



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL**

“CALIDAD DE SERVICIO Y TRABAJO REMOTO EN ENTIDADES FINANCIERAS EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración y Gestión Comercial

Autor:

Javier Alejandro Noriega Baltodano

Asesor:

Mg. Luis Guido Tresierra Ayala

<https://orcid.org/0000-0002-2771-2951>

Trujillo - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Jocelyn Ruth Infante Linares	18136826
	Nombre y Apellidos	N° DNI

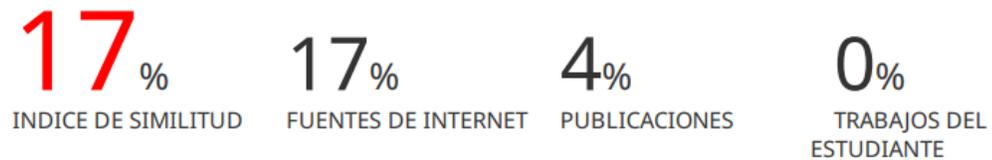
Jurado 2	Maria Soledad Rodriguez Castillo	18107224
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	Karim Jaqueline Chávez Diaz	41591066
	Nombre y Apellidos	N° DNI

REPORTE DE SIMILITUD

Tesis_Javier_Noriega_Baltodano

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	www.scribd.com Fuente de Internet	2%
2	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
4	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repository.ucatolica.edu.co Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1%

DEDICATORIA

Dedico este trabajo especialmente a mi madre, por su esfuerzo y apoyo, el que me permitió llegar hasta este momento tan importante de mi formación humana y profesional, además por ser el pilar más importante de mi vida y por demostrarme siempre su cariño y sostén absoluto.

AGRADECIMIENTO

A mi hogar, por brindarme la oportunidad de formarme y haber sido mi apoyo durante todo este proceso.

De manera especial a los docentes que me han acompañado durante este proceso educativo, por guiarme, no solo en la producción de este trabajo, sino por darme el soporte justo para desplegarme profesionalmente y alcanzar mis valores durante este periodo universitario.

INDICE DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	4
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN.....	9
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPITULO II. METODOLOGÍA	22
CAPITULO III. RESULTADOS	27
CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	36
REFERENCIAS	41
ANEXOS.....	44

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 FRECUENCIAS DE LA VARIABLE I-----	27
TABLA 2 FRECUENCIAS DE LA DIMENSION I VARIABLE I -----	28
TABLA 3 FRECUENCIAS DE LA DIMENSION II VARIABELE I -----	29
TABLA 4 FRECUENCIAS DE LA DIMENSION III VARIABLE I -----	30
TABLA 5 FRECUENCIAS DE LA DIMENSION IV VARIABLE I-----	30
TABLA 6 FRECUENCIAS DE LA DIMENSION II -----	32
TABLA 7 FRECUENCIAS DE LA DIMENSION I Y DIMENSION II-----	33
TABLA 8 ANALISIS CORRELATIVO DE LA HIPOTESIS GENERAL -----	35

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 CALIDAD DE SERVICIO EN LA ENTIDAD FINANCIERA.....	27
FIGURA 2 DIMENSION DE LA CALIDAD DE SERVICIO - EMPATIA	28
FIGURA 3 DIMENSION DE LA CALIDAD DE SERVICIO - FIABILIDAD.....	29
FIGURA 4 DIMENSION DE LA CALIDAD DE SERVICIO – CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	30
FIGURA 5 DIMENSION DE LA CALIDAD DE SERVICIO - SEGURIDAD.....	32
FIGURA 6 VARIABLE TRABAJO REMOTO	33
FIGURA 7 CRUCE DE LA VIABLE CALIDAD DE SERIVICO Y TRABAJO REMOTO	34

RESUMEN

El actual estudio de investigación posee a modo de propósito mostrar una investigación metódica de los terminantes cinco años de la literatura sobre calidad de servicio y el trabajo remoto en entidades financieras, con el objetivo de ser utilizado de referencia para generar nuevas estrategias de adaptación comercial para ayudar a la evolución del sector.

Teniendo, como objetivo fundar una correspondencia de la calidad de servicio y trabajo remoto en entidades financieras. Con este fin, se ejecutó una exploración de información en distintas fuentes y banco de datos, sobre la calidad de servicio, trabajo remoto y el tele trabajo, obteniendo así un total de 30 artículos de los cuales fueron seleccionadas 20, que contaban con la indagación relevante pertinente a las variables.

Se concluye que, la actual investigación logra responder la pregunta de investigación ¿Existe relación entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en entidades financieras, 2017-2022?, teniendo como resultante que a pesar de que no existen investigaciones que correlacionen los conceptos del tema de investigación de manera directa, según lo resultante en las encuestas aproximan a un desplazamiento positivo en la hipótesis. Lo que se espera que el presente estudio de investigación pueda contribuir a estudios e investigaciones a futuro del sector financiero.

Palabras claves: Calidad de servicio, trabajo remoto, teletrabajo, entidades financieras.

CAP I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los bancos y entidades financieras nacionales enfrentan desafíos relacionados con la calidad del servicio y el trabajo remoto, los cuales impactan directamente en la percepción de los usuarios y representan un costo en el competitivo mercado actual. La calidad del servicio se ha convertido en un elemento diferenciador clave para competir y es crucial para la supervivencia en este sector. En este sentido, el trabajo remoto, impulsado en gran medida por la reciente coyuntura de la pandemia, no puede ser ignorado en relación a las expectativas de calidad por parte de los consumidores. La combinación de estas variables puede ser determinante para mantener cierta ventaja competitiva tanto frente a competidores directos como indirectos.

La calidad de servicio es una de los puntos más desarrollados en el área académica y de negocios, ya que puede y debe ser conceptualizada como una actitud que es producto de confrontar las perspectivas y el ejercicio de un servicio o en la adquisición de un bien o servicio (Bolton & Drew, 1994 citado en Lodeiros, 2020 ubicado en Portugal). Así mismo, podemos establecer que los consumidores establecen el concepto de calidad subjetivo en función de las discrepancias que encuentran en las expectativas que el mismo aguarda y percibe del servicio y la de discernimiento de lo que entrega la empresa (Aguilar, 2016; Parasuraman, 1988 como se citó en Mendoza, 2021).

Al teletrabajo se le puede interpretar como la cadencia de funciones afines con una posición que elabora un empleado en un establecimiento separado de sus homólogos,

así como del foco físico primordial operacional del empleador, empleando distintas formas de TIC´s con la finalidad de conservar una presencia digital (Peralta, 2020 citado en Arteaga, 2020).

Por otro lado, el trabajo remoto representa una iniciativa que permite suprimir gastos en los que incide la práctica de la extensión física de la entidad y los consumos corrientes deducibles del mismo incluyendo la devaluación de las herramientas de uso (Cruz, 2018). Así mismo, en lo concerniente a calidad de servicio, el trabajo remoto beneficia en una disminución de los turnos de resolución de los cuestionamientos introducidos de los usuarios, de manera de encontrar una resolución pertinente que involucren pautas que procuren la lealtad y satisfacción de los consumidores (Cruz, 2018). Actualmente se realizan evaluaciones de desempeño como es el de la calidad de servicio o la eficiencia del trabajo remoto con indicativos de diligencia que sean apreciables, cuantificables y puntuables para hallar una predisposición inmediata a un concluyente ciclo.

Por lo expuesto, se ejecutó la presente revisión sistemática de la literatura probada con el objetivo encontrar una contestación al cuestionamiento:

¿Existe relación entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en entidades financieras, 2017 - 2022?, poseyendo como fin fundar la dependencia entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en las entidades financieras 2017 – 2022.

Finalmente, al revisar y comparar distintas fuentes de investigación en el espacio pertinente a calidad de servicio y trabajo remoto, se observó que no existen revisiones o artículos de investigación que relacionen directamente ambos conceptos. Por ello

esta investigación servirá como parte aguas por la obtención de información correlacionando ambos temas. Así mismo, esta investigación servirá como referente para los futuros temas de investigación que se desarrollaran en la carrera de Administración y Gestión Comercial, teniendo como temas principales la calidad de servicio y el trabajo remoto en las entidades financieras.

Para la realización del presente trabajo se requirió la revisión de los antecedentes. Como antecedentes internacionales: Según Faraz (2019) ubicado en Jordania, en el estudio titulado “¿La calidad de servicio aumenta incrementa el nivel de rendimiento de los bancos? Un análisis comparativo entre bancos convencionales islámicos” apunta que la prominente posición de servicio y la calidad respecto al cliente y servicio pueden mejorar el nivel de los bancos en desempeño, percepción positiva de los clientes, revisiones del servicio, compromiso del servicio, social influencia, boca a boca y fidelización de clientes. Así mismo; Moghavvemi (2017) en una investigación llamada “Calidad general del servicio percibida y satisfacción del cliente, un análisis comparativo entre locales y bancos extranjeros en Malasia” se concluyó que los bancos extranjeros encuestados tienen medios significativamente más altos de servicio general percibido calidad y satisfacción del cliente que los bancos locales encuestados. También, Alexiadou (2018) situado en Italia, titulada “Encuentros de calidad en el servicio bancario evaluación de la equivalencia de los clientes y percepciones de los empleados de primera línea” señaló que hallazgos desentrañan similitudes y divergencias; indicando que, en el sector bancario, al investigar la calidad de un encuentro de servicio, es bastante inseguro medir la calidad

del servicio solo de un grupo perspectiva. Además, Alam (2020) situado en Omán, en su investigación “Servicio de Percepción de Calidad y Satisfacción del Cliente en Bancos Islámicos de Omán” El estudio destacó que todas las dimensiones evaluadas y elegidas tienen efectos positivos y significativas relaciones con la satisfacción del cliente, concluyendo que un correcto uso de las dimensiones da como resultante una evaluación adecuada y real de la misma. Según Vencayata et al. (2019) en una investigación llamada “Evaluación del impacto de la calidad de servicio, dimensiones sobre la satisfacción del cliente en los bancos comerciales de Mauricio” dimensionando que. Como Giese & Cote (2000) situado en USA, a principios del año dos mil prevalecían muchos más de veinte tesis correspondientes a satisfacción y; no obstante, se referenciaban distinciones mediante las mismas, en la totalidad llegaban a la concordancia con respecto a la satisfacción siendo esta la contestación (sensitiva o sapiente) direccionada (servicio, perspectiva, práctica de uso), generado de una constante en un ciclo temporal específico (posterior al consumo, deliberación o fundado en una práctica usual). Por otro lado, el teletrabajo en la tesis de Cruz et al (2018) ubicado en Colombia, titulada “Análisis de la factibilidad del modelo de teletrabajo en la Entidad Financiera BA” se determinó de una mayor correspondencia una generalidad de los trabajadores que se hallan todavía afines en el área de atención al cliente, estarían dispuestos a entrar en el formato de trabajo remoto. Dada la investigación de Rico (2020) situada en Colombia, titulada “Tecnologías de teletrabajo para pymes, aspectos de seguridad” concluyendo que la dificultad para las

entidades empresariales radica en planear sus necesidades teniendo en cuenta un equilibrio entre el costo-beneficio y seguridad.

