



**UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL PERÚ**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA INFORMÁTICA Y DE SISTEMAS

PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

TESIS

**“INFLUENCIA DE LOS SERVICIOS DE TI EN EL
TELETRABAJO DEL MÓDULO CORPORATIVO
LABORAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE
LORETO, IQUITOS - 2021”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

AUTORES:

BACH. EDUARDO MIGUEL VALERA DANTAS

INGENIERO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

BACH. CRISTIAN WONG ASPAJO

INGENIERO INFORMÁTICO Y DE SISTEMAS

SESOR: ING. TONNY EDUARDO BARDALES LOZANO, MG.

REGIÓN LORETO, PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico a mi familia, por darme todo su apoyo y confianza para llegar a realizar mis objetivos; Por estar presente en esta etapa de mi desarrollo profesional como fruto de un anhelo compartido. En especial a mi abuelita Zenaida Arana Ruíz, a mi tío Allan Dantas Arana y a mi novia Xiomara Meléndez Reátegui, que me apoyaron para que mi meta se llegara a cumplir.

EDUARDO VALERA DANTAS

Dedico a mis padres, Nikita Wong y Melita Aspajo; Que me han apoyado en todo momento con sus consejos y sus valores.

También a mi esposa Gabriela Arévalo y mi hijo Cristiano Gabriel, por el inmenso amor que me motivan para seguir con mis objetivos y ser una persona de bien.

CRISTIAN WONG ASPAJO

Agradecimiento

A Dios, porque nos ha dado la fortaleza y el espíritu para seguir adelante sin desfallecer, a pesar de todos los tropiezos y dificultades que hemos tenido y enfrentado.

A nuestros padres, por apoyarnos, brindarnos su cariño y motivarnos siempre a luchar por nuestros ideales, orientándonos siempre a vivir plenamente y bajo el calor de los principios y valores humanos.

A nuestro asesor, Ing. Tonny Eduardo Bardales Lozano, mg., porque su paciencia, acompañamiento, asesoría y consejos, nos permitieron desarrollar este trabajo de investigación y porque su calidad humana y experiencia nos transmitieron la importancia y del ser un educador.

Así mismo expresamos nuestro agradecimiento a todas aquellas personas que de alguna forma contribuyeron a que hayamos llegado hasta aquí

A todos, GRACIAS

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

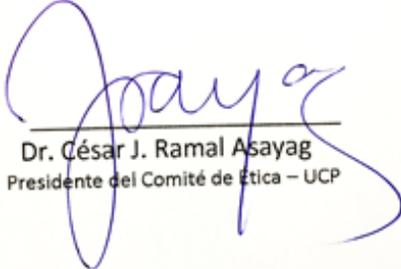
La Tesis titulada:

“INFLUENCIA DE LOS SERVICIOS DE TI EN EL TELETRABAJO DEL MÓDULO CORPORATIVO LABORAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LORETO, IQUITOS - 2021”

De los alumnos: **EDUARDO MIGUEL VALERA DANTAS Y CRISTIAN WONG ASPAJO**, de la Facultad de Ciencias e Ingeniería, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **3% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 14 de Enero del 2022.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética – UCP

Document Information

Analyzed document	UCP_INGENERIA_2021_TESIS_EDUARDOVALERA_CRISTIANWONG_V1.pdf (D124605203)
Submitted	2022-01-11T16:20:00.0000000
Submitted by	Comisión Antiplagio
Submitter email	revision.antiplagio@ucp.edu.pe
Similarity	3%
Analysis address	revision.antiplagio.ucp@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	TESIS FINAL - Liv - Maribel 16.09.21.docx Document TESIS FINAL - Liv - Maribel 16.09.21.docx (D112848528)		4
SA	TrabajodeTitulación_DimasGaibor_UTA.docx Document TrabajodeTitulación_DimasGaibor_UTA.docx (D112526597)		1
SA	UNU_T_2022_ADMINISTRACION_GARCIA_FLORES_ZANCA_VERSION_01.pdf Document UNU_T_2022_ADMINISTRACION_GARCIA_FLORES_ZANCA_VERSION_01.pdf (D124097656)		3
W	URL: https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-regula-el-teletrabajo-ley-n-30036-946195-3/ Fetched: 2022-01-11T16:21:00.0000000		1
W	URL: https://www.emprendepyme.net/kpis-y-metricas-utiles-para-evaluar-el-teletrabajo.html Fetched: 2022-01-11T16:21:00.0000000		1
SA	Universidad Científica del Perú / UCP_SISTEMAS_2021_TESIS_JOELMERA_V1.pdf Document UCP_SISTEMAS_2021_TESIS_JOELMERA_V1.pdf (D112250894) Submitted by: revision.antiplagio@ucp.edu.pe Receiver: revision.antiplagio.ucp@analysis.orkund.com		1

