	Recuento	5	56	18	79	
	%	6,3%	70,9%	22,8%	100,0%	

Chi-cuadrado de Pearson = 64,212 **pvalor=0,000**

Se puede observar que del total de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco que perciben como eficiente el trabajo remoto desarrollado en el modulo de justicia, el 73.3% de ellos percibe a la dimension de la comunicación como regular y 26,7% lo percibe como adecuado.

Además, se puede observar que del total de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco que perciben como regular el trabajo remoto desarrollado en el modulo de justicia, el 80% de ellos percibe a la comunicación como regular y 13.3% como adecuado.

H_0 : No existe **relación entre el trabajo remoto y la comunicación** de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco

H_1 : Existe **relación entre el trabajo remoto y la comunicación** de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco

Nivel de significación $\alpha = 0.05$

Como el p_valor =0.000 es menor a 0.05 (nivel de significación) se rechaza H_0 , por tanto, existe evidencia muestral suficiente para afirmar que Existe **relación entre el trabajo remoto y la comunicación** de usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco.

Además por la tabla 18, se puede afirmar que el grado de correlación o asociación entre las variables en mención es de 56.9% este indicador es una prueba de que la asociación o correspondencia **entre el trabajo remoto y la comunicación** está en un nivel medio.

Tabla 18. Medida de correlación de Spearman

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Correlación de Spearman	,569	,113	3,486	,001
N de casos válidos	79			

V.- DISCUSIÓN

Recabados los resultados, estos deben ser contrastados con los antecedentes y teorías expuestas; siempre, en función al método utilizado, objetivos trazados y las variables estudiadas. La novedad en la implementación del trabajo remoto en territorio peruano es motivo de investigación, más aún en tiempos coyunturales por la pandemia del covid.19 el cual es necesario como plan de contingencia para continuar impartiendo justicia, como es el sistema del Poder Judicial en nuestro país.

La calidad de servicio en el sector público, es una manifestación que se origina por la modificación de la administración pública. Se está abandonando el término “administrados” los cuales eran quienes recepcionaban los servicios, ahora llamado ciudadanos-usuarios, con las imposiciones de recibir un servicio de calidad, estas imposiciones se muestran por que presentan el entendimiento que si dan a cambio una remuneración tienen la facultad exigir un servicio de calidad, el cual la evalúan desde su posición. El abastecedor que brinda servicios a usuarios que exige calidad, es la administración pública.

En lo resultados obtenidos se puede observar que el 75.9% de los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco, perciben como eficiente el trabajo remoto, mientras que el 19% de usuarios perciben como regular al trabajo remoto y solo un 5.1%, considera que el trabajo remoto es deficiente, lo cual indica que los resultados obtenidos por medio de esta manera de trabajo, por ello que existe un 75.9% de los usuarios percibe que el trabajo remoto que desarrolla la institución es eficiente, existen muchos determinantes que facilitan el desarrollo del trabajo remoto que efectúan los colaboradores. Estos determinantes están enlazados con la implementación de instrumentaria, y medios de última tecnología idóneos para desarrollar esta manera de trabajo.

Así mismo, existe también un 19% de usuarios, que han referido que el trabajo remoto desarrollado es regular, puesto que ha presentado cierta dificultad, a razón de que algunos usuarios no cuentan con equipos telefónicos idóneos y

en otros casos no contaban con internet, lo cual era indispensable para lograr una comunicación con los colaboradores que desarrollaban este tipo de trabajo.

Es de considerar que un 5.1% ha considerado el trabajo remoto como deficiente, puesto que se han observado una serie de complicaciones, ya sea por no contar con los equipos telefónicos, también por encontrarse en diversas zonas de difícil acceso a la señal telefónica y conexión a internet.

Al realizar el contraste con estudios anteriores en diversos contextos, se tiene presente que Suarez, (2020), valoro al Teletrabajo en la UGEL San Pablo como eficiente con un 87.5%, el nivel regular con un 12.5 %; lo cual nos refiere de que el teletrabajo efectuado en dicha institución señala un resultado favorable, lo cual nos señala evidentemente que el ejercicio del trabajo remoto es beneficioso en la institución judicial como medida para evitar el contagio por el covid19. Esto nos muestra que al aplicar esta forma de trabajo en diversas instituciones es favorable para el desarrollo y mejora de resultados con menor inversión económica.

También se observa que el nivel que predomina en la Calidad de Servicio es eficiente con 92.5 %, seguido del nivel regular con un 7.5%. las dos variables presentan nivel deficiente de 0%. Por ello se puede afirmar que se observa una relación estrecha entre las dos variables estudiadas. Se puede observar que el 79.7% de los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco percibe como adecuado la calidad de servicio, mientras que el 13.9% percibe como regular calidad de servicio, mientras que solo un 6.3% considera que la calidad de servicio es deficiente.

Esta cifras nos indica que el 79.7% de los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco, atendidos en dicha institución perciben adecuada la calidad de servicio que recibieron por parte de los colaboradores, los factores que contribuyeron con estos resultados están relacionados con la capacidad de respuesta, el trato, la atención, la comunicación la empatía que presentaron los colaboradores para atender a los usuarios. Mientras que 13.9% de usuarios atendidos ha percibido como

regular, por factores que han manifestado, que no han favorecido positivamente a la atención de los usuarios y el 6.3% que ha considerado que la calidad de servicio ha sido deficiente, puesto que no ha recibido la atención requerida en su proceso judicial.

Así mismo, con los resultados obtenidos en la dimensión de canales de comunicación, se puede observar que el 77.2% de los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco, perciben como eficiente los canales de comunicación lo cual indica que la atención de la oficina de dudas y reclamos mediante canales de comunicación tecnológicos son eficientes, además que la recepción digital o virtual de escritos como habilitación permanente de los canales de comunicación tecnológica son las adecuadas; mientras que el 16.5% percibe como regular los canales de comunicación, y solo un 6.3% considera que los canales de comunicación es deficiente. Lo cual refiere que la atención al usuario es la más adecuada.

Así también se tiene a Martínez, (2018), evaluó la calidad del servicio de atención al público a los usuarios de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, donde se observó que el 3,8% usuarios señalan que la calidad del servicio de atención al público es deficiente, el 35,9% usuarios señalan que es regular, el 46,2% usuarios señalan que es bueno y el 14,1% usuarios señalaran que la calidad del servicio de atención al público es muy buena.

Estos resultados nos indican que la calidad de servicio brindada en dicha institución, no ha sido favorable por lo tanto es necesario tener en cuenta que aún existen factores que mejorar e implementar en la atención al usuario. Por ello es importante realizar los estudios necesarios a la población, teniendo en cuenta, el contexto en que se desarrollan para poder adecuar y responder los requerimientos que el usuario demande.

Es de considerar a Cuentas, (2021), quien evaluó la calidad de servicio en el despacho judicial el Dorado, donde se puede apreciar que el 13% de usuarios percibe una atención muy baja lo cual indicaría que el servicio brindado no fue el adecuado, continuando con un 21% de usuarios que ha referido una atención baja, seguido de un 34% de usuarios que ha referido un nivel medio,

un 19% de usuarios manifestó un nivel alto de y 13% de usuarios manifestó un nivel muy alto. Es de considerar que la atención en el transcurso del tiempo la atención al usuario ha mejorado lo cual contrasta en los resultados obtenidos en el módulo judicial integrado en referencia.

Al contrastar lo resultados en ambos trabajos de investigación podemos afirmar que la calidad de servicio puede variar en las diferentes instituciones, puesto que no todos cuentan con la misma capacidad de profesional para realizar las actividades requeridas en la atención al usuario. También depende del trato, la comunicación, la comprensión al usuario en sus procesos judiciales, es de considerar que se atraviesa una pandemia por el covid 19, y es el escenario oportuno donde evidencia la calidad de profesionales que se requieren para poder brindar una atención de calidad al usuario.

En referencia a la hipótesis general se afirma que el grado de correlación o asociación entre las variables trabajo remoto y la calidad de servicio en mención es de 71.2% en los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco, este indicador es una prueba de que la asociación o correspondencia el cual tiene un nivel alto el cual concuerda con Suarez (2020) donde en su investigación recalca que la variable Teletrabajo, es eficiente con un 87.5%, continuando con un nivel regular con un 12.5 %; por ello, se observa que el grado que predominó en la variable Calidad de Servicio es eficiente con un 92.5 % después del grado regular con un 7.5%. En las dos variables es deficiente con un 0%. Por ello cabe mencionar que existe una relación estrecha entre las variables. Lo cual indica que esta modalidad de trabajo que se ha desarrollado en tiempos de pandemia ha sido la idónea para evitar con el contagio y así mismo continuar en la atención a los usuarios.