Como antecedentes nacionales encontramos los siguientes: Alarcón (2018) de la exploración llamada “Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA Continental – oficina C.C. Sucre, Lima 2018”. Para ser Ingeniero industrial, en Chiclayo - Perú. La finalidad de dicho estudio está situada como un antecedente, ya que este fue fundar la correspondencia entre las variables de estudio para el Banco BBVA Continental. Ahora la metodología usada en la exploración de la calidad de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Banco BBVA que se empleó fue de dirección cuantitativa con una importancia tipo correlacional, el instrumento empleado fue un cuestionario conformado por 25 variables dirigidas a estimar las extensiones trazadas mediante el ensayista.

Una de los desenlaces más importantes mencionados en la tesis son: Primeramente, se estableció que la calidad de servicio vale a modo antecedente primordial en la satisfacción del cliente del Banco BBVA Continental, manifestándose la exploración, correspondiente de significancia en ambas variables implicadas. posteriormente, se debe tener en cuenta la constante llamada: satisfacción al cliente; siendo esta complicada puesto que, se basa fundamentalmente en perspectivas y percepciones que están inmersas las variables, las cuales se alteran en correspondencia del usuario. Mediante que la satisfacción es el producto de la confrontación del resultante frente a expectativas.

Según Arteaga (2020) en Perú, en su estudio titulado “Los desafíos de la evaluación del desempeño en el teletrabajo: Estudio de la Banca Múltiple de Lima Metropolitana” concluye que este les permite realizar un seguimiento del rendimiento de los empleados en función de las funciones que se les otorgan siempre y cuando se usen correctamente los TIC.

Así mismo, en lo concerniente con calidad de servicio, el trabajo remoto facilita una rebaja de los tiempos en atención introducidos mediante usuarios, en forma de realizarse una atención adecuada (Cruz, 2018).

Como también según Tarrillo (2018) en Perú, en una investigación llamada “El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. casos: BCP Y BBVA” y “Calidad del servicio y satisfacción del cliente en bancos seleccionados en Ruanda” correspondientemente, concluyendo que se pondera de forma predominante para implementar representaciones de dirección por metas y autogestión de familiaridad a los TIC inducida al trabajador.

Tal como antecedes locales como Floriano & Nayap en Trujillo denominado “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en el Banco de la Nación distrito Trujillo – 2020” concluyó que, de acuerdo a la su hipótesis, la correlación La calidad del servicio y la satisfacción del cliente tienen una correlación positiva en el Banco de la Nación de los Estados Unidos. Esto significa que cuanto mayor sea la calidad del servicio ofrecido, más satisfechos estarán los clientes. Y según Cueva & Cueva en un estudio llamado “Calidad de servicio y lealtad de marca del Banco de

Crédito del Perú, Trujillo 2022” donde se afirma que concurre una relación real positiva entre las variables.

Para la presente investigación ubicamos los siguientes conceptos: Se toma a calidad de servicio en palabras de Deming (1989) , esta se deduce envolviendo expectativas del usuario, es por esto que, no es neutral. Cada individuo posee una concepción personal cara a cierto definitiva prestación. De ese aspecto, se rotula que esta consigue alterar de forma absoluta y se puede calcular en grados distintos, ya que la misma, aunque sea menguante para uno de ellos, pero puede ser aceptable a alguno distinto. Según Parasuraman, Zeithlaml & Berry (1996), “La calidad del servicio se relaciona con la retención de clientes como valor agregado, la cual se debería evidenciar en las respuestas conductuales de los clientes” (p. 31).

En otro lado, los autores Kotler & Keller (2012), sostienen Debido a que todo lo que los usuarios encuentran con la organización está relacionado con la calidad del servicio, la calidad del servicio se puede ver en una interacción comercial reiterada en el Banco de la Nación. Un buen ejemplo de esto sería la forma en que se comporta el personal de un restaurante, sonriendo y respondiendo positivamente a las consultas de los clientes. Este comportamiento transmite que la organización se enorgullece de brindar servicios de alta calidad y, como resultado, se destaca como competidor en el mercado.

Según Lovelock & Wirtz (2009), la misma involucra una totalidad de ejercicios que ejecutan órganos afines a la entidad; dado este sentido, aquellos empleados que ignoran argumentos simples referentes a la entidad, sería un indicativo de que esta

otorga una deficiente calidad de servicio. Es por esto, que deberían de existir diseños y ejecutar acciones correctoras cara a algún error (p. 418).

Correspondiente a la importancia se puede afirmar que radica en esta “Es la extensión de la diferencia existente en las expectativas o pretensiones de usuarios y sus percepciones de acuerdo a tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (Berry et al, 1993 situado en España).

En cuestión de la literatura investigada, el tipo para cuantificar calidad de servicio con mayor aceptación es el SERVQUAL de Parasuraman et al. (1985). El modelo postula que dicha variable se cuantifica al cotejar las expectativas versus las percepciones del usuario como los componentes: perceptibles y fiables, etc.

En general, basándonos en el trabajo de numerosos autores, podemos concluir que la percepción que tiene el usuario de un determinado servicio, que puede ser subjetiva, tiene un profundo impacto en la calidad del servicio. Según la impresión que el usuario tenga del servicio. Es fundamental destacar que la calidad juega un papel importante y determinante en la fidelización de los clientes.

Podemos dar un alcance de acuerdo a dimensiones, ya que envuelven una importante correlación entre ellas. Por ende, se señala y refiere a las siguientes:

Empatía: “La empatía es algo que va más allá de la cortesía, tiene que ver con la disposición de entender las necesidades del cliente y encontrar formas para satisfacerlas” (Berry et. al, 1989)

Fiabilidad: “Cuando uno siente que ese servicio responderá a las características que se mide” (Parasuraman, 1993, p.29).

Seguridad: “Es la responsabilidad que la una entidad al cumplir con su pago remunerado” (Parasuraman, 1993, p.29).

Capacidad de respuesta: “Información adecuado veraz y rápido ante el usuario” (Parasuraman, 1993, p.29).

Por ende, su importancia radica en que esta se ha transformado en una variable determinante en la toma de acción en el momento de la adquisición por parte de los consumidores mediante dos postulaciones: La competencia en constante crecimiento que arrebató al consumidor por medio de una variedad de opciones que suman valor al servicio y/o producto que comercializan y la actitud cambiante del consumidor en relación a la calidad del ya que va siendo consciente del mercado y sus opciones. La OIT estableció que el linde de trabajo remoto, como aquel “trabajo a distancia” obrando un uso de instrumentales de comunicación o cómputo” (OIT 2008 citado en MINTRA 2015).

Como complementariedad, como sugiere el UNED, el trabajo remoto consiste en:

Un tipo de prestación, que usa tecnologías de la información y la comunicación de forma on line con el empleador y con el usuario, y se ejecuta desde partes remotas de la entidad u empresa, con la que existen lazos contractuales” (CCO 2011 citado en el MINTRA 2015 situado en Perú).

Entre las variables fundamentales que facilitan asemejar el teletrabajo se encuentran: la vinculación laboral positiva y continua entre el trabajador y la entidad, el distanciamiento físico pre existente entre el ejecutante y la plaza física de la entidad, y el uso de las TIC que agilizan una comunicación entre los usuarios. Y en ellas radica

su importancia, permitiendo esta seguir y controlar una labor sostenida y consistente a pesar de la distancia física, manteniendo las variables antes mencionadas.

Relación a las dimensiones, en estas las mismas de Trabajo remoto se pueden identificar como:

Control: Cuando departimos acerca del control se describe al seguimiento continuo a los empleados en la ejecución del mismo trabajo remoto, mediante la cual lograr la finalización de tareas delegadas en base a cronogramas ya establecidos (Ministerio de TIC, 2019, p. 16)

Productividad: Esta describe la relación a un fin que se desea alcanzar, proporcionando una confianza respecto a trabajo y productividad. (Ministerio TIC, 2019, p. 16).

Cultura organizacional: Se establece que es “un equilibrio en el entorno de seguridad confianza con las herramientas que se tomara para la nueva forma de competitividad.” Bernal (2015).

Tecnológico: “Por Tecnología se entiende un conjunto de conocimientos de base científica que permite describir, explicar, diseñar y aplicar soluciones técnicas a problemas prácticos de forma sistemática y racional”. Miguel Ángel Quintanilla (1998).

Se puede decir que el trabajo remoto plantea una importante opción de productividad en cuanto a situaciones que permitan la ejecución del trabajo en relación al puesto, siendo esta más interesante que le trabajo presencial.

De esta investigación se procura valorar un modelo que admitiría hacer más eficiente y optimizar la calidad de servicio en los empleados en la institución, de base a la ejecución de TIC’s utilizables a favor de la ejecución del trabajo remoto.

En especial para sustituir las insuficiencias inherentes de la institución financiera, el trabajo remoto es una alternativa que facilitara la disminución los pasivos involucrados en la usanza del área física especialmente en la actual coyuntura, referenciando que una mínima cantidad de trabajadores involucrado en la plaza física, conlleva a un menor coste humano.

Sumado a ello, después de la culminación de la investigación podrían acrecentar la calidad de servicio hacia los consumidores vinculados a una gestión bancaria de la entidad, lo cual está vinculado a la superior ejecución del servicio al cliente y en consecuente, a una mayor satisfacción de los mismos; significando no únicamente la mejoraría el concepto de la entidad financiera, sino que además cautivaría un segmento de clientes foranos al mercado usual del mismo obteniendo una evolución.