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

Con Resolución Decanal N°405-2021-UCP-FCEI del 07 de julio del 2021, la FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador de la sustentación de tesis a los señores:

- | | |
|---|------------|
| • Ing. Jimmy Max Ramírez Villacorta, Mgr. | Presidente |
| • Ing. Ángel Alberto Marthans Ruiz, Mgr | Miembro |
| • Lic. Carlos Enrique Marthans Ruiz, Mgr. | Miembro |

Como Asesor: al Ing. Tonny Eduardo Bardales Lozano, Mgr:

En la ciudad de Iquitos, siendo las 08:30 horas del día 03 de febrero del 2022, a través de la plataforma ZOOM supervisado en línea por el Secretario Académico del programa Académico de Ingeniería de Sistemas de Información de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Científica del Perú., se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa de la Tesis: "INFLUENCIA DE LOS SERVICIOS DE TI EN EL TELETRABAJO DEL MÓDULO CORPORATIVO LABORAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LORETO, IQUITOS - 2021"

Presentado por los sustentantes: **EDUARDO MIGUEL VALERA DANTAS**

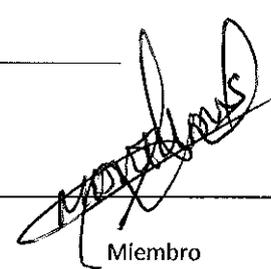
Como requisito para optar el título profesional de: **INGENIERO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas las que fueron: **ABSUELTAS**

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La sustentación es: **APROBADO POR MAYORÍA**

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.

		
Miembro	Presidente	Miembro

Contáctanos:

Iquitos – Perú
065 - 26 1088 / 065 - 26 2240
Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5

Filial Tarapoto – Perú
42 – 58 5638 / 42 – 58 5640
Leoncio Prado 1070 / Martines de Compañon 933

Universidad Científica del Perú
www.ucp.edu.pe

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

Con Resolución Decanal N°405-2021-UCP-FCEI del 07 de julio del 2021, la FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador de la sustentación de tesis a los señores:

- | | |
|---|------------|
| • Ing. Jimmy Max Ramírez Villacorta, Mgr. | Presidente |
| • Ing. Ángel Alberto Marthans Ruiz, Mgr | Miembro |
| • Lic. Carlos Enrique Marthans Ruiz, Mgr. | Miembro |

Como Asesor: al Ing. Tonny Eduardo Bardales Lozano, Mgr.

En la ciudad de Iquitos, siendo las 08:30 horas del día 03 de febrero del 2022, a través de la plataforma ZOOM supervisado en línea por el Secretario Académico del programa Académico de Ingeniería de Sistemas de Información de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Científica del Perú., se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa de la Tesis: **"INFLUENCIA DE LOS SERVICIOS DE TI EN EL TELETRABAJO DEL MÓDULO CORPORATIVO LABORAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LORETO, IQUITOS - 2021"**