En referencia a la primera hipótesis específica el trabajo remoto se relaciona de manera positiva con la capacidad de respuesta con un 86.7, lo cual se percibe como adecuado Según el resultado obtenido se percibe una capacidad de respuesta con 46.7% de usuarios lo cual indica que es regular. Es de considerar en estudios de implementación del trabajo remoto en donde se entiende que ha presentado dificultades las cuales se están superando y

permite avanzar en la calidad de respuesta del colaborado como refiere Castillo,(2017) teniendo en cuenta que existe una relación significativa entre esta dimensión y esta variable, la capacidad de respuesta por parte de los colaboradores para atender los casos de los usuarios.

Así mismo se puede observar en la segunda hipótesis específica, el trabajo remoto que se ha desarrollado en el módulo de justicia presenta un 46.7%, usuarios que perciben a la fiabilidad como regular y 46.7% como adecuado lo cual no concuerda con el resultado de Suarez, (2020), el cual refiere que la fiabilidad se relaciona estrechamente con el trabajo remoto. Esto indica que esta dimensión se da cuando hay una adecuada implementación para brindar un buen servicio al usuario. Por ello se debe continuar en la creación de nuevas estrategias y formas para lograr que el usuario confíe en el servicio que se le brinda en dicha institución.

Se puede observar en la tercera hipótesis, el trabajo remoto que se ha desarrollado en el módulo de justicia, el 86.7% de los usuarios han percibido a la dimensión de la empatía como adecuada y el 46.7% lo perciben como adecuado. El grado de correlación o asociación entre las variables en mención es de 55.1% este indicador es una prueba de que la asociación o correspondencia entre el trabajo remoto y la empatía está en un nivel medio grado de correlación o asociación entre las variables en mención es de 55.1% este indicador es una prueba de que la asociación o correspondencia entre el trabajo remoto y la empatía está en un nivel medio de correlación o asociación entre las variables en mención es de 55.1% este indicador es una prueba de que la asociación o correspondencia entre el trabajo remoto y la empatía está en un nivel medio lo cual concuerda con el estudio de Suarez, (2020)

Por los resultados obtenidos en la cuarta hipótesis podemos afirmar que el grado de correlación o asociación entre las variables de trabajo remoto y la comunicación es de 56.9% de los usuarios Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar Cusco, este indicador es una prueba de que la asociación o correspondencia entre el trabajo remoto y la comunicación está en un nivel medio. Resultado que también concuerda con el estudio de Molina, Silva,

gallegos. (2021), el cual asevera en sus estudios, que la relación entre la comunicación y el trabajo es significativa, por ello se debe tener en cuenta que la comunicación es un factor necesario en la atención al usuario y por ello se debe ir acorde a la capacitación , tecnología nuevas estrategias para lograr la más adecuada al usuario.

Por los resultados obtenidos en la hipótesis general se puede afirmar que el grado de correlación o asociación entre las variables de trabajo remoto y la calidad de servicio es de 71.2% este indicador es una prueba de que la asociación o correspondencia entre el trabajo remoto y la calidad de servicio está en un nivel alto.

VI.- CONCLUSIONES

1. Con la investigación efectuada, se ha comprobado que existe una correlación entre las variables es de 71.2% este indicador es una prueba de que la asociación o correspondencia entre el trabajo remoto y la calidad de servicio está en un nivel alto. Lo cual evidencia que el Módulo judicial realiza el trabajo remoto de manera adecuado por ello la calidad de servicio brindada es favorable para el usuario.
2. Con respecto a la investigación realizada se puede afirmar que el grado de correlación entre el trabajo remoto y la capacidad de respuesta es de 55.1% lo cual indica que presenta un nivel medio; lo cual evidencia que la capacidad de respuesta es importante para brindar calidad de servicio.
3. El grado de correlación que existe entre el trabajo remoto y la fiabilidad es de 48.7%, lo cual indica que está en un nivel medio. Lo cual nos indica que la fiabilidad es necesaria para desarrollar un trabajo remoto adecuado para brindar un servicio de calidad en la institución.
4. El grado de correspondencia entre el trabajo remoto y la empatía presenta un 55.1%, lo cual indica un nivel medio, lo cual nos muestra que la empatía es necesaria para la atención al usuario y obtener un servicio de calidad.
5. En el presente estudio se puede apreciar la correlación que existe entre el trabajo remoto y la comunicación que es de un 56.9% lo cual es una prueba de que la asociación o correspondencia está en un nivel medio. Por ello se puede afirmar que la comunicación es un factor indispensable para brindar un servicio de calidad al usuario.

VII.- RECOMENDACIONES

1. Con la investigación efectuada, se recomienda al Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, continuar implementando el trabajo remoto para continuar mejorando la calidad de servicio en la atención a los usuarios.
2. Se recomienda al Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, brindar la indumentaria necesaria para que los colaboradores, continúen realizando con sus actividades con los adecuados protocolos de seguridad para evitar contagiarse del covid-19
3. Se recomienda al Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, continuar capacitando al personal, con talleres, sesiones educativas y demostrativas sobre la importancia del trato adecuado al usuario.
4. Se recomienda al Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, disponer e implementar planes estratégicos para brindar una orientación adecuada a los colaboradores, con la finalidad de incrementar sus habilidades de comunicación, utilización de medios tecnológicos para brindar un buen servicio de digital para agilizar los trámites judiciales

REFERENCIAS

- Arias, F. (2015). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN EN LAS CIENCIAS APLICADAS. En M. d. ciencias. Venezuela : Mitos y errores en la elaboración de tesis y proyectos de investigación. 3ª Ed. Obtenido de EFDeportes.com, Revista Digital.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2020a). Directiva para la aplicación del Trabajo Remoto.<https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2020/Res039-2020-SERVIR-PE-Directivatr.pdf>
- Atencio, G. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*.
- Avendaño C, A. y. (2020). *Tecnología en el teletrabajo y trabajo en casa* . Bogota.
- Bernal, C. A. (1010). *Metodologia de la Investigacion*. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes. (s.f.).
- Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidadde Tinguíña, Ica 2018. (2018). *Tesis de Maestria*. Ica, Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Carpena, A. (2016). LA EMPATÍA ES POSIBLE. *Aprender a ser*, 24.
- CASTELLÓ MARTÍNEZ, C. D. (2015). Twitter como canal de comunicación corporativa y publicitaria. *Communication & Society / Comunicación y Sociedad*,.
- Castillo, J. A. (2017). 5 implementación de la figura del teletrabajo en el sector público de Costa Rica: avances y desafíos. *Cuaderno juridico y politico*. Costa Rica: Universidad Politécnica de Nicaragua.
- Cereceda-Martínez. (2019). LAS ESTRATEGIAS PRUDENCIALES DE CUIDADO Y RESPETO EN LA TEORÍA DE ALFONSO GÓMEZ-LOBO: RELACIONES ENTRE NORMAS. *Praxis Filosófica*,, 147.
- Cegarra Sánchez, j. (2004). Metodología de la Investigación Científica y

Tecnológica.Madrid: Ediciones Diaz de Santos.