Mediante la presente investigación se logrea dimensionar que la variable de trabajo remoto se está incrementando. Esta investigación contribuye de manera global a establecer el proceso de una estructuración adecuada de una investigación o estudio a fin con el propósito de ser valorado y que el mismo sea viable en todas las variables establecidas.

Para la siguiente investigación planteamos la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en una entidad financiera de la ciudad de Trujillo, 2022?

Planteando el siguiente objetivo general: Determinar la relación de la calidad de servicio y el trabajo remoto en una entidad financiera de la ciudad de Trujillo, 2022.

Así mismo, los siguientes objetivos específicos: Analizar el nivel de calidad de servicio según los trabajadores en una entidad financiera de la ciudad de Trujillo, 2022. Identificar el nivel de eficiencia del trabajo remoto de los trabajadores en una entidad financiera de la ciudad de Trujillo, 2022.

Dando la hipótesis general tal: Existe relación entre Trabajo remoto y calidad de servicio en la entidad financiera de Trujillo. Y la hipótesis específica tal como: Las dimensiones de la calidad de servicio se ven influenciadas por el trabajo remoto.

CAP II. METODOLOGÍA

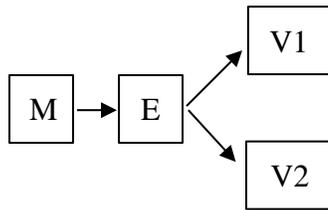
El estudio es de formato aplicado; con diseño de orientación cuantitativo, no experimental transaccional, con nivel correlacional en muestra transversal.

La presente indagación y estudio es de corte transversal: dada la necesidad de recoger y examinar datos en un específico tiempo a analizar, las cuales se conjetura almacenan resultados estadísticos sobre las variables afectadas cara a una determinada situación en un periodo de tiempo sucedido sobre una muestra determinada destinada. En cuanto a Sampieri (2013) explica la metodología transversal con la obtención de información en un tiempo irreplicable, con el objetivo de referir variables con el respectivo acaecimiento, para realizar deducciones frente a la variación, sus concluyentes y derivaciones. A su vez, el estudio siendo de un carácter correlacional abarca aquellos estudios de los cuales la prioridad es referir o esclarecer las relaciones existentes entre variables, a través de la utilización de coeficientes de correlación.

Así mismo, las investigaciones con tendencia descriptiva “procuran cuantificar o acumular data de manera autónoma o ligada respecto a definiciones o variables, ya que su finalidad no es revelar cómo se conciernen las mismas” (Hernández et al, 2010).

Figura1

Diagrama representativo del diseño de investigación



M: Muestra
E: Encuesta de variables
V1: Variable 1: Calidad de Servicio
V2: Variable 2: Trabajo Remoto

Como Tamayo (2004), población contiene la totalidad de individuos de estudio de población que componen dicha situación y corresponde medirse en favor de una determinada tesis en el que participan de una definitiva característica.

En base al concepto expuesto, la población de la presente investigación está representada por los trabajadores de una institución financiera del distrito de Trujillo. En este sentido la población será determinada en base a sus particularidades de zona y época.

Por ende, la población de estudio consiste en 37 trabajadores de la entidad financiera de Trujillo, de áreas administrativas, operaciones, caja, atención al cliente y servicio; ya que reúnen en ellas características adecuadas. Consideramos como muestra la totalidad de la población de estudio por ser muy pequeña.

En relación a este estudio, y de acuerdo con la clase de mismo, se ejecutará una revisión bibliográfica y de documentos disponibles para poder realizar una

producción de un marco teórico de esta indagación, además de la recopilación de datos de la empresa para posterior análisis.

La elaboración de una Matriz de Análisis de datos orientada a el nivel de la calidad de servicio y trabajo remoto para conocer en mejor manera sus gestiones y desarrollar resultados orientados a los objetivos planteados de investigación.

La aplicación de los instrumentos se centrará en estadística de modo descriptiva bajo la aplicación de la Matriz de Análisis y la elaboración de gráficos de tendencia y tablas basada en la escala de Likert.

Según Baptista et al. (2011) el instrumento más adecuado para la interpretación de datos recogidos para su análisis es la estadística descriptiva, el cual es una técnica matemática que representa un conjunto datos por medio del uso de gráficas, tablas, etc. para su mejor exégesis y análisis descriptivo. La herramienta usada en el estudio está basada en una encuesta previamente aprobada por expertos en el área, el cual se elaboró a través del cálculo ordinal bajo la escala de Likert descifrándose los valores (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre, con el objetivo de poder establecer valores cuantificables a la calidad de servicio y trabajo remoto en la entidad financiera. Donde en el procesamiento de resultados en Excel y SPSS según el valor total de las sumas en las respuestas de las preguntas correspondientes a cada variable se establen los criterios en una escala de puntaje donde: (0 - 10) Muy deficiente, (11 - 20) Deficiente, (21 - 30) Regular, (31 - 40) Óptimo, (41 - 50) Excelente.

El Instrumento que se va aplicará será validado de manera en que cuente con las acreditaciones vitales; entonces, de esta manera se admitirá las valoraciones de juicio crítico que hagan los expertos en el área y rubro tratado. Para esto se tendrá la participación de tres expertos de su especialidad con grado académico de maestría del ámbito empresarial y académico. De las cuales; las calificaciones finales al análisis del instrumento fueron 7, 9 y 10 respectivamente a cada uno de ellos, indicando una valoración con inclinación positiva.

Como Briones (2000) en Bogotá, adjudica el nivel de confianza al que es factible admitir el resultante derivado por un investigador fundado en ordenamientos usados para formalizar dicha investigación. En este sentido, la confiabilidad será medida mediante Alfa de Cronbach, a través de una prueba guía de 10 individuos, el ejemplar será de 37 empleados de la entidad financiera.

Siendo la fórmula utilizada:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i}{S_t} \right)$$

K: número de ítems

S_i : varianza de cada ítem

S_t : varianza de la suma de todos los ítems

Donde el alfa de Cronbach es un coeficiente entrado en valores de entre 0 y 1. Siendo el más se semejante a 1, con mayor será la confiabilidad resultante del instrumento.

Cuando sea negativo demostrando un grado de consistencia inaceptable. Hecha y aplicada el alfa de Cronbach se dio como resultado un valor de 0.7 para la variable 1 y la variable 2 indicando un valor adecuado y aceptable. (véase en anexo 5) *

Según Sanabria (2001) relata sobre la ética que “es la ciencia normativa de la actividad humana en orden al bien”. En este sentido se aboga por la veracidad del estudio donde a fin de contribuir en base a estudios de nivel académico que generen valor de investigación. Así mismo, se puede conceptualizar que las buenas condiciones de veracidad aplicadas en la investigación, en cuanto esta contribuya con la buena fe y a la sociedad con trabajos de investigación importantes que alcancen una extensión positiva, referente a percepciones de buenas condiciones aplicadas al rubro en cuestión.

CAP III. RESULTADOS

Según objetivo específico 1: Analizar el nivel de calidad de servicio según los trabajadores en una entidad financiera de la ciudad de Trujillo.

Tabla 1

Frecuencias del nivel de la variable 1

Calidad de Servicio

Nivel	Frecuencias	Porcentajes
Óptimo	13	35.1
Excelente	24	64.9
TOTAL	37	100,0

Nota: Base de datos del instrumento. Criterios en una escala donde: (0 - 10) Muy deficiente, (11 - 20) Deficiente, (21 - 30) Regular, (31 - 40) Óptimo, (41 - 50) Excelente.

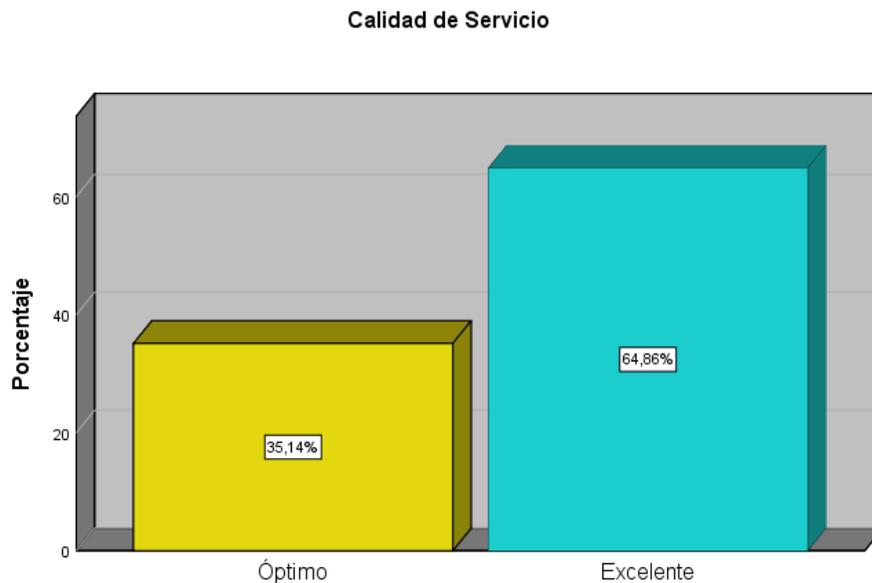


Figura 1: Calidad de servicio en la entidad financiera - Fuente Tabla N° 1

Interpretación: Se rescata que en la variable calidad de servicio de la entidad financiera, donde el 64.86% de los preguntados revelaron que la variable en cuestión se ubica de manera excelente, el 0% de los sondeados indicaron que la variable está en forma muy deficiente, deficiente o regular en el Banco de la Nación. Así mismo; el 35.14% de los encuestados señalaron que variable 1 cumple un nivel óptimo de función en la entidad mencionada.

Tabla 2

Frecuencias de la dimensión 1 variable 1

Empatía		
Nivel	Frecuencias	Porcentajes
Óptimo	9	24.3
Excelente	28	75.7
TOTAL	37	100,0

Nota: Base de datos del instrumento. Criterios en una escala donde: (0 - 10) Muy deficiente, (11 - 20) Deficiente, (21 - 30) Regular, (31 - 40) Óptimo, (41 - 50) Excelente.