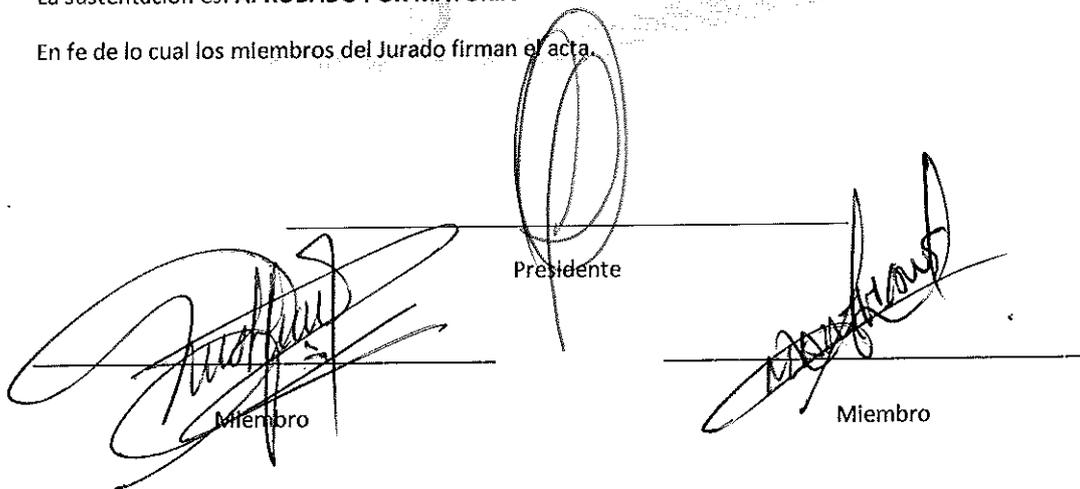
Presentado por el sustentante: **CRISTIAN WONG ASPAJO**

Como requisito para optar el título profesional de: **INGENIERO INFORMÁTICO Y DE SISTEMAS**

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas las que fueron: **ABSUELTAS**
El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La sustentación es: **APROBADO POR MAYORÍA**

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.



Presidente

Miembro

Miembro

Contáctanos:

Iquitos – Perú
065 - 26 1088 / 065 - 26 2240
Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5

Filial Tarapoto – Perú
42 – 58 5638 / 42 – 58 5640
Leoncio Prado 1070 / Martines de Compagñon 933

Universidad Científica del Perú
www.ucp.edu.pe

TESIS

**INFLUENCIA DE LOS SERVICIOS DE TI EN EL TELETRABAJO DEL
MÓDULO CORPORATIVO LABORAL DE LA CORTE SUPERIOR DE
JUSTICIA DE LORETO, IQUITOS – 2021**

BACH. EDUARDO MIGUEL VALERA DANTAS

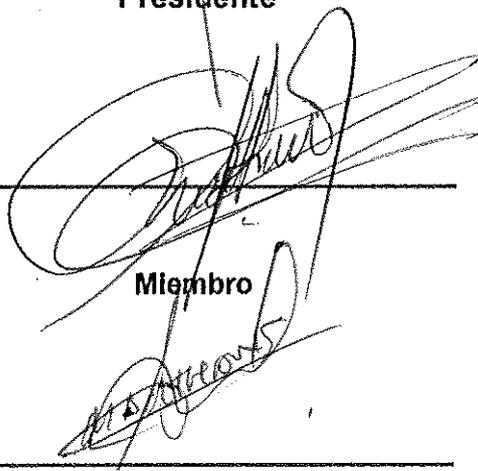
BACH. CRISTIAN WONG ASPAJO

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

MIEMBROS DEL JURADO



Presidente



Miembro

Miembro



Ing. Tonny Eduardo Bardales Lozano

Asesor

Índice de contenido

Dedicatoria	02
Agradecimiento	03
Página de aprobación	04
Resumen	09
Abstract	10
Introducción	11
Capítulo I. Marco teórico	
1.1 Antecedentes del estudio	12
1.1.1 Internacionales	12
1.1.2 Nacionales	12
1.1.3 Locales	14
1.2 Bases teóricas	14
2.2.1 Teletrabajo	14
2.2.2 Tecnologías de la Información y Comunicaciones	16
2.2.3 Servicios de TI	17
1.3 Definición de términos básicos	20
Capítulo II. Planteamiento del problema	
2.1 Descripción del problema	22
2.2 Formulación del problema	23
2.2.1 Problema general	23
2.2.2 Problemas específicos	23
2.3 Objetivos	24
2.3.1 Objetivo general	24
2.3.2 Objetivos específicos	24
2.4 Justificación de la investigación	25
2.5 Hipótesis	26
2.5.1 Hipótesis alternativa	26
2.5.2 Hipótesis nula	26
2.6 Variables	26
2.6.1 Identificación de variables	26
2.6.2 Definición de las variables	26
2.6.3 Operacionalización de las variables	27
Capítulo III. Metodología	
3.1 Tipo y diseño de investigación	28
3.1.1 Tipo de investigación	28
3.1.2 Diseño de investigación	28
3.2 Población y muestra	28
3.2.1 Población	28
3.2.2 Muestra	29