- Chisaguano, T. (2017). La Calidad del Servicio Publico en el Ecuador: Caso Centrote Atencion Universal del IESS del Distrito Metropolitano de Quito, 2014- 2016. . *Tesisde Maestria*. Quito., Ecuador.: La universidad de Posgrado del Estado.
- Coba, F. M. (2020). Trabajo remoto en procesos no urgentes a consecuencia del coronavirus(Covid-19) en el Peru y su aplicacion continua. *Revista Oficial delPoderJudicial*, 442.
- Cuentas Zuñiga, M. G. (2021). Calidad de servicio y trabajo remoto en el Juzgado de Paz Letrado El Dorado. Tarapoto, Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Demuner, M. d. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista de ciencias sociales*.
- Esther, V. (2017). La idea de universidad en vilo. Gestión de calidad, capitalismo. *Revista Colombiana de Educación*.
- Francisco Javier, L. M. (1995). Un análisis de la importancia relativa que tienen las dimensiones de la calidad de servicio en la percepción del cliente. *Cuaderno29*, 37-38.
- Fedor, J. G. (2016). *La Comunicación*. Obtenido de Salus: http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-71382016000300002&script=sci_arttext
- Gerardo, D. (2010). FIABILIDAD Y VALIDEZ. *Papeles del Psicólogo*, 75.
- González,A., M. E., & Fraiz Brea, J. A. (2006). RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. SU. *Investigaciones Europeas de Dirección y econocmia de la empresa*.
- Hernandez D, M. P. (2014). Poblacion, Muestra, informantes clave , Variable y de unidad de analisis. Obtenido de <https://es.slideshare.net/jthd40/poblacin-muestra-informantes-clave-variable-unidad-de-anlisis>
- Hernández Sampieri, R. (2014). metodológica de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- López Aranda, L. y. (2013). Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidadde un instrumento de medición de satisfacción. México:

LACCEI

- Lopez, I. (2015). *Metodos y tecnicas de Investigacion*. Guadalajara, Mexico.
- Lozano, P. J. (2015). La honestidad en la investigación científica. *Acta Médica Peruana*
- Martha, Q. y. (2014). *Calidad y servicio*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Martínez San Miguel, L. N. (2018). Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad de la tinguña, Ica 2018. *Tesis de maestría*. Ica., Perú.: Universidad Cesar Vallejo.
- Miranda Montecinos, A. (2013). PLAGIO Y ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. *Revista chilena de derecho*
- Molina Rojas, J.C., M. S. (2021). Diagnóstico de Estrés y Satisfacción Laboral en Servidores Públicos de Corantioquia. *Tesis de Maestría*. Bogota, Colombia: Universidad Escuela Colombiana de Carreras Industriales.
- Monroy, & Urcádiz. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes. *Investigación Administrativa*.
- Mousalli, G. (2015). *Métodos y Diseños de*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Gloria-Mousalli/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa/links/575b200a08ae414b8e4677f3/Metodos-y-Disenos-de-Investigacion-Cuantitativa.pdf
- Muñoz., T. G. (2003) EL CUESTIONARIO COMO INSTRUMENTO DE INVESTIGACION / EVALUADOR. Obtenido de Etapas del Proceso Investigador: INSTRUMENTACIÓN.: http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf
- Ordaz, J. G. (2005). ANÁLISIS MULTIVARIANTE EN INVESTIGACIONES. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 277,278.
- Oszlak, O. (2020). Trabajo remoto: hacer de necesidad virtud. En *CUINAP*. (pág.11). ARGENTINA: INAP.
- Porcel Licon, J. (2021). Trabajo remoto y el desempeño laboral en el contexto COVID 19 en un distrito judicial - Cusco. Lima .
- República, C. S. (s.f.). *Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar*. Obtenido de

<https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/25f5a800461dd32fa01afa04d51e568e/M%C3%93DULO+JUDICIAL+INTEGRADO+EN+VIOLENCIA+FAMILIAR.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=25f5a800461dd32fa01afa04d51e568e>

- Relat, M. (2010). Introducciom a la investigacion basica . *Rapd online* , 221.
- Reyes Hernandez, S. P. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfaccióndel cliente de la asociación, Share, Huehuetenango. Huehue Etenago, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Rodríguez Mejía, M. (2007). El teletrabajo en el mundo y Colombia. *Gaceta Laboral*.
- Rojas L, C. J. (2021). Gestión del Trabajo remoto en la Biblioteca Nacional del Perú,2020.
- Rosario, M. (2020). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *sociales, Nóesis. Revista de ciencias*. Obtenido de Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico2020: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2395-86692018000300061&script=sci_arttext
- Tesis de Maestria*. Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Seto Pamies, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Madrid:Esic Editorial.
- Solis Plata, D. (2019). Cómo Hacer Un Perfil Proyecto De Investigación Científica. Palibrio.
- Suarez Vásquez, L. M. (2020). Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicios de laUnidad de Servicio de la Unidad de. *Tesis de Maestría*. Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio. *Compendium*, 68.
- Toschi, D. (2020). Trabajo remoto y pobreza. *ECONO*, 19.

- Vargas, E. (2017). La idea de universidad en vilo, Gestión de calidad, capitalismo. *Revista Colombiana de Educación*.
- Vega, M. Á. (2014). PARADIGMAS EN LA INVESTIGACIÓN. ENFOQUE CUANTITATIVO Y CUALITATIVO. *European Scientific Journal (European Scientific Institute)*.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Anexo 1

TITULO: Trabajo Remoto y Calidad de Servicio en la Atención a usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020					
Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo remoto y la calidad de servicio en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020?	Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la calidad de servicio en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020	El trabajo remoto se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio de la atención a los usuarios	Trabajo remoto	Prestación de servicio	Enfoque: Cuantitativa Tipo: Básica
				Canales de comunicación	
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2	Dimensiones	Diseño
¿Cuál es la relación que existe entre trabajo remoto y la capacidad de respuesta en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020?	Identificar la relación que existe entre el trabajo remoto y la capacidad de respuesta en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco, 2020	El trabajo remoto se relaciona de manera significativa con la capacidad de respuesta en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco, 2020	Calidad de atención	Capacidad de respuesta	No experimental De corte transversal Alcance: Descriptivo correlacional
¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo remoto y la fiabilidad en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020?	Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la fiabilidad en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco, 2020	El trabajo Remoto se relaciona de manera significativa con la fiabilidad en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco, 2020		Fiabilidad	Técnica: La encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Cuál la relación que existe entre el trabajo remoto y la empatía en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020?	Analizar la relación que existe entre el trabajo remoto y la empatía en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco, 2020	El trabajo Remoto se relaciona de manera significativa con la empatía en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco, 2020		Empatía	Población: 100 usuarios atendidos Muestra:
¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo remoto y la comunicación en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020?	Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la comunicación en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco, 2020	El trabajo Remoto se relaciona de manera significativa con la comunicación en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco, 2020		Comunicación	Muestreo:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES Anexo 2

TITULO: Trabajo Remoto y Calidad de Servicio en la Atención a usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco2020				
Variable 1 : Trabajo Remoto				
Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems Nivel de medición
<p>Servir (2020) conceptualiza al trabajo remoto como la prestación de un servicio que está sometido a subordinación, pero encontrándose en su domicilio o lugar de aislamiento social, el cual utiliza mecanismos o instrumentos que le permitan efectuar sus actividades laborales, sin asistir al centro de trabajo, siempre y cuando la condición de las labores lo permitan.</p>	<p>Rodríguez,(2007) es aquella modalidad de trabajo que se podría realizar en el centro de labores de una institución, se diferencia por que el trabajador efectuara sus labores a través de un equipo tecnológico como una computadora, orientado por las indicaciones del líder, recepcionadas por un medio virtual, trabajo que luego se remitirá al mismo y que será remunerado; es decir el trabajador no se desplazara a su centro de labores; porque este lo desarrollará desde su domicilio</p>	Prestación deservicio	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de Plazos. - Acceso al servicio. - Nivel de atención. - Conformidad en el servicio 	<p>Escala de Likert:</p> <p>1 – Totalmente de acuerdo</p> <p>2 – De Acuerdo</p> <p>3 – Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4 – En desacuerdo</p> <p>5 – Totalmente en desacuerdo</p>
		Canales de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Atención de dudas y reclamos mediante canales de comunicación tecnológicos. - Recepción digital o virtual de escritos. - Habilitación permanente de los canales de Comunicación tecnológicos 	
Variable 2: Calidad de servicio				
<p>Es de considerar que la Calidad de servicio, posee dimensiones; tal como proponen Zeithami & Berry, quienes son los grandes representantes de la Escuela Parasuraman, en un inicio refieren diez instrumentos para realizar la medición los cuales son: capacidad de respuesta, aspectos tangibles, credibilidad, fiabilidad, profesionalidad, comunicación, seguridad, accesibilidad, cortesía y comprensión al usuario, los cuales se fueron acortando pues se observaba una correlación estrecha entre ellas, es por ello que posterior a ello los autores presentan el modelo SERQUAL, indicando que cada una no precisamente eran independientes y guardaban relación entre ellas, por Zeithami & Berry (citados por Llorens, 1995)</p>	<p>Gonzales y Brea (2006), la calidad percibida es la variable que presenta límites menos claros respecto al concepto de satisfacción, ya que ambas se refieren a un proceso de evaluación en el que el cliente compara la experiencia del servicio con determinadas expectativas previas, es decir, ambas tienen en común el hecho de que se considera central el punto de vista de los clientes, al valorar los servicios que presta una organización</p>	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Voluntad y aptitud para atender. - Servicio rápido. - Personal que agrada. 	<p>Escala de Likert:</p> <p>1 – Totalmente de acuerdo</p> <p>2 – De acuerdo</p> <p>3 – Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>4 – En desacuerdo</p> <p>5 – Totalmente en desacuerdo</p>
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de cumplimiento - Servicio ofrecido 	
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada - Flexibilidad en el servicio. - Amabilidad 	
		Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Información Clara - Escucha. - Adaptación del lenguaje 	

Anexo 3

Título de la investigación: Trabajo Remoto y Calidad de Servicio en la Atención a usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco2020

Objetivo de la investigación: Determinar la relación que existe entre el trabajo remoto y la calidad de servicio en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020

Dirigido a: Usuarios que recibieron atención en el módulo Judicial integrado en violencia familiar, Cusco – 2020.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por favor lea esta información cuidadosamente antes de decidir su participación en el estudio:

Beneficios: Mediante su participación, contribuirá al conocimiento general sobre Formación Profesional, lo cual es relevante para establecer su influencia en el Desempeño Laboral.