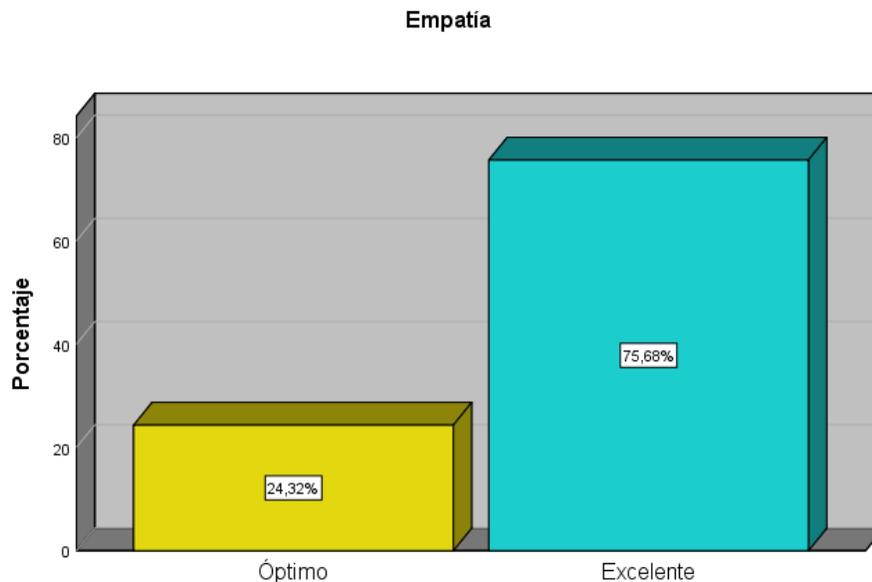


Figura 2: Dimensión de la calidad de servicio: Empatía - Fuente Tabla N°2

Se encuentra la dimensión empatía, en la entidad financiera, Trujillo. Donde 75.68% de los cuestionados indicaron que la dimensión en cuestión se encuentra en el nivel excelente, el 0% de los preguntados señalaron que el trabajo remoto es regular o inferior. Así mismo; el 24.32% de los encuestados señalaron que efectúa una óptima realización.

Tabla 3

Frecuencias de la dimensión 2 variable 1

Fiabilidad		
Nivel	Frecuencias	Porcentajes
Regular	2	5.4
Óptimo	23	62.2
Excelente	12	32.4
TOTAL	37	100,0

Nota: Base de datos del instrumento. Criterios en una escala donde: (0 - 10) Muy deficiente, (11 - 20) Deficiente, (21 - 30) Regular, (31 - 40) Óptimo, (41 - 50) Excelente.

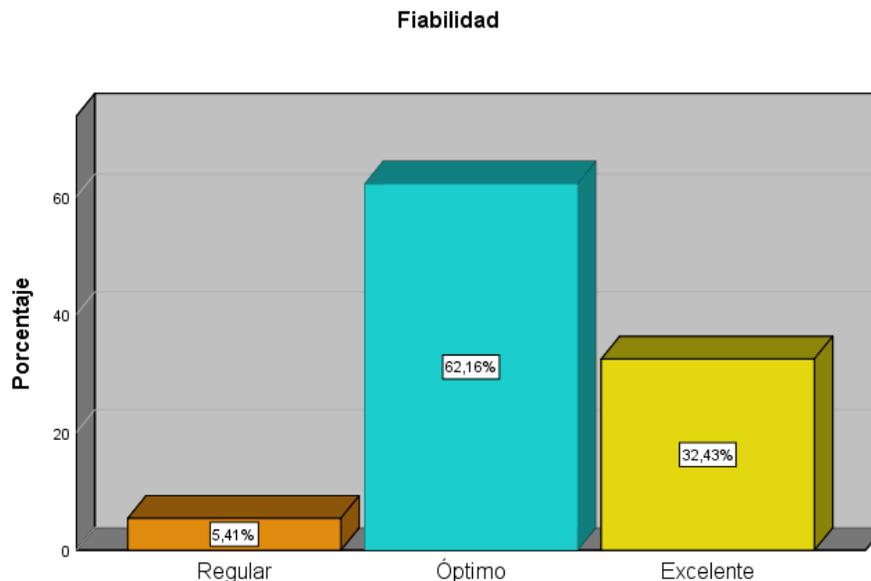


Figura 3: Dimensión de la calidad de servicio: Fiabilidad - Fuente Tabla N°3

Se logra observar que la dimensión fiabilidad, en la entidad financiera, Trujillo. Donde 32.43% de los entrevistados revelaron que la dimensión se encuentra de forma óptimo, el 62.46% de los encuestados puntúan que la fiabilidad es óptima en la entidad. Sin embargo; el 5,41% de los encuestados indicaron que aquella dimensión se encontraría de forma regular.

Tabla 4

Frecuencias de la dimensión 3 variable 1

Capacidad de respuesta		
Nivel	Frecuencias	Porcentajes
Óptimo	8	24.3
Excelente	29	75.7
TOTAL	37	100,0

Nota: Base de datos del instrumento

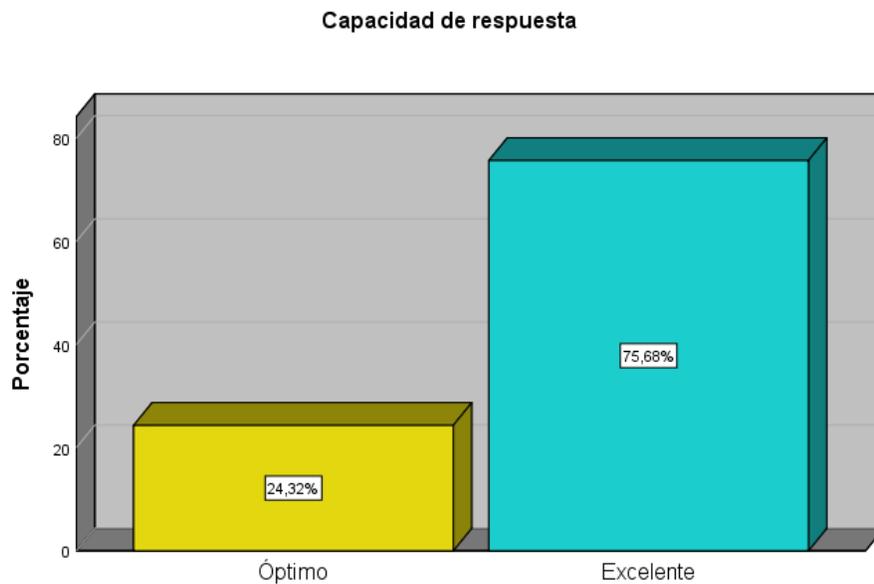


Figura 4: Dimensión de la calidad de servicio: Capacidad de respuesta - Fuente Tabla N° 4

Tabla 5

Frecuencias de la dimensión 4 variable 1

Seguridad		
Nivel	Frecuencias	Porcentajes
Regular	7	18.9
Óptimo	15	40.5
Excelente	15	40.5
TOTAL	37	100,0

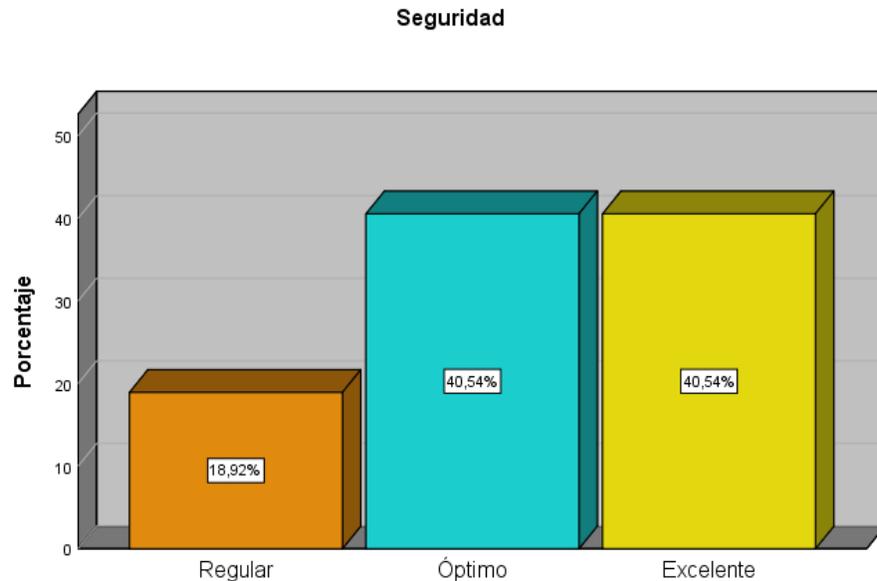


Figura 5: Dimensión de la calidad de servicio: Seguridad - Fuente Tabla N° 5

Se observa en la dimensión Seguridad, en la entidad financiera, Trujillo. Donde 40,54% indicaron que se la entidad se encontraba en el nivel regular; así como, 40,54% en el nivel óptimo. El 18,92% de señalan que la dimensión Seguridad tiene un nivel regular.

Tabla 6

Trabajo remoto		
Nivel	Frecuencias	Porcentajes
Óptimo	8	24.3
Excelente	29	75.7
TOTAL	37	100,0

Nota: Base de datos del instrumento. Criterios en una escala donde: (0 - 10) Muy deficiente, (11 - 20) Deficiente, (21 - 30) Regular, (31 - 40) Óptimo, (41 - 50) Excelente.