3.3	Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	29
3.3.1	Técnicas de recolección de datos	29
3.3.2	Instrumentos de recolección de datos	30
3.3.3	Procedimientos de recolección de datos	30
3.4	Procesamiento y análisis de datos	31
3.4.1	Procesamiento de los datos	31
3.4.2	Análisis de los datos	31

Capítulo IV. Resultados

4.1	Resultados	32
4.1.1	Análisis de los resultados de la variable independiente – Servicios de TI	32
4.1.2	Análisis de los resultados de la variable dependiente – Teletrabajo	37

Capítulo V. Discusión, conclusiones y recomendaciones

5.1	Discusión	42
5.2	Conclusiones	44
5.3	Recomendaciones	45

Referencias bibliográficas	47
-----------------------------------	-----------

Anexos	49
---------------	-----------

Anexo 01: Matriz de consistencia	50
----------------------------------	----

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos	51
---	----

Índice de cuadros o tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables	27
Tabla 2: Disponibilidad del Servicio – Nivel de confiabilidad de los servicios disponibles.	32
Tabla 3: Disponibilidad del Servicio – Nivel de rendimiento de los servicios disponibles.	33
Tabla 4: Satisfacción del Cliente/Usuario – Nivel de satisfacción con los servicios disponibles.	34
Tabla 5: Satisfacción del Cliente/Usuario – Nivel de optimización de los servicios disponibles.	35
Tabla 6: Herramientas Tecnológicas – Nivel de acceso a los recursos tecnológicos.	37
Tabla 7: Herramientas Tecnológicas – Nivel de acceso a los servicios de TI.	38
Tabla 8: Productividad – Nivel de dificultad para realizar las tareas.	39
Tabla 9: Productividad – Nivel de dificultad para completar el trabajo diario.	40

Índice de gráficos o figuras

Gráfico 1: Disponibilidad del Servicio – Nivel de confiabilidad de los servicios disponibles.	32
Gráfico 2: Disponibilidad del Servicio – Nivel de rendimiento de los servicios disponibles.	33
Gráfico 3: Satisfacción del Cliente/Usuario – Nivel de satisfacción con los servicios disponibles.	34
Gráfico 4: Satisfacción del Cliente/Usuario – Nivel de optimización de los servicios disponibles.	35
Gráfico 5: Herramientas Tecnológicas – Nivel de acceso a los recursos tecnológicos.	37
Gráfico 6: Herramientas Tecnológicas – Nivel de acceso a los servicios de TI.	38
Gráfico 7: Productividad – Nivel de dificultad para realizar las tareas.	39
Gráfico 8: Productividad – Nivel de dificultad para completar el trabajo diario.	40

RESUMEN

La presente investigación titulada “INFLUENCIA DE LOS SERVICIOS DE TI EN EL TELETRABAJO DEL MÓDULO CORPORATIVO LABORAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LORETO, IQUITOS – 2021”, tuvo como objetivo general describir la manera en cómo influyen los servicios de TI en el teletrabajo del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos – 2021.

La investigación tuvo un enfoque cualitativo, ya que se realizó un análisis estadístico a través de la recolección de datos para comprobar la hipótesis. El tipo de investigación fue correlacional, ya que se determinó la relación entre las variables Teletrabajo y Servicios de TI, El diseño de la investigación fue no experimental transversal de tipo correlacional, debido a que se aplicaron encuestas en un único momento del desarrollo de la investigación. La población fue de 25 trabajadores del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, el estudio tuvo como muestra a la totalidad de la población. La técnica aplicada fue la encuesta con su respectivo instrumento el cuestionario para el cual se utilizó la escala de Likert.

El análisis realizado dio como resultado que la disponibilidad de los Servicios de TI tiene una influencia positiva en el Teletrabajo, lo que nos deja ver que mientras más y mejores servicios de TI sean puestos a disposición de los usuarios, mejor será el desempeño y la eficiencia de éstos en sus tareas cotidianas. Esto marca una ventaja para el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto para el logro de sus objetivos a nivel organizacional.

PALABRAS CLAVE: Teletrabajo, Servicios de TI, Sector Público, Eficiencia, Desempeño.