Confidencialidad: Toda opinión o información que Ud. nos entregue será tratada de manera confidencial. Nunca revelaremos su identidad. En las presentaciones que se hagan sobre los resultados de esta investigación no usaremos su nombre ni tampoco revelaremos detalles suyos ni respuestas que permitan individualizarlo. Sus datos serán resguardados en un archivo digital al que sólo tendrá acceso el investigador. Los datos sólo serán usados para la presente investigación.

Participación voluntaria: Su participación es completamente voluntaria. Se puede retirar del estudio en el momento que estime conveniente. Para ello, basta que cierre u abandone la página web con el cuestionario.

Contacto: Si usted tiene alguna duda o consulta respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactar con el autor de esta investigación, Lic. Gladys Lozano Cueva, al siguiente correo electrónico, Gladyslozano1417@gmail.com o al cel. 955260916.

<i>Si Acepto</i>	
<i>No Acepto</i>	

Recolección de datos

Anexo 4

CUESTIONARIO 01: Trabajo

Remoto

La finalidad de la presente encuesta es recabar la información para determinar la relación que existe entre Trabajo Remoto y Calidad de Servicio en la Atención a usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020. Se solicita resolver los enunciados de manera objetiva marcando con un X la respuesta que considere.

ESCALA DE MEDICION – LIKERT				
Nomenclatura				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración				
1	2	3	4	5
CUESTIONARIO 01– TRABAJO REMOTO				
N°	Dimensión - Prestación de servicio	Escala de medición		
	Cumplimiento de plazos			5
01	Considera Usted que el Módulo Judicial Integrado Violencia Familiar cumple con los plazos establecidos en los diferentes procesos judiciales			
02	Considera Usted que los plazos que se establecen para los procesos judiciales son los adecuados.			
03	Considera usted que por pandemia del covid-19 los plazos establecidos por el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar deberían modificarse.			
	Indicador 2 - Acceso al servicio			5
04	Considera usted que el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar brinda el acceso al servicio de manera oportuna.			
05	Considera usted que el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar está cumpliendo una gestión efectiva.			
06	Considera usted que los usuarios tienen acceso a los servicios que ofrece el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, sin distinción alguna.			
	Indicador 3 - Nivel de atención.			5

07	Considera usted que los colaboradores que laboran en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, brindan un nivel de atención óptimo.					
08	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar laboran de forma organizada en el desempeño funciones.					
09	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar cumplen con el nivel de atención que se requiere para un buen servicio.					
Indicador 4-Conformidad en el servicio		1	2	3	4	5
10	Esta usted conforme con el servicio que se le brinda en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar					
11	Considera usted que el servicio que brinda el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar es conforme a los requerimientos necesarios para atender los procesos judiciales.					
12	Considera usted conforme con el trabajo remoto que vienen realizando los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar.					
N°	Dimensión 2 - Canales de comunicación	Escala de medición				
	Indicador 1 Atención de dudas y reclamos mediante canales de comunicación tecnológicos.	1	2	3	4	5
13	Considera usted que el sistema de información que posee el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar disipa sus dudas en los tramites que requiere.					
14	Considera usted que los reclamos son atendidos mediante los canales de comunicación tecnológicos.					
15	Considera usted que los sistemas de canales de comunicación son accesibles para su atención en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar,					
	Indicador 2 - Recepción digital o virtual de escritos.	1	2	3	4	5
16	Considera usted que la recepción digital empleada por el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, favorece para evitar el contagio de covid-19					
17	Considera Usted que la recepción digital que ofrece el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar es eficiente y eficaz.					
18	Considera usted que la recepción digital brinda la misma atención que la presencial, en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar.					
	Indicador 3 - Habilitación permanente de los canales de comunicación tecnológicos	1	2	3	4	5
19	Considera usted pertinente la habilitación de los canales de comunicación tecnológica en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar					
20	Considera Usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, están utilizando de manera adecuada los canales de comunicación tecnológico.					
21	Considera usted favorable la utilización de los canales de comunicación tecnológicos, que ofrece el Módulo Judicial Integrado de violencia Familiar.					

CUESTIONARIO 02: Calidad deservicio.

El objetivo de la presente herramienta, es recopilar información sobre la relación que existe entre Trabajo Remoto y Calidad de Servicio en la Atención a usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020, basada en la atención recibida por los usuarios. Para ello deberá marcar una de las alternativas de manera objetiva.

ESCALA DE MEDICIÓN – LIKERT						
Nomenclatura						
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Valoración						
1	2	3	4	5		
CUESTIONARIO 02 – Calidad de Servicio						
N°	Dimensión 1 -Capacidad de respuesta	Escala de medición				
Indicador 1 - Voluntad y aptitud para atender.		1	2	3	4	5
01	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, poseen la aptitud necesaria para realizar sus funciones en cada proceso judicial.					
02	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, presentan voluntad y disposición en la atención al usuario.					
03	Considera usted indispensable la voluntad y aptitud en los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, para realizar una adecuada atención.					
Indicador 2 -Confianza		1	2	3	4	5
04	Considera usted que en esta pandemia por covid-19, los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, poseen las destrezas y habilidades necesarias en la atención al usuario.					
05	Considera usted que en esta pandemia del covid-19 los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, infunden confianza a los usuarios.					
06	Considera usted que una adecuada atención genera confianza al usuario en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar,					
Indicador 3 - determinación.		1	2	3	4	5
07	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, laboran con determinación.					
08	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, deberían atender con determinación al usuario.					
09	Cree usted que la Determinación es un factor importante en la					

	atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar					
N°	Dimensión: Fiabilidad	Escala de medición				
- Indicador 1: Capacidad de cumplimiento		1	2	3	4	5
10	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, laboran con determinación en cada función que desarrollan					
11	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, cumplen sus labores a cabalidad y honestidad.					
12	Considera usted que la determinación es un factor importante en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar					
Indicador 2 : Servicio ofrecido		1	2	3	4	5
13	Considera usted que el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar brinda un servicio rápido y eficiente.					
14	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado En Violencia Familia se han capacitado adecuadamente para brindar la atención en la pandemia covid-19.					
15	Considera usted que la atención que se brinda en del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar es el adecuado a la pandemia por covid-19.					
Indicador 3 -Habilidad para realizar el Servicio		1	2	3	4	5
16	Considera Usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, brindan una atención agradable,					
17	Considera Usted que el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, brinda un atención resolutive y profesional.					
18	Considera los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, se esmeran para que la atención sea buena					
N°	Dimensión 3 - Empatía	Escala de medición				
Indicador 1 - Atención personalizada		1	2	3	4	5
19	Considera Usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, poseen las aptitudes necesarias para brindar un servicio adecuado.					
20	Considera Usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar desarrollan una labor responsable en cada función que realizan.					
21	Considera Usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar realizan una gestión adecuada con otras instituciones cuando usted lo ha requerido.					
Indicador 2 - Flexibilidad en el servicio.		1	2	3	4	5
22	Considera usted que se ha brindado una atención personalizada en el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar.					
23	Considera usted que en este estado de emergencia sanitaria le Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, entiende las necesidades de los usuarios.					