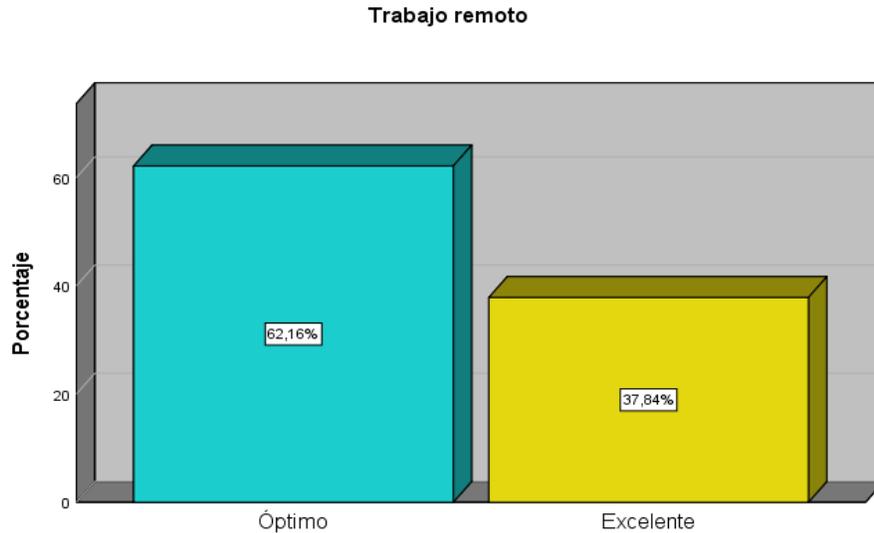


Figura 6: Variable Trabajo Remoto - Fuente Tabla N° 6

Se observa la variable correspondiente corresponde al 62,16% de preguntados que indicaron que se sitúa en forma de un nivel calificado como óptima; sin embargo, que 37,84% de los cuestionados rotulan que la variable es excelente.

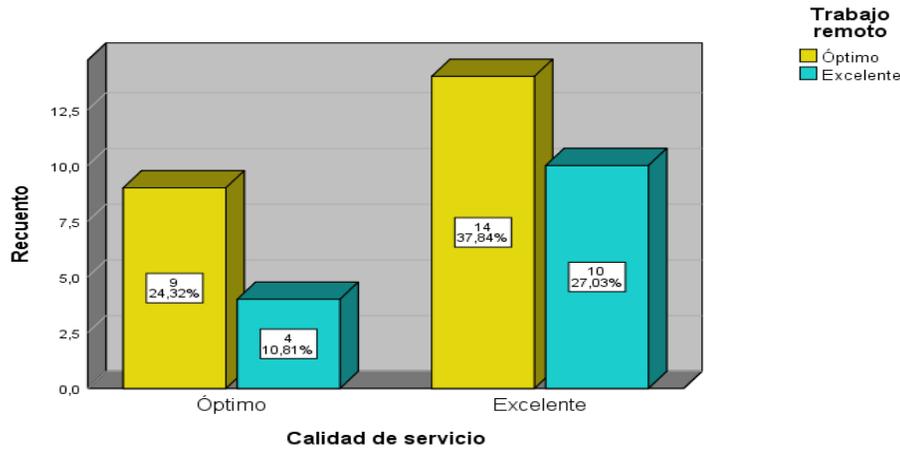
Según objetivo **específico 2**: Identificar el nivel de eficiencia del trabajo remoto de los trabajadores en una entidad financiera de la ciudad de Trujillo.

Tabla 7

Frecuencias de la variable 2

		Trabajo remoto		
		Óptimo	Excelente	Total
Calidad de servicio	Óptimo	24.3%	10.8%	35.1%
	Excelente	37.8%	27.0%	64.9%
Total		62.2%	37.8%	100.0%

Nota: Base de datos del instrumento



1

Figura 7: Cruce de variable Calidad de Servicio y Trabajo Remoto - Fuente Tabla N° 7

Se aprecia que del 100% de los trabajadores encuestados en la entidad financiera, Trujillo. Donde la variable calidad de servicio, el 64.9% de los preguntados apuntaron que se emplazan de manera excelente, 35.1% de los preguntados señalaron una adecuada funcionalidad. Asimismo, dentro de la variable trabajo remoto, 27% de los preguntados admitieron que se sitúa en el nivel excelente y 37.8% de los encuestados señalaron que cumple una función óptima.

Objetivo general: determinar la relación de la calidad de servicio y el trabajo remoto en una entidad financiera de la ciudad de Trujillo.

Tabla 8

Análisis correlativo del objetivo general

			Correspondencias	
			Calidad de servicio	Trabajo remoto
Rho	Calidad de	Coefficiente de correlación	1	,107
Spearman	servicio	Sig. (bilateral)		,527
		N		37
	Trabajo remoto	Coefficiente de correlación	,107	1
		Sig. (bilateral)	,527	
		N	37	37

Nota: Base de datos del instrumento

En la tabla N°12, el resultado que se arrojó de las variables siendo significativo a nivel 0,107 positivo; así mismo, se puede inferir que corresponde una reciprocidad positiva moderada de ellas, además revela, una propensión positiva; dado ello, se logra interpretar que la dependencia es rectamente ajustada ya que la calidad de servicio se verá afectada en medida del trabajo remoto. Se confirma la hipótesis alterna.

CAP IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Para e objetivo específico 1: Analizar el nivel de calidad de servicio según los trabajadores en una entidad financiera de Trujillo. Como medio para la elaboración de las discusiones se ejecutó en base al que es el objetivo corriente de estudio, el cual ha sido determinar la relación de la calidad de servicio y el trabajo remoto en la entidad financiera del distrito de Trujillo. Se pretende establecer el factor de relación entre las variables teorizadas.

Según Alarcón (2017) sugiere que es importante que los bancos locales mejoren la calidad del servicio de manera sostenible, para desarrollar una ventaja competitiva y poder mantenerla en el tiempo. El primer objetivo específico busca analizar el nivel de la calidad de servicio según el personal de la entidad financiera en Trujillo. Parasuraman et al. (2008) rotula que los aspectos de la variable calidad de servicio son totales en función de cuantificar estadísticamente la variable calidad de servicio. También en palabras de Swisher (2019), en el cual el trabajo remoto posee una adecuada ocupación, cuando existe una incesante naturalidad de discernimiento y ejecución de las gestiones de los autores directos.

Para e objetivo específico 2: Identificar el nivel de eficiencia del trabajo remoto de los trabajadores en una entidad financiera de la ciudad de Trujillo. A continuación, y relativo a los resultados logrados en el estudio, los trabajadores de la entidad financiera han calificado con que el 64.86% de los encuestados manifestaron que la variable en mención se sitúa en excelente, esto se debe a la atención eficiente y

adecuada; el 0% de los encuestados indican que la variable está de manera muy deficiente, deficiente o regular en la entidad. Así mismo; el 35.14% de los preguntados rotularon que la calidad de servicio consume una manera óptima de función en la entidad mencionada. Por otro lado, se observa la dimensión empatía, donde 75.68% de los encuestados manifestaron que la dimensión en cuestión se sitúa en excelente debido a la percepción del trabajo realizado de cara al público, Así mismo; el 24.32% de los preguntados marcaron que efectúa una óptima realización. Se logra observar que la dimensión fiabilidad que el 32.43% de los trabajadores encuestados manifestaron que la dimensión en mención se sitúa en óptimo, esto debido al nuevo sistema remoto implementado en la entidad. Se puede observar que la dimensión capacidad de respuesta, donde 75.68% de los encuestados manifestaron que la dimensión en mención se sitúa de manera excelente. En tanto al segundo objetivo definido del estudio, identificar el nivel de eficiencia del trabajo remoto de los trabajadores en la entidad financiera en Trujillo. Se observan la variable trabajo remoto en cuanto el 62,16% de los cuestionados indicaron que la variable en cuestión se coloca en óptimo, mientras que el 37,84% de los preguntados advierten que la variable es excelente.

En la investigación no se encontró muchos referentes en cuanto estudios que relacionen adecuadamente y de forma proporcionalmente directa los efectos en la calidad de servicio en relación al trabajo remoto en entidades financieras; sin embargo, si se encontró estudios que los relacionen de forma independiente.

Para el objetivo general: Determinar la relación de la calidad de servicio y el trabajo remoto en una entidad financiera de la ciudad de Trujillo. En la investigación se halló que existe una relación con inclinación positiva suficientemente considerable entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en la entidad financiera, esto sucedió ya que la entidad cuida dimensiones de la calidad de servicio que consienten una ejecución adecuada de los procesos de los trabajadores con el cliente durante todo el proceso de gestión.

La investigación corresponde a lo planteado según Sedigheh (2018) en tanto los resultados de la validez muestran que las dimensiones indicadoras que contribuyen a la variable compuesta, sustentan el valor de la conformación de la calidad de servicio siendo estas: empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Así mismo según Lodeirlos (2020), encuentra una vinculación efectiva en la calidad de servicio de las plataformas online y la satisfacción, ya que los mismos facilitan un entendimiento y un mejor acceso de los usuarios a los productos.

Además, la investigación concuerda con lo expuesto por Cruz et al. (2018) donde se concluye que para la ejecución del área es realmente efectivo un formato de trabajo remoto, ya que la réplica a PQR's se realiza de una manera más eficaz al mismo que tiempo de la mejora de la productividad.

Las contradicciones teóricas de la presente investigación se dan en cuanto el desarrollo, ubicación y antecedentes del tema de investigación, en la cual no hay literatura y estudios en su mayoría que correlacionen directamente las mismas variables investigadas.

La implicancia práctica se da al demostrar que la gestión de la calidad de servicio en relación al cliente en un contexto de trabajo remoto, brinda una dirección de servicio cuyo propósito inicial es conseguir la satisfacción del cliente respecto al servicio.

La implicancia metodológica se da al exhibir instrumentos de comprobación ensayando la correlación entre las variables de investigación.

Las limitaciones que ocurrieron durante el progreso del estudio se relacionaron directamente con la coyuntura de la pandemia debido a que no se pudo recurrir a centros de información convencionales tales como librerías físicas en la primera fase de la misma; no obstante, esto se pudo corregir al contar con el acceso de la biblioteca virtual de la universidad a diversas bases de datos y bibliotecas virtuales lo cual fue clave para obtener las bases teóricas; de la misma forma fue complicado la relación con los cuestionados, mediante lo cual se escogió contactarlos vía digital y presencial para poder explicarles la finalidad de la investigación.

Concluyente para el objetivo específico 1 Analizar el nivel de calidad de servicio según los trabajadores en una entidad financiera de Trujillo, Se ha reconocido una correspondencia positiva considerable entre variables en la institución financiera de Trujillo; confirmándose una coexiste relación directa ente la calidad de servicio y el trabajo remoto de los trabajadores del distrito de Trujillo en la entidad financiera, con un coeficiente de Rho Spearman de .107 y una significancia bilateral de .527; entendiendo, se discurre significativo asumir la calidad de servicio como una dirección pedestal para instaurar habilidades y unificar todas áreas que puedan incluir

la influencia del trabajo remoto en relación sus dimensiones. Por lo que recomendamos en orden de mantener positivamente esta relación concretar indicadores directos en cuanto a la ejecución del mismo para mantener un control adecuado.

Para el objetivo específico 2 Identificar el nivel de eficiencia del trabajo remoto de los trabajadores en una entidad financiera de la ciudad de Trujillo. Se observa que en la variable calidad de servicio de la entidad financiera, donde el 64.86% de los preguntados señalaron que la variable se encontraría excelente, el 0% de los preguntados exteriorizan que la misma está muy deficiente, deficiente o regular en la entidad. Así mismo; el 35.14% de los individuos preguntados marcaron que la calidad de servicio comete de manera óptimo de función en la entidad mencionada. Por lo que recomendamos pensar en instaurar un régimen híbrido en las posiciones que permitan la ejecución del trabajo remoto a fin de minimizar costos y aumentar productividad.

Para e objetivo general Determinar la relación de la calidad de servicio y el trabajo remoto en una entidad financiera de la ciudad de Trujillo. Se observa la variable correspondiente a trabajo remoto que el proporcional al 62,16% de preguntados indicaron que la variable se sitúa en forma calificado como óptima; sin embargo, que 37,84% de los cuestionados rotulan que la variable es excelente. Por lo que vemos adecuado seguir encaminándose a las estrategias que se han venido llevando en las instituciones financieras.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anderson, R. E. (1973). Consumer Dissatisfaction: The Effect of Disconfirmed Expectancy on Perceived Product Performance. *Journal of Marketing Research*, 10(1), 38. <https://doi.org/10.2307/3149407>
- Arteaga, M., & Marquina, K. (2020). *Los desafíos de la evaluación del desempeño en el teletrabajo: Estudio de la Banca Múltiple de Lima Metropolitana. [Tipo de tesis para optar un grado]. Pontificia Universidad Católica del Perú.*
- Baptista, P., Fernandez, C. y Hernandez, R. (2011) *Metodología de la Investigación* Recuperado de: https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Berry, L. L.; Bennett, D. R. & Brown, C. W. (1989) *Calidad de servicios, una ventaja estratégica para instituciones financieras*, Díaz de Santos, Madrid.
- Berry, Leonard, A. Parasuraman y Valerie Zeithaml (1993). *Calidad total en la gestión de Servicio*. Editorial Diaz de Santos. Madrid, España.
- Briones, G. 2000. *La investigación social y educativa*. Convenio Andrés Bello. Bogotá, Colombia: Tercer Mundo Editores, p. 59.
- Cruz et al., (2018). *Análisis de la factibilidad del modelo de teletrabajo en la Entidad Financiera BA para el área de servicio al cliente. [Tipo de tesis para optar un grado]. Universidad Católica de Colombia*. Disponible en: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22687/1/Analisis%20de%20Factibilidad%20Teletrabajo%20BA.pdf>
- Francia Cueva, J. K. (2016). *INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN EL BANCO SCOTIABANK 2013*. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UDHR_67aa4908c2ca7bc95fe7de78da3070e9/Description#tabnav

- Giese, J. L., & Cote J.A. (2000). Defining consumer satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 1(1), 1–22. https://www.researchgate.net/profile/Joan_Giese/publication/235357014_Defining_Consumer_Satisfaction/links/5419a5790cf203f155ae0afb/Defining-Consumer-Satisfaction.pdf
- Lodeiros, M. (2020). *Un estudio exploratorio sobre la calidad de servicio, la satisfacción y el Customer Engagement Behaviour en plataformas digitales de la banca electrónica peruana. Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação. Published.*
- MINTRA.(2015). COMISIÓN MULTISECTORIAL ADSCRITA AL SECTOR TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO CONSTITUIDA POR RESOLUCIÓN SUPREMA N° 422-2013-PCM : Informe Técnico que contiene propuestas de las políticas públicas referidas al Teletrabajo para garantizar su desarrollo y su preferente utilización a favor de las poblaciones vulnerables. Recuperado de <http://studylib.es/doc/675653/informe-t%C3%A9cnico-que-contiene-propuestas-de-laspol%C3%ADticas->
- Morales, G, Romanik, K. (2011). Una mirada a la figura del Teletrabajo. Recuperado de http://www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articulos-100016_recurso_1.pdf
- Norabuena, C., Huamán, A., & Ramírez, E. (2021). MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES (CON ESTIMACIÓN PLS). BASADO EN CALIDAD DE SERVICIO Y LEALTAD DEL CLIENTE DE LAS CAJAS RURALES PERUANAS. *Ciencias Administrativas Revista Digital FCE - UNLP.*
- SANABRIA, J. R. (2001). *Ética*. México. Décimo Séptima Edición. Editorial Porrúa
- Tabash, M. I., & Dhankar, R. S. (2014). The Flow of Islamic Finance and Economic Growth: an Empirical Evidence of Middle East. *Journal of Finance and Accounting*, 2(1), 11-19

- Tamayo, M. (2004) *El proceso de la investigación científica*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkkJwC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA Y CRONOGRAMA

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TITULO: Calidad de servicio y trabajo remoto en la entidad financiera Banco de la Nación en Trujillo, 2021.					
PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en la entidad financiera Banco de la Nación en Trujillo, 2021?	Existe una relación directa entre las variables de calidad de servicio y el trabajo remoto en la entidad financiera Banco de la Nación.	GENERAL: Determinar cuáles son los factores críticos en la relación de la calidad de servicio y el trabajo remoto en la entidad financiera Banco de la Nación en Trujillo, 2021.	Calidad de servicio y trabajo remoto	Enfoque cuantitativo, diseño no experimental. De nivel correlacional en corte transversal.	Indicadores de la relación que existe entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en la entidad financiera Banco de la Nación.
		ESPECÍFICOS: <input type="checkbox"/> Identificar la eficiencia del trabajo remoto en la entidad financiera Banco de la Nación en Trujillo, 2021. <input type="checkbox"/> Analizar si la calidad de servicio tiene una correlación directa al trabajo remoto en la entidad financiera Banco de la		Técnica: Encuesta aplicativa Instrumento: Escala de Likert	

		Nación en Trujillo, 2021.		
--	--	---------------------------	--	--

Anexo 2. Operacionalización de la Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	Según Parasuraman, Zeithlaml & Berry (1996) “La calidad del servicio se relaciona con la retención de clientes como valor agregado, la cual se debería evidenciar en las respuestas conductuales de los clientes” (p. 31).	La variable concerniente a la calidad será verificada mediante 10 preguntas a los trabajadores de la entidad financiera Banco de la Nación sede de Trujillo relacionadas a 4 dimensiones: empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.	Empatía	Atención y Cortesía.	1 - 4	Ordinal: tipo Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Fiabilidad	Cumplimiento de los objetivos.	5 - 6	
			Capacidad de respuesta	Disposición laboral de los trabajadores.	7 - 9	
			Seguridad	Confianza y credibilidad del servicio.	10	
Trabajo Remoto	Según el Acuerdo Marco Europeo de Teletrabajo, el teletrabajo es “un tipo de prestación, que utiliza las	La variable Trabajo Remoto será evaluada por medio de la ejecución de un cuestionario con 10 preguntas a los	Control	Cumplimiento de tareas.	11 - 13	Ordinal: tipo Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Productividad	Cumplimiento de objetivos.	14 - 15	
			Cultura organizacional	Adaptación al cambio.	16 - 17	
			Tecnológico	Manejo adecuado de las tecnologías de la información y comunicación.	18 - 20	

	<p>tecnologías de la información y la comunicación on line con el empleador y/o con el cliente, y se realiza desde lugares remotos o alejados de la empresa u organización, con la que se tiene vínculos contractuales” (CCO 2011 citado en el MINTRA 2015).</p>	<p>trabajadores de la entidad financiera Banco de la Nación, de esta variable se ha considerado seis dimensiones: control, productividad, cultura organizacional y tecnológico.</p>				
--	--	---	--	--	--	--

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

OBJETIVO: Determinar la relación entre la calidad de servicio y el trabajo remoto en la entidad financiera Banco de la Nación, Trujillo.

INSTRUCCIONES: El actual cuestionario figura de 20 preguntas y es de carácter íntimo y reservado ya que los resultantes serán usados sólo para propósitos la investigación. Se solicita que responda con sinceridad y corresponderán marcar con una “X” el valor de la calificación correspondiente.

Categoría	Escala
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

VARIABLE	N° DE ÍTEM	DIMENSION 1: EMPATÍA	ESCALA				
Calidad de servicio		Indicador 1: Atención	1	2	3	4	5
	1	Comprende las necesidades de los usuarios.					
	2	Atrae la atención e interés de los clientes.					
		Indicador 2: cortesía					
	3	Genera un buen trato y son amables con los clientes.					
	4	Genera un espacio de trabajo agradable y colaborativo.					
		DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD					
		Indicador 3: Cumplimiento de los objetivos					
	5	Brinda una atención organizada.					

	6	Termina su labor en el tiempo determinado.						
		DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
		Indicador 4: Disposición laboral de los trabajadores.						
	7	Brinda un servicio eficiente y eficaz.						
	8	Tiene disponibilidad de horarios para participar de distintas capacitaciones.						
	9	Responde de manera rápida a las inquietudes de los clientes.						
		DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD						
		Indicador 5: Confianza y credibilidad del servicio						
	10	Propicia un ambiente de confianza en su tiempo de atención.						
TRABAJO REMOTO		DIMENSIÓN 1: CONTROL						
		Indicador 1: Cumplimiento de tareas						
	11	Planifica sus diligencias con la finalidad de poder cumplirlas teniendo en cuenta la modalidad de trabajo.						
	12	El supervisor de área monitorea el cumplimiento de sus actividades laborales.						
	13	Es capaz de organizar la calidad de su trabajo.						
		DIMENSIÓN 2: PRODUCTIVIDAD						
		Indicador 2: Cumplimiento de Objetivos						
	14	Recibe la orientación necesaria para desarrollar de forma adecuada en su trabajo remoto.						
	15	Los objetivos son reales y posibles de cumplir.						
		DIMENSIÓN 3: CULTURA ORGANIZACIONAL						
		Indicador 3: Adaptación al cambio						
	16	Se adapta fácilmente a esta nueva modalidad de trabajo.						
	17	Es capaz de controlar, organizar de manera independiente el tiempo de dedicación a esta nueva modalidad de trabajo.						
		DIMENSIÓN 4: TECNOLÓGICO						
	Indicador 4: Manejo adecuado de las tecnologías de la información y comunicación							
18	Usa de forma correcta las herramientas del trabajo remoto como: correo electrónico, página web, drive.							
19	Puede acceder desde su dispositivo a la información a través del acceso remoto.							
20	Asegura la conexión de las herramientas digitales usadas en su actividad laboral.							