24	Considera usted que el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, cuenta con principios de valores para atender al usuario					
Indicador 3 - amabilidad		1	2	3	4	5
25	Considera Usted, que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar son flexibles en relación al horario de atención que notifica al usuario.					
26	Considera usted necesaria la flexibilidad en el servicio que se brinda en el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar					
27	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia, cumplen con las exigencias y normativas adecuándola al usuario.					
Dimensión 4: comunicación		Escala de medición				
Indicador 1: Información clara		1	2	3	4	5
28	Considera usted que los colaboradores Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, han mostrado preocupación e interés cuando usted ha solicitado orientación sobre su proceso judicial.					
29	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, comprenden las necesidades específicas de los usuarios					
30	Considera usted que existe apertura a la escucha y al diálogo por parte de los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia,					
Indicador 2 - Escucha		1	2	3	4	5
31	Considera usted que el lenguaje que utilizan los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia, es fácil de comprender y está adaptado a los usuarios.					
32	Considera usted que la información que brindan en el Módulo Judicial Integrado en Violencia, ha despejado sus dudas en su proceso judicial.					
33	Considera usted que la información que se le ha brindado en Módulo Judicial Integrado en Violencia, es transparente y verídica.					
Indicador 4: adaptación del lenguaje		1	2	3	4	5
34	Considera usted que los colaboradores el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, lo han escuchado con atención para apoyarlo en sus inquietudes o requerimientos.					
35	Considera usted que los colaboradores Módulo Judicial Integrado en Violencia familiar siempre dispuestos a ayudar y atender sus dudas					
36	Considera Usted que el Módulo Judicial Integrado en Violencia, escucha lo que tienen que decir las personas, a través del buzón de sugerencias y libro de reclamaciones					

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Trabajo Remoto

El trabajo remoto se conceptualiza, como la prestación de un servicio que está sometido a subordinación, pero encontrándose en su domicilio o lugar de aislamiento social, el cual utiliza mecanismos o instrumentos que le permitan efectuar sus actividades labores, sin asistir al centro de trabajo, siempre y cuando la condición de las labores lo permitan. Servir (2020)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Prestación de servicio

La prestación de servicios son intelectuales o físicos son acciones que realiza un individuo en beneficio de otro individuo. También se define prestación de servicios, donde el arrendador donde está obligado, a prestar sus servicios por un determinado tiempo o para una labor determinada a cambio de un beneficio o una retribución. Rodríguez (2020)

Dimensión 2: Canales de comunicación,

Son el apoyo por el cual se emite un mensaje desde un emisor a un receptor. mediante herramientas tecnológicas como internet, e-mail, radio, prensa, televisión, etc. Existen varios medios, mediante los cuales se transmiten el mensaje desde el emisor hasta el receptor. Blas (2020)

Variable 2: Calidad de Servicio.

Es de considerar que la Calidad de servicio, posee dimensiones; tal como proponen Zeithami & Berry, quienes son los grandes representantes de la Escuela Parasuraman, en un inicio refieren diez instrumentos para realizarla medición lo cuales son: capacidad de respuesta, aspectos tangibles, credibilidad, fiabilidad, profesionalidad, comunicación, seguridad, accesibilidad cortesía y comprensión al usuario, lo cuales se fueron acortando pues se observaba una correlación estrecha entre ellas, es por ello que posterior a ello los autores presentan el modelo SERQUAL., indicando que cada una no precisamente eran independientes y guardaban relación entre ellas, por tal Zeithami & Berry (citados por Llorens,1995)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Demuner (2020) La capacidad de respuesta es la ejecución realizada en torno al conocimiento que se ha adquirido y las destrezas que se desarrollan para impulsar a las instituciones. De manera que se pueda entender y proceder de manera efectiva. Está vinculada con el desempeño laboral, la rapidez y la gestión.

Dimensión 2: Fiabilidad

Se define a la fiabilidad como la capacidad de un componente para ejecutar un servicio requerido, en las situaciones presentadas, durante un determinado tiempo. UNE (2012)

Dimensión 3: Empatía

Se define a la empatía como la facultad de entender la emoción y el sentimiento de otros, teniendo como principio la igualdad. Es una habilidad necesaria para los individuos, teniendo presente que en el transcurso de nuestro existir suceden situaciones complejas. Esta esencia social hace que la comprensión y el conocimiento de los entes mentales de los demás, la habilitada para repartir y responder a ello de manera esperada e idónea. López y Aran (2012)

Dimensión 4: La comunicación.

La comunicación en un procedimiento propio de los seres humanos, hoy en día se habla mucho sobre la comunicación, es un tema muy frecuente. Puesto que ha sido muy tratado y que no se refuta su necesidad e importancia.

Hoy en día escasamente los individuos se comunican de forma presencial.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “EI TRABAJO REMOTO”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Prestación de Servicio.							
1	Considera Usted que el Módulo Judicial Integrado Violencia Familiar cumple con los plazos establecidos en los diferentes procesos judiciales	X		X		X		
2	Considera Usted que los plazos que se establecen para los procesos judiciales son los adecuados.	X		X		X		
3	Considera usted que por pandemia del covid-19 los plazos establecidos por el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar deberían modificarse.	X		X		X		
4	Considera usted que el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar brinda el acceso al servicio de manera oportuna.	X		X		X		
5	Considera usted que el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar está cumpliendo una gestión efectiva.	X		X		X		
6	Considera usted que los usuarios tienen acceso a los servicios que ofrece el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, sin distinción alguna.	X		X		X		
7	Considera usted que los colaboradores que laboran en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, brindan un nivel de atención óptimo.	X		X		X		
8	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar laboran de forma organizada en el desempeño de sus funciones.	X		X		X		
9	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar cumplen con el nivel de atención que se requiere para un buen servicio.	X		X		X		
10	Esta usted conforme con el servicio que se le brinda en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar	X		X		X		
11	Considera usted que el servicio que brinda el Módulo Judicial integrado de Violencia Familiar es conforme a los requerimientos necesarios para atender los procesos judiciales.	X		X		X		

12	Considera usted conforme con el trabajo remoto que vienen realizando los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar.	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--



	DIMENSIÓN 2 Canales de comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera usted que el sistema de información que posee el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar disipa sus dudas en los tramites que requiere.	X		X		X		
14	Considera usted que los reclamos son atendidos mediante los canales de comunicación tecnológicos.	X		X		X		
15	Considera usted que los sistemas de canales de comunicación son accesibles para su atención en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar,	X		X		X		
16	Considera usted que la recepción digital empleada por el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, favorece para evitar el contagio del covid-19	X		X		X		
17	Considera Usted que la recepción digital que ofrece el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar es eficiente y eficaz.	X		X		X		
18	Considera usted que la recepción digital brinda la misma atención que la presencial, en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar.	X		X		X		
19	Considera usted pertinente la habilitación de los canales de comunicación tecnológica en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar	X		X		X		
20	Considera Usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, están utilizando de manera adecuada los canales de comunicación tecnológico.	X		X		X		
21	Considera usted favorable la utilización de los canales De comunicación tecnológicos, que ofrece el Módulo Judicial Integrado de violencia Familiar.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Néstor Minauro Moreyra

DNI: 10609462

27, de octubre del 2021.

Especialidad del validador: Gestión Publica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o

Firma del Experto Informante

dimensiones específica del constructo.