Anexo 4. Instrumento final

N° DE ITEM	DIMENSION 1: EMPATÍA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	Marcar considerando la escala: 1 sea el mínimo valor y 5 el máximo.					
1	Comprende las necesidades de los usuarios.					
2	Atrae la atención e interés de los clientes.					
3	Genera un buen trato y son amables con los clientes.					
4	Genera un espacio de trabajo agradable y colaborativo.					
5	Brinda una atención organizada.					
6	Termina su labor en el tiempo determinado.					
7	Brinda un servicio eficiente y eficaz.					
8	Tiene disponibilidad de horarios para participar de distintas capacitaciones.					
9	Responde de manera rápida a las inquietudes de los clientes.					
10	Propicia un ambiente de confianza en su tiempo de atención.					
11	Planifica sus diligencias con la finalidad de poder cumplirlas teniendo en cuenta la modalidad de trabajo.					
12	El supervisor de área monitorea el cumplimiento de sus actividades laborales.					
13	Es capaz de organizar la calidad de su trabajo.					
14	Recibe la orientación necesaria para desarrollar de forma adecuada en su trabajo remoto.					
15	Los objetivos son reales y posibles de cumplir.					
16	Se adapta fácilmente a esta nueva modalidad de trabajo.					
17	Es capaz de controlar, organizar de manera independiente el tiempo de dedicación a esta nueva modalidad de trabajo.					
18	Usa de forma correcta las herramientas del trabajo remoto como: correo electrónico, página web, drive.					
19	Puede acceder desde su dispositivo a la información a través del acceso remoto.					
20	Asegura la conexión de las herramientas digitales usadas en su actividad laboral.					

Anexo 5. Validación de los instrumentos

1



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Mercy Angulo Cortejana

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario de calidad de servicio y trabajo remoto en la entidad financiera Banco de la Nación, diseñado por Noriega Baltodano Javier Alejandro, cuyo propósito es medir la relación entre la calidad de servicio y el trabajo remoto, el cual será aplicado a los trabajadores del Banco de la Nación de Trujillo – La Libertad, por cuanto consideramos que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad para mejora.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza, titulado: “Calidad de servicio y trabajo remoto en la entidad financiera Banco de la Nación en Trujillo, 2022” investigación que será presentada a la Carrera de Administración y Gestión Comercial de la Universidad Privada del Norte.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente el contenido del instrumento, respecto a cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en la que podrá seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y/o profesional del actor que responda al instrumento.

Se le agradece por la atención a la presente y cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Trujillo, 11 de abril de 2022

1



EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO PARA COHERENCIA DE LOS COMPONENTES DE LA VARIABLE

Instrucciones: Establezca relación de coherencia entre variable, dimensión, indicador, e ítem. Luego marque con (✓) en los casilleros que corresponden a *Coherencia* según su criterio. Considere como valores: SI (coherente) No (incoherente)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	Coherencia	
				SI	NO
Calidad de servicio	EMPATIA	Atención Empatía	1 - 4	x	
	FIABILIDAD	Cumplimiento de los objetivos	5 - 6	x	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición laboral de los trabajadores	7 - 9	x	
	SEGURIDAD	Confianza y credibilidad del servicio	10	x	
Trabajo Remoto	CONTROL	Cumplimiento de tareas	11 - 13	x	
	PRODUCTIVIDAD	Cumplimiento de Objetivos	14 - 15	x	
	CULTURA ORGANIZACIONAL	Adaptación al cambio	16 - 17	x	
	TECNOLOGICO	Manejo adecuado de las tecnologías de la información y comunicación.	18 - 20	x	

1



VALORACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO SOBRE ADECUACIÓN ÍTEMES

Instrucciones: Verificar si cada ítem tributa a medir los aspectos relevantes de los indicadores en que se ha distribuido la variable en estudio. Luego marque con (✓) en una de las casilla de valoración para cada ítem según su criterio. Considerando:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

N°	Preguntas	Valoración					Observaciones
		MA	BA	A	PA	NA	
1	Comprende las necesidades de los usuarios.	x					
2	Atrae la atención e interés de los clientes.	x					
3	Genera un buen trato y son amables con los clientes.		x				Es cortesía o empatía en indicador
4	Genera un espacio de trabajo agradable y colaborativo.			x			Es cortesía o empatía en indicador
5	Brinda una atención organizada.				x		Si el indicar es cumplimiento de objetivos, la pregunta aquí hay que modificarla, considerar, cumplimiento de sus funciones
6	Termina su labor en el tiempo determinado.	x					
7	Brinda un servicio eficiente y eficaz.		x				
8	Tiene disponibilidad de horarios para participar de distintas capacitaciones.	x					
9	Responde de manera rápida a las inquietudes de los clientes.	x					
10	Propicia un ambiente de confianza en su tiempo de atención.		x				Se puede incluir otra pregunta, orientada a la seguridad brindada al cliente por la preparación que tiene, o la

1



							forma en que se desenvuelve
11	Planifica sus diligencias con la finalidad de poder cumplir las teniendo en cuenta la modalidad de trabajo.	x					
12	El supervisor de área monitorea el cumplimiento de sus actividades laborales.	x					
13	Es capaz de organizar la calidad de su trabajo.	x					
14	Recibe la orientación necesaria para desarrollar de forma adecuada en su trabajo remoto.	x					
15	Los objetivos son reales y posibles de cumplir.	x					
16	Se adapta fácilmente a esta nueva modalidad de trabajo.	x	x				
17	Es capaz de controlar, organizar de manera independiente el tiempo de dedicación a esta nueva modalidad de trabajo.		x				Puede agregarse otra pregunta en cuanto a la identificación de los valores de la empresa, al momento de realizar su trabajo de forma virtual.
18	Usa de forma correcta las herramientas del trabajo remoto como: correo electrónico, página web, drive.	x					
19	Puede acceder desde su dispositivo a la información a través del acceso remoto.	x					
20	Asegura la conexión de las herramientas digitales usadas en su actividad laboral.	x					
Total:							

Evaluado por: Mercy Angulo Cortezana

D.N.I.: 4009386

Fecha: 11 de abril 2022

Firma:

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



4

Yo, Mercy Evelyn Angulo Cortejana, con DNI 40099386, de profesión Administradora, grado académico Magister en Management International, con código de colegiatura 24989, labor que ejerzo actualmente como docente a tiempo completo, en la Institución Universidad Privada del Norte.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación contenido el Instrumento denominado Cuestionario de calidad de servicio y trabajo remoto en la entidad financiera Banco de la Nación, cuyo propósito es medir la relación entre la calidad de servicio y el trabajo remoto, a los efectos de su aplicación a los trabajadores institucionales de la sede Trujillo, de la entidad financiera Banco de la Nación.

Luego de valorar la adecuación de los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		x			
Amplitud del contenido a evaluar.			x		
Congruencia con los indicadores.			x		
Coherencia con las dimensiones.	x				
Puntaje parcial:					
Puntaje total:				No aporta	

Conclusión: MA () BA () A () No aporta: ()

Trujillo, a los 11 días del mes de abril del 2022....

Apellidos y nombres: Mercy Angulo Cortejana DNI: 40099386 Firma:



PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Betsy Paola Baltodano Vásquez

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario de calidad de servicio y trabajo remoto en la entidad financiera Banco de la Nación, diseñado por Noriega Baltodano Javier Alejandro, cuyo propósito es medir la relación entre la calidad de servicio y el trabajo remoto, el cual será aplicado a los trabajadores del Banco de la Nación - La Libertad -, por cuanto consideramos que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad para mejora.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza, titulado: “Calidad de servicio y trabajo remoto en la entidad financiera Banco de la Nación en Trujillo, 2022” investigación que será presentada a la Carrera de Administración y Gestión Comercial de la Universidad Privada del Norte.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente el contenido del instrumento, respecto a cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en la que podrá seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y/o profesional del actor que responda al instrumento.

Se le agradece por la atención a la presente y cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Trujillo, 11 de abril de 2022

.....
(Colocar nombre y firma del solicitante)

Javier Alejandro Noriega Baltodano
(Colocar nombre y firma del solicitante)

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO PARA COHERENCIA DE LOS COMPONENTES DE LA VARIABLE

Instrucciones: Establezca relación de coherencia entre variable, dimensión, indicador, e ítem. Luego marque con (✓) en los casilleros que corresponden a *Coherencia* según su criterio. Considere como valores: Si (coherente) No (incoherente)

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Coherencia		
				SI	NO	
Calidad de servicio	EMPATIA	Atención	1 - 4	x		
		Empatía				
	FIABILIDAD	Cumplimiento de los objetivos	5 - 6	x		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición laboral de los trabajadores	7 - 9	x			
Trabajo Remoto	SEGURIDAD	Confianza y credibilidad del servicio	10	x		
		CONTROL	Cumplimiento de tareas	11 - 13	x	
PRODUCTIVIDAD	Cumplimiento de Objetivos	14 - 15	x			
	CULTURA ORGANIZACIONAL	Adaptación al cambio	16 - 17	x		

TECNOLOGICO	Manejo adecuado de las tecnologías de la información y comunicación.	18 - 20	x		

VALORACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO SOBRE ADECUACIÓN ÍTEMES

Instrucciones: Verificar si cada ítem tributa a medir los aspectos relevantes de los indicadores en que se ha distribuido la variable en estudio. Luego marque con (✓) en una de las casilla de valoración para cada ítem según su criterio. Considerando:

MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A= Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado
Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