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SERVICIO”

Nº	DIMENSIONES /	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Capacidad de respuesta							
1	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, poseen la aptitud necesaria para realizar sus funciones en cada proceso judicial.	X		X		X		
2	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, presentan voluntad y disposición en la atención al usuario.	X		X		X		
3	Considera usted indispensable la voluntad y aptitud en los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, para realizar una adecuada atención.	X		X		X		
4	Considera usted que en esta pandemia por covid-19, los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, poseen las destrezas y habilidades necesarias en la atención al usuario.	X		X		X		
5	Considera usted que en esta pandemia del covid-19 los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, infunden confianza a los usuarios.	X		X		X		
6	Considera usted que una adecuada atención genera confianza al usuario en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar,	X		X		X		
7	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, laboran con determinación.	X		X		X		
8	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, deberían atender con determinación al usuario.	X		X		X		
9	Cree usted que la Determinación es un factor importante en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	

7	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, laboran con determinación en cada función que desarrollan	X		X		X	
8	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, cumplen sus labores a cabalidad y honestidad.	X		X		X	



9	Considera usted que la determinación es un factor importante en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar	X		X		X	
10	Considera usted que el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar brinda un servicio rápido y eficiente.	X		X		X	
11	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado En Violencia Familia se han capacitado adecuadamente para brindar la atención en la pandemia covid-19.	X		X		X	
12	Considera usted que la atención que se brinda en del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar es el adecuado a la pandemia por covid-19.	X		X		X	
13	Considera Usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, brindan una atención agradable,	X		X		X	
14	Considera Usted que el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, brinda un atención resolutive y profesional.	X		X		X	
15	Considera los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, se esmeran para que la atención sea buena	X		X		X	
16	Considera Usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, poseen las aptitudes necesarias para brindar un servicio adecuado.	X		X		X	
17	Considera Usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar desarrollan una labor responsable en cada función que realizan.	X		X		X	
18	Considera Usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar realizan una gestión adecuada con otras instituciones cuando usted lo ha requerido.	X		X		X	
	Dimensión 3 - Empatía						

19	Considera usted que se ha brindado una atención personalizada en el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar.	X		X		X	
20	Considera usted que en este estado de emergencia sanitaria le Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, entiende las necesidades de los usuarios.	X		X		X	
21	Considera usted que el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, cuenta con principios de valores para atender al usuario	X		X		X	



22	Considera Usted, que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar son flexibles en relación al horario de atención que notifica al usuario.	X		X		X	
23	Considera usted necesaria la flexibilidad en el servicio que se brinda en el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar	X		X		X	
24	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia, cumplen con las exigencias y normativas adecuándola al usuario.	X		X		X	
25	Considera usted que los colaboradores Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, han mostrado preocupación e interés cuando usted ha solicitado orientación sobre su proceso judicial.	X		X		X	
26	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, comprenden las necesidades específicas de los usuarios	X		X		X	
27	Considera usted que existe apertura a la escucha y al diálogo por parte de los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia,	X		X		X	
	Dimensión 4. comunicación						
28	Considera usted que el lenguaje que utilizan los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia, es fácil de comprender y está adaptado a los usuarios.	X		X		X	
29	Considera usted que la información que brindan en el Módulo Judicial Integrado en Violencia, ha despejado sus dudas en suproceso judicial.	X		X		X	

30	Considera usted que la información que se le ha brindado en Módulo Judicial Integrado en Violencia, es transparente y verídica.	X		X		X	
31	Considera usted que los colaboradores el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, lo han escuchado con atención para apoyarlo en sus inquietudes o requerimientos.	X		X		X	
32	Considera usted que los colaboradores Módulo Judicial Integrado en Violencia familiar siempre dispuestos a ayudar y atender sus dudas	X		X		X	
33	Considera Usted que el Módulo Judicial Integrado en Violencia, escucha lo que tienen que decir las personas, a través del buzón de sugerencias y libro de reclamaciones	X		X		X	



34	Considera usted que el lenguaje que utilizan los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, es fácil de comprender y está adaptado a los usuarios.	X		X		X	
35	Considera Usted que Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar tiene la capacidad de atender a otros usuarios que hablan otro idioma.	X		X		X	
36	Considera usted que el diálogo por parte de los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar es claro y asertivo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

]Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Nestor Minauro Moreyra

DNI: 10609462

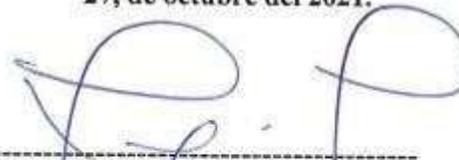
27, de octubre del 2021.

Especialidad del validador: Gestión Publica

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar componente o dimensiones específica del constructo.

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "EI TRABAJO REMOTO"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN I: Prestación de Servicio.							
1	Considera Usted que el Módulo Judicial Integrado Violencia Familiar cumple con los plazos establecidos en los diferentes procesos judiciales	✓		✓		✓		
2	Considera Usted que los plazos que se establecen para los procesos judiciales son los adecuados.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que por pandemia del covid-19 los plazos establecidos por el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar deberían modificarse.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar brinda el acceso al servicio de manera oportuna.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar está cumpliendo una gestión efectiva.	✓		✓		✓		
6	Considera usted que los usuarios tienen acceso a los servicios que ofrece el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, sin distinción alguna.	✓		✓		✓		
7	Considera usted que los colaboradores que laboran en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, brindan un nivel de atención óptimo.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar laboran de forma organizada en el desempeño de sus funciones.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar cumplen con el nivel de atención que se requiere para un buen servicio.	✓		✓		✓		
10	Esta usted conforme con el servicio que se le brinda en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar	✓		✓		✓		
11	Considera usted que el servicio que brinda el Módulo Judicial integrado de Violencia Familiar es conforme a los requerimientos necesarios para atender los procesos judiciales.	✓		✓		✓		
12	Considera usted conforme con el trabajo remoto que vienen realizando los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 2 Canales de comunicación		Si	No	Si	No	Si	No
13	Considera usted que el sistema de información que posee el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar disipa sus dudas en los trámites que requiere.	✓		✓		✓	
14	Considera usted que los reclamos son atendidos mediante los canales de comunicación tecnológicos.	✓		✓		✓	
15	Considera usted que los sistemas de canales de comunicación son accesibles para su atención en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar.	✓		✓		✓	
16	Considera usted que la recepción digital empleada por el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, favorece para evitar el contagio del covid-19.	✓		✓		✓	
17	Considera Usted que la recepción digital que ofrece el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar es eficiente y eficaz.	✓		✓		✓	
18	Considera usted que la recepción digital brinda la misma atención que la presencial, en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar.	✓		✓		✓	
19	Considera usted pertinente la habilitación de los canales de comunicación tecnológica en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar.	✓		✓		✓	
20	Considera Usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, están utilizando de manera adecuada los canales de comunicación tecnológico.	✓		✓		✓	
21	Considera usted favorable la utilización de los canales de comunicación tecnológicos, que ofrece el Módulo Judicial Integrado de violencia Familiar.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: Magister Alexander Blanco Rojas DNI: 42026463

Especialidad del validador: Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

27 de Octubre del 2021.



Firma del Experto Informante

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

N°	DIMENSIONES /	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Capacidad de respuesta							
1	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, poseen la aptitud necesaria para realizar sus funciones en cada proceso judicial.	X		✓		✓		
2	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, presentan voluntad y disposición en la atención al usuario.	✓		✓		✓		
3	Considera usted indispensable la voluntad y aptitud en los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, para realizar una adecuada atención.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que en esta pandemia por covid-19, los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, poseen las destrezas y habilidades necesarias en la atención al usuario.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que en esta pandemia del covid-19 los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, infunden confianza a los usuarios.	✓		✓		✓		
6	Considera usted que una adecuada atención genera confianza al usuario en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar,	✓		✓		✓		
7	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, laboran con determinación.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, deberían atender con determinación al usuario.	✓		✓		✓		
9	Cree usted que la Determinación es un factor importante en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, laboran con determinación en cada función que desarrollan	✓		✓		✓		
8	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, cumplen sus labores a cabalidad y honestidad.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que la determinación es un factor importante en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar	✓		✓		✓		

10	Considera usted que el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar brinda un servicio rápido y eficiente.	✓		✓		✓	
11	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado En Violencia Familia se han capacitado adecuadamente para brindar la atención en la pandemia covid-19.	✓		✓		✓	
12	Considera usted que la atención que se brinda en-del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar es el adecuado a la pandemia por covid-19.	✓		✓		✓	
13	Considera Usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, brindan una atención agradable,	✓		✓		✓	
14	Considera Usted que el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, brinda un atención resolutive y profesional.	✓		✓		✓	
15	Considera los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, se esmeran para que la atención sea buena.	✓		✓		✓	
16	Considera Usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, poseen las aptitudes necesarias para brindar un servicio adecuado.	✓		✓		✓	
17	Considera Usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar desarrollan una labor responsable en cada función que realizan.	✓		✓		✓	
18	Considera Usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar realizan una gestión adecuada con otras instituciones cuando usted lo ha requerido.	✓		✓		✓	
Dimensión 3 - Empatía							
19	Considera usted que se ha brindado una atención personalizada en el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar.	✓		✓		✓	
20	Considera usted que en este estado de emergencia sanitaria le Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, entiende las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓	
21	Considera usted que el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, cuenta con principios de valores para atender al usuario	✓		✓		✓	
22	Considera Usted, que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar son flexibles en relación al horario de atención que notifica al usuario.	✓		✓		✓	