N°	Preguntas	Valoración					Observaciones
		MA	BA	A	PA	NA	
1	Comprende las necesidades de los usuarios.		x				
2	Atrae la atención e interés de los clientes.	x					
3	Genera un buen trato y son amables con los clientes.	x					
4	Genera un espacio de trabajo agradable y colaborativo.		x				
5	Brinda una atención organizada.	x					
6	Termina su labor en el tiempo determinado.		x				
7	Brinda un servicio eficiente y eficaz.		x				
8	Tiene disponibilidad de horarios para participar de distintas capacitaciones.		x				
9	Responde de manera rápida a las inquietudes de los clientes.	x					
10	Propicia un ambiente de confianza en su tiempo de atención.		x				
11	Planifica sus diligencias con la finalidad de poder cumplirlos teniendo en cuenta la modalidad de trabajo.	x					
12	El supervisor de área monitorea el cumplimiento de sus actividades laborales.	x					
13	Es capaz de organizar la calidad de su trabajo.	x					
14	Recibe la orientación necesaria para desarrollar de forma adecuada en su trabajo remoto.	x					
15	Los objetivos son reales y posibles de cumplir.	x					
16	Se adapta fácilmente a esta nueva modalidad de trabajo.	x					
17	Es capaz de controlar, organizar de manera independiente el tiempo de dedicación a esta nueva modalidad de trabajo.		x				
18	Usa de forma correcta las herramientas del trabajo remoto como: correo electrónico, página web, drive.	x					

19	Puede acceder desde su dispositivo a la información a través del acceso remoto.	x					
20	Asegura la conexión de las herramientas digitales usadas en su actividad laboral.	x					
Total:							

Evaluado por: (Apellidos y Nombres) **Betsy Paola Baltodano Vásquez**

D.N.I.:19323593 Fecha: 15/04/2022 Firma:

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Betsy Paola Baltodano Vásquez, con DNI 72252480, de profesión Contadora, grado académico Magister en Talento Humano, con código de colegiatura N° 004786, labor que ejerzo actualmente como Jefa de Operaciones, en la Institución Banco de la Nación .

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación contenido el Instrumento denominado Cuestionario de calidad de servicio y trabajo remoto en la entidad financiera Banco de la Nación, cuyo propósito es medir la relación entre la calidad de servicio y el trabajo remoto, a los efectos de su aplicación a los trabajadores institucionales de la sede Trujillo, de la entidad financiera Banco de la Nación.
Luego de valorar la adecuación de los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		x			
Amplitud del contenido a evaluar.		x			
Congruencia con los indicadores.		x			
Coherencia con las dimensiones.		x			
Puntaje parcial:					

1

Puntaje total:	No aporta
----------------	-----------

Conclusión: MA () BA () A () No aporta: ()

Trujillo, a los 15 días del mes de Abril del 2022

Apellidos y nombres: Baltodano Vásquez Betsy Paola DNI: 19323593 Firma:

1

PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

Estimado Validador: Guillermo Alberto Rojas Cueva

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado: Cuestionario de calidad de servicio y trabajo remoto en la entidad financiera Banco de la Nación, diseñado por Noriega Baltodano Javier Alejandro, cuyo propósito es medir la relación entre la calidad de servicio y el trabajo remoto, el cual será aplicado a los trabajadores del Banco de la Nación de Trujillo – La Libertad, por cuanto consideramos que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad para mejorar.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza, titulado: “Calidad de servicio y trabajo remoto en la entidad financiera Banco de la Nación en Trujillo, 2022” investigación que será presentada a la Carrera de Administración y Gestión Comercial de la Universidad Privada del Norte.

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente el contenido del instrumento, respecto a cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en la que podrá seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y/o profesional del actor que responda al instrumento.

Se le agradece por la atención a la presente y cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Trujillo, 11 de abril de 2022

(Colect.) (Itante)
Javier Alejandro Noriega Baltodano

1

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO PARA COHERENCIA DE LOS COMPONENTES DE LA VARIABLE

Instrucciones: Establezca relación de coherencia entre variable, dimensión, indicador, e ítem. Luego marque con (✓) en los casilleros que corresponden a Coherencia según su criterio. Considere como valores: Sí (coherente) No (incoherente)

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	Coherencia	
				SI	NO
Calidad de servicio	EMPATIA	Atención	1 - 4	✓	
		Empatía			
	FIABILIDAD	Cumplimiento de los objetivos	5 - 6	✓	
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición laboral de los trabajadores	7 - 9	✓
Trabajo Remoto	SEGURIDAD	Confianza y credibilidad del servicio	10	✓	
	CONTROL	Cumplimiento de tareas	11 - 13	✓	
	PRODUCTIVIDAD	Cumplimiento de Objetivos	14 - 15	✓	
	CULTURA ORGANIZACIONAL	Adaptación al cambio	16 - 17	✓	
	TECNOLOGICO	Manejo adecuado de las tecnologías de la información y comunicación.	18 - 20	✓	

1

VALORACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO SOBRE ADECUACIÓN ÍTEMES

Instrucciones: Verificar si cada ítem tributa a medir los aspectos relevantes de los indicadores en que se ha distribuido la variable en estudio. Luego marque con (✓) en una de las casilla de valoración para cada ítem según su criterio. Considerando:

MA = Muy adecuado / B = Bastante adecuado / A = Adecuado / PA = Poco adecuado / NA = No adecuado

Categorías a evaluar: Redacción, contenido, congruencia y coherencia. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

N°	Preguntas	Valoración					Observaciones
		MA	BA	A	PA	NA	
1	Comprende las necesidades de los usuarios.	✓					
2	Atrae la atención e interés de los clientes.	✓					
3	Genera un buen trato y son amables con los clientes.	✓					Mejorar redacción.
4	Genera un espacio de trabajo agradable y colaborativo.	✓					
5	Brinda una atención organizada.	✓					
6	Termina su labor en el tiempo determinado.	✓					Se puede mejorar, el tiempo de trabajo no está relacionado con el propósito del ítem.
7	Brinda un servicio eficiente y eficaz.	✓					
8	Tiene disponibilidad de horarios para participar de distintas capacitaciones.	✓					
9	Responde de manera rápida a las inquietudes de los clientes.	✓					
10	Propicia un ambiente de confianza en su tiempo de atención.	✓					
11	Planifica sus diligencias con la finalidad de poder cumplirlas teniendo en cuenta la modalidad de trabajo.	✓					
12	El supervisor de área monitorea el cumplimiento de sus actividades laborales.	✓					
13	Es capaz de organizar la calidad de su trabajo.	✓					Mejorar la redacción.
14	Recibe la orientación necesaria para desarrollar de forma adecuada en su trabajo remoto.	✓					
15	Los objetivos son reales y posibles de cumplir.	✓					
16	Se adapta fácilmente a esta nueva modalidad de trabajo.	✓					
17	Es capaz de controlar, organizar de manera independiente el tiempo de dedicación a esta nueva modalidad de trabajo.	✓					
18	Usa de forma correcta las herramientas del trabajo remoto como: correo electrónico, página web, drive.	✓					
19	Puede acceder desde su dispositivo a la información a través del acceso remoto.	✓					
20	Asegura la conexión de las herramientas digitales usadas en su actividad laboral.	✓					Es necesario en el ítem 19
Total:		12	3	1	2	2	

Evaluado por: Rojas Cueva Guillermo Alberto

D.N.I.: 40582902 Fecha: 17/04/2022

Firma:

Javie,

1

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Guillermo Alberto Rojas Cueva, con DNI 40582902, de profesión administrador, grado académico de Maestro en Ciencias Económicas, con código de colegiatura 000007198, actualmente ejerzo labor como analista de recursos humanos en el Banco de la Nación.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación contenido el Instrumento denominado Cuestionario de calidad de servicio y trabajo remoto en la entidad financiera Banco de la Nación, cuyo propósito es medir la relación entre la calidad de servicio y el trabajo remoto, a los efectos de su aplicación a los trabajadores institucionales de la sede Trujillo, de la entidad financiera Banco de la Nación.

Luego de valorar la adecuación de los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		✓			
Amplitud del contenido a evaluar.	✓				
Congruencia con los indicadores.		✓			
Coherencia con las dimensiones.	✓				
Puntaje parcial:	6	4	0	No aporta	
Puntaje total:	10				

Conclusión: MA (6) BA (4) A (0) No aporta: (0)

Trujillo, a los 16 días del mes de abril del 2022.

Apellidos y nombres: Rojas Cueva Guillermo Alberto DNI: 40582902 Firma:

1 ag. 22

Anexo 6. Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad de instrumentos de la variable 1

ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	SUMA
E1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48
E2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	37
E3	4	5	3	3	4	5	4	3	4	5	40
E4	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	34
E5	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	39
E6	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	44
E7	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	41
E8	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	38
E9	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	42
E10	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	43
VARIANZA	0.490	0.610	0.360	0.690	0.240	0.610	0.560	0.440	0.600	0.160	

α :	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0.70
k:	Número de ítems del instrumento	→	20
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	4.760
S_t^2 :	Varianza total del instrumento.	→	14.040

Confiabilidad de instrumentos de la variable 2

ENCUESTADOS	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	SUMA
E1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
E2	5	5	2	5	3	3	4	4	4	4	39
E3	5	4	4	3	4	4	3	5	5	5	42
E4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	44
E5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	45
E6	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	43
E7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
E8	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	42
E9	5	4	2	5	3	5	5	4	4	3	40
E10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
VARIANZA	0.160	0.240	1.210	0.650	0.760	0.440	0.450	0.240	0.240	0.450	

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario \rightarrow **0.70**
 k : Número de ítems del instrumento \rightarrow 20
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems. \rightarrow 4.840
 S_t^2 : Varianza total del instrumento. \rightarrow 14.640

Su periodo de uso temporal para IBM SPSS Statistics caducará en 4988 días.

```
GET
  FILE='C:\Users\Javier\Documents\BASE DE DATOS.sav'.
  DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
  CORRELATIONS
    /VARIABLES=Valoración Valoración_v2
    /PRINT=TWOTAIL NOSIG
    /MISSING=FAIRWISE.
```

Correlaciones

[ConjuntoDatos1] C:\Users\Javier\Documents\BASE DE DATOS.sav

		Calidad de servicio	Trabajo remoto
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,107
	Sig. (bilateral)		,527
	N	37	37
Trabajo remoto	Correlación de Pearson	,107	1
	Sig. (bilateral)	,527	
	N	37	37

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=Valor_d1_v1 Valoración_v2
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
```

IBM SPSS Statistics Processor está listo