23	Considera usted necesaria la flexibilidad en el servicio que se brinda en el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar	✓		✓		✓	
24	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia, cumplen con las exigencias y normativas adecuándola al usuario.	✓		✓		✓	
25	Considera usted que los colaboradores Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, han mostrado preocupación e interés cuando usted ha solicitado orientación sobre su proceso judicial.	✓		✓		✓	
26	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, comprenden las necesidades específicas de los usuarios	✓		✓		✓	
27	Considera usted que existe apertura a la escucha y al diálogo por parte de los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia,	✓		✓		✓	
	Dimensión 4. comunicación						
28	Considera usted que el lenguaje que utilizan los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia, es fácil de comprender y está adaptado a los usuarios.	✓		✓		✓	
29	Considera usted que la información que brindan en el Módulo Judicial Integrado en Violencia, ha despejado sus dudas en su proceso judicial.	✓		✓		✓	
30	Considera usted que la información que se le ha brindado en Módulo Judicial Integrado en Violencia, es transparente y verídica.	✓		✓		✓	
31	Considera usted que los colaboradores el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, lo han escuchado con atención para apoyarlo en sus inquietudes o requerimientos.	✓		✓		✓	
32	Considera usted que los colaboradores Módulo Judicial Integrado en Violencia familiar siempre dispuestos a ayudar y atender sus dudas	✓		✓		✓	
33	Considera Usted que el Módulo Judicial Integrado en Violencia, escucha lo que tienen que decir las personas, a través del buzón de sugerencias y libro de reclamaciones	✓		✓		✓	
34	Considera usted que el lenguaje que utilizan los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, es fácil de comprender y está adaptado a los usuarios.	✓		✓		✓	

35	Considera Usted que Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar tiene la capacidad de atender a otros usuarios que hablan otro idioma.	✓		✓		✓	
36	Considera usted que el diálogo por parte de los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar es claro y asertivo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Magister Alexander Blanco Rojas DNI: 42 02 6463

Especialidad del validador: Gestión Pública

27 de Octubre del 2021.

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

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “CALIDAD DE SERVICIO”

N°	DIMENSIONES /	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Capacidad de respuesta							
1	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, poseen la aptitud necesaria para realizar sus funciones en cada proceso judicial.	X		X		X		
2	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, presentan voluntad y disposición en la atención al usuario.	X		X		X		
3	Considera usted indispensable la voluntad y aptitud en los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, para realizar una adecuada atención.	X		X		X		
4	Considera usted que en esta pandemia por covid-19, los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, poseen las destrezas y habilidades necesarias en la atención al usuario.	X		X		X		
5	Considera usted que en esta pandemia del covid-19 los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, infunden confianza a los usuarios.	X		X		X		
6	Considera usted que una adecuada atención genera confianza al usuario en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar,	X		X		X		
7	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, laboran con determinación.	X		X		X		
8	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, deberían atender con determinación al usuario.	X		X		X		
9	Cree usted que la Determinación es un factor importante en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, laboran con determinación en cada función que desarrollan	X		X		X		
8	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, cumplen sus labores a cabalidad y honestidad.	X		X		X		

9	Considera usted que la determinación es un factor importante en la atención a los usuarios del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar	X		X		X	
10	Considera usted que el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar brinda un servicio rápido y eficiente.	X		X		X	
11	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado En Violencia Familiar se han capacitado adecuadamente para brindar la atención en la pandemia covid-19.	X		X		X	
12	Considera usted que la atención que se brinda en del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar es el adecuado a la pandemia por covid-19.	X		X		X	
13	Considera Usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, brindan una atención agradable,	X		X		X	
14	Considera Usted que el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, brinda un atención resolutive y profesional.	X		X		X	
15	Considera los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, se esmeran para que la atención sea buena	X		X		X	
16	Considera Usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, poseen las aptitudes necesarias para brindar un servicio adecuado.	X		X		X	
17	Considera Usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar desarrollan una labor responsable en cada función que realizan.	X		X		X	
18	Considera Usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar realizan una gestión adecuada con otras instituciones cuando usted lo ha requerido.	X		X		X	
	Dimensión 3 - Empatía	X		X		X	
19	Considera usted que se ha brindado una atención personalizada en el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar.	X		X		X	
20	Considera usted que en este estado de emergencia sanitaria le Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, entiende las necesidades de los usuarios.	X		X		X	
21	Considera usted que el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, cuenta con principios de valores para atender al usuario	X		X		X	

22	Considera Usted, que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar son flexibles en relación al horario de atención que notifica al usuario.	X		X		X		
23	Considera usted necesaria la flexibilidad en el servicio que se brinda en el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar	X		X		X		
24	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia, cumplen con las exigencias y normativas adecuándola al usuario.	X		X		X		
25	Considera usted que los colaboradores Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, han mostrado preocupación e interés cuando usted ha solicitado orientación sobre su proceso judicial.	X		X		X		
26	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, comprenden las necesidades específicas de los usuarios	X		X		X		
27	Considera usted que existe apertura a la escucha y al diálogo por parte de los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia,	X		X		X		
	Dimensión 4. comunicación	X		X		X		
28	Considera usted que el lenguaje que utilizan los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia, es fácil de comprender y está adaptado a los usuarios.	X		X		X		
29	Considera usted que la información que brindan en el Módulo Judicial Integrado en Violencia, ha despejado sus dudas en su proceso judicial.	X		X		X		
30	Considera usted que la información que se le ha brindado en Módulo Judicial Integrado en Violencia, es transparente y verídica.	X		X		X		
31	Considera usted que los colaboradores el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, lo han escuchado con atención para apoyarlo en sus inquietudes o requerimientos.	X		X		X		
32	Considera usted que los colaboradores Módulo Judicial Integrado en Violencia familiar siempre dispuestos a ayudar y atender sus dudas	X		X		X		
33	Considera Usted que el Módulo Judicial Integrado en Violencia, escucha lo que tienen que decir las personas, a través del buzón de sugerencias y libro de reclamaciones	X		X		X		

34	Considera usted que el lenguaje que utilizan los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, es fácil de comprender y está adaptado a los usuarios.	X		X		X	
35	Considera Usted que Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar tiene la capacidad de atender a otros usuarios que hablan otro idioma.	X		X		X	
36	Considera usted que el diálogo por parte de los colaboradores del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar es claro y asertivo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Arnaldo Castillo Toledo **DNI: 29214870**

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

- 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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Arequipa, 17 de octubre del 2021.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE “EI TRABAJO REMOTO”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Prestación de Servicio.							
1	Considera Usted que el Módulo Judicial Integrado Violencia Familiar cumple con los plazos establecidos en los diferentes procesos judiciales	X		X		X		
2	Considera Usted que los plazos que se establecen para los procesos judiciales son los adecuados.	X		X		X		
3	Considera usted que por pandemia del covid-19 los plazos establecidos por el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar deberían modificarse.	X		X		X		
4	Considera usted que el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar brinda el acceso al servicio de manera oportuna.	X		X		X		
5	Considera usted que el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar está cumpliendo una gestión efectiva.	X		X		X		
6	Considera usted que los usuarios tienen acceso a los servicios que ofrece el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, sin distinción alguna.	X		X		X		
7	Considera usted que los colaboradores que laboran en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, brindan un nivel de atención óptimo.	X		X		X		
8	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar laboran de forma organizada en el desempeño de sus funciones.	X		X		X		
9	Considera usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar cumplen con el nivel de atención que se requiere para un buen servicio.	X		X		X		
10	Esta usted conforme con el servicio que se le brinda en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar	X		X		X		
11	Considera usted que el servicio que brinda el Módulo Judicial integrado de Violencia Familiar es conforme a los requerimientos necesarios para atender los procesos judiciales.	X		X		X		
12	Considera usted conforme con el trabajo remoto que vienen realizando los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Canales de comunicación	Si	No	Si	No	Si		

X

13	Considera usted que el sistema de información que posee el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar disipa sus dudas en los tramites que requiere.		X					
14	Considera usted que los reclamos son atendidos mediante los canales de comunicación tecnológicos.							
15	Considera usted que los sistemas de canales de comunicación son accesibles para su atención en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar,							
16	Considera usted que la recepción digital empleada por el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, favorece para evitar el contagio del covid-19							
17	Considera Usted que la recepción digital que ofrece el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar es eficiente y eficaz.							
18	Considera usted que la recepción digital brinda la misma atención que la presencial, en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar.							
19	Considera usted pertinente la habilitación de los canales de comunicación tecnológica en el Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar							
20	Considera Usted que los colaboradores del Módulo Judicial Integrado de Violencia Familiar, están utilizando de manera adecuada los canales de comunicación tecnológico.							
21	Considera usted favorable la utilización de los canales de comunicación tecnológicos, que ofrece el Módulo Judicial Integrado de violencia Familiar.							

Observaciones: Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Arnaldo Castillo Toledo **DNI:29214870**

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

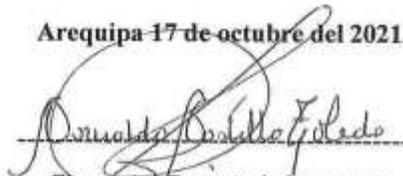
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Arequipa-17 de octubre del 2021.



Firma del Exerto Informante

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CASTILLO TOLEDQ, ARNALDO OMAR DNI 29214870	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 11/10/90 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
CASTILLO TOLEDQ, ARNALDO OMAR DNI 29214870	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 24/10/91 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU
CASTILLO TOLEDQ, ARNALDO OMAR DNI 29214870	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 04/09/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MINAURO MOREYRA, NESTOR DNI 10609462	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION Fecha de diploma: 31/03/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
MINAURO MOREYRA, NESTOR DNI 10609462	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION Fecha de diploma: 21/05/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
MINAURO MOREYRA, NESTOR DNI 10609462	MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 25/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BLANCO ROJAS, ALEXANDER DNI 42226483	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION Fecha de diploma: 09/04/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
BLANCO ROJAS, ALEXANDER DNI 42226483	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Confiabilidad: ALFA DE CRONBACH

Tabla 1: Interpretación del Coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: Elaboración Propia

- a. Coeficiente de confiabilidad para la variable Trabajo remoto

Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,941	21

Los ítems del instrumento que mide la variable Trabajo remoto presentan un coeficiente de confiabilidad de 0.941 lo cual indica una magnitud muy alta, por tanto, adecuado para el análisis y recojo de información sobre esta variable.

- b. Coeficiente de confiabilidad para la variable **calidad de servicio**

Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	36

Los ítems del instrumento que mide la variable calidad de servicio presentan un coeficiente de confiabilidad de 0.963 lo cual indica una magnitud alta, es así que se puede considerar como adecuado para el análisis y recojo de información sobre la variable en mención.

53	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	48	4	4	5	4	4	4	4	3	36	84	53	4	4	4	4	4	4	4	2	2	32	4	4	4	5	4	5	4	4	38	4	4	3	5	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	3	3	3	33	139		
54	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	83	54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	2	4	4	4	4	4	33	4	4	3	4	4	4	4	35	4	4	5	4	4	3	3	3	34	138		
55	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37	85	55	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	4	4	4	3	4	5	4	3	4	35	5	4	5	4	4	4	4	38	4	4	4	3	5	5	3	3	3	34	142	
56	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	5	48	4	4	4	4	4	5	4	4	37	82	56	4	5	4	5	4	3	4	4	4	37	4	5	4	4	4	4	4	4	37	4	4	4	3	4	5	4	5	4	37	4	4	5	4	4	3	1	3	3	31	142	
57	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	85	57	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	5	4	4	4	4	4	5	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	5	4	4	4	3	3	3	34	144	
58	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	44	5	4	4	5	4	4	4	4	4	38	82	58	5	4	4	4	5	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	4	4	5	3	4	1	3	3	31	142		
59	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	46	4	5	4	3	4	4	4	3	4	35	81	59	4	4	4	4	5	4	4	3	36	4	5	4	4	4	4	4	4	37	5	3	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	3	3	3	3	33	142			
60	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	84	60	5	4	4	4	4	4	4	4	37	4	5	5	5	4	3	4	4	4	38	4	4	4	5	4	4	4	4	37	4	4	4	4	3	3	3	3	32	144		
61	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	48	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37	85	61	4	4	4	3	2	4	4	4	33	4	4	4	5	3	5	4	4	4	37	4	4	3	4	4	4	4	3	34	4	4	4	5	4	3	3	1	3	3	32	136
62	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	48	4	4	4	4	4	4	3	4	35	83	62	4	4	4	3	5	4	4	5	37	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	3	4	4	4	4	4	4	3	35	4	4	4	4	4	3	3	3	33	141			
63	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	84	63	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	3	4	4	5	4	4	5	4	37	4	4	4	2	4	4	4	4	3	33	3	4	4	4	4	3	3	3	3	32	138
64	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	83	64	3	4	4	4	4	4	4	4	35	4	3	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34	4	4	5	4	4	1	3	3	3	3	33	137
65	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	82	65	4	3	4	4	4	4	4	4	35	4	5	4	4	3	4	4	4	36	4	4	4	4	3	4	4	4	35	4	4	4	4	3	3	3	3	3	33	139		
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49	3	4	4	2	4	4	4	5	4	34	83	66	3	4	4	4	3	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	3	35	4	5	4	4	3	4	4	4	4	36	4	4	4	4	3	3	3	3	33	138		
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4	5	4	4	4	4	4	4	4	36	85	67	4	4	4	2	3	4	4	4	33	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	3	3	3	3	32	134	
68	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	46	4	4	5	4	3	4	4	4	36	82	68	3	4	4	4	4	4	3	4	34	4	4	4	4	5	3	4	4	36	4	4	4	3	4	4	4	2	33	4	4	4	5	4	3	3	3	3	34	137		
69	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34	81	69	4	4	4	4	4	5	4	4	37	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	5	3	3	3	3	3	33	139
70	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47	4	4	2	4	4	4	4	5	35	82	70	4	4	4	4	4	4	4	5	37	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	5	3	4	4	4	4	4	36	4	5	4	4	5	3	3	3	3	35	144		
71	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37	84	71	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	4	4	5	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	3	3	3	3	33	141		
72	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	83	72	4	4	5	5	4	4	4	4	38	4	4	4	4	5	4	4	4	37	4	4	4	4	4	5	5	4	38	3	4	4	2	4	4	3	3	3	30	143		
73	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	84	73	4	3	4	4	4	4	4	4	35	4	5	4	4	3	4	4	4	36	4	4	4	4	3	4	4	4	35	4	5	4	2	4	3	3	2	3	31	137		
74	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47	5	4	4	3	4	4	4	4	4	36	83	74	4	4	3	4	4	4	4	4	35	4	2	4	4	4	4	4	4	34	5	4	4	4	3	4	4	36	4	4	4	5	2	3	3	3	3	32	137			
75	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	49	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	86	75	4	4	4	4	4	4	4	4	36	5	4	4	4	3	4	4	4	36	3	4	4	5	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	2	2	3	3	3	31	139	
76	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47	5	4	4	4	4	3	4	4	4	36	83	76	4	4	4	4	4	4	4	3	35	4	4	4	4	4	5	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	5	4	3	3	3	3	3	33	141	
77	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	49	4	4	4	2	4	4	4	4	4	34	83	77	4	4	5	4	2	4	4	4	35	4	4	4	4	3	4	3	34	4	4	4	4	4	5	4	2	35	4	4	4	3	4	3	3	3	3	32	136			
78	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	84	78	4	4	3	4	4	4	4	3	2	32	4	4	4	4	5	4	4	4	38	4	4	5	4	4	3	4	4	36	4	4	4	4	3	3	3	3	3	32	138	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	3	4	4	3	4	5	5	4	36	84	79	5	4	4	4	4	4	4	4	37	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34	5	5	4	4	5	4	4	4	4	39	4	4	3	4	4	3	3	3	3	32	142	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37	85	80	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	3	3	3	3	33	141		

- 1 - Totalmente en desacuerdo
- 2-En desacuerdo
- 3-Ni deacuerdo, ni en desacuerdo.
- 4-Desacuerdo
- 5- Totalmente de acuerdo



Tu formulario, Trabajo Remoto y Calidad de Servicio en la Atención a usuarios del Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar, Cusco 2020., tiene respuestas nuevas. Recibidas



F Formularios de... 10 nov.

para mí ▾

Google Forms
1 respuesta nueva