ABSTRACT

The present investigation entitled "INFLUENCE OF IT SERVICES ON THE TELEWORK OF THE CORPORATE LABOR MODULE OF THE SUPERIOR COURT OF JUSTICE OF LORETO, IQUITOS - 2021", had as a general objective to describe the way in which IT services influenced the telework of the Corporate Labor Module of the Superior Court of Justice of Loreto, Iquitos – 2021.

The research had a qualitative approach, since a statistical analysis was carried out through data collection to verify the hypothesis. The type of research was correlational, since the relationship between the variables Telecommuting and IT Services is limited, The design of the research was non-experimental cross-sectional of the correlational type, because surveys were applied at a single moment of the development of the research . The population was 25 workers of the Corporate Labor Module of the Superior Court of Justice of Loreto, the study had the entire population as a sample. The technique applied was the survey with its respective instrument, the questionnaire for which the Likert scale was obtained.

The analysis carried out gave the result that the availability of IT Services has a positive influence on Telework, which allows us to see that the more and better IT services are made available to users, the better the performance and efficiency. of these in their daily tasks. This marks an advantage for the Corporate Labor Module of the Superior Court of Justice of Loreto for the achievement of its objectives at the organizational level.

KEY WORDS: Telecommuting, IT Services, Public Sector, Efficiency, Performance.

INTRODUCCIÓN

El Estado peruano, ante la pandemia de la COVID-19, ha declarado situación de Emergencia Nacional y dispuso el aislamiento social obligatorio desde el mes de Marzo de 2020, con la finalidad de reducir el riesgo de propagación del virus y los consecuentes contagios; se da entonces el escenario de la no presencialidad, o del trabajo no presencial remoto, mejor conocido como teletrabajo, para, de esta manera evitar el desempleo y la paralización total de la diversas actividades económicas en el país. El teletrabajo es una propuesta de desarrollo y modernización del estado, como parte de la transformación digital de los gobiernos. Sin embargo, no todas las sedes a nivel nacional de las instituciones del estado están preparadas para asumir este reto, debido a diversos motivos como su remota ubicación geográfica, dificultad de acceso, facilidades técnicas, disponibilidad tecnológica, capacidades y habilidades del recurso humano, entre otras. El caso del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos, no es ajeno a esta realidad, la mayoría de sus procesos han estado, y continúan, diseñados para el trabajo presencial, tanto sus colaboradores están adaptados y acostumbrados a esta modalidad de trabajo.

En el marco de la regulación del teletrabajo en el Perú, existe la Ley Nro. 30036 y su reglamento en el D.S. Nro. 017-2015-TR, desde el año 2013; la cual se caracteriza por la prestación de servicios bajo la modalidad de teletrabajo, ejerciendo las actividades laborales de forma remota mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC). Toda entidad del estado tiene la obligación de proveer servicios de calidad sin interrupciones al ciudadano, como el caso del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos; que gradualmente ha venido implementando y desplegando variedad de servicios de TI para facilidad y conveniencia de sus colaboradores, incentivando esta modalidad de trabajo previo al estado de emergencia.

Capítulo I

Marco teórico

1.1. Antecedentes del estudio

1.1.1. Internacionales

(Rojas Jaramillo, 2016), en su investigación titulada “Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito”, concluye que los teletrabajadores tuvieron una productividad laboral de un 2,87% más que los trabajadores de la modalidad presencial. Aunque no fue un porcentaje significativo, se pudo determinar que se debió a factores motivacionales, pues los teletrabajadores conocen que pueden cumplir su trabajo en el mejor tiempo posible, y el resto de tiempo lo programan para sus actividades diarias personales y familiares. Respecto del cumplimiento de los objetivos de producción, en la modalidad Teletrabajo se obtuvo un nivel de cumplimiento del 96,10%, mientras que, en la modalidad de trabajo presencial, el nivel de cumplimiento fue del 92,00% respecto de las metas establecidas por la organización.

1.1.2. Nacionales

(Alva Arce, 2011), en su investigación titulada “Las Tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación a maestristas de educación con mención en docencia en el nivel superior de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Sede Central, Lima, 2009-2010”, concluye que, se afirma que las Tecnologías de Información y Comunicación influyen como instrumentos eficaces en la Capacitación de los maestristas

de la Facultad de Educación, con mención en Docencia en el Nivel Superior, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Sede Central Lima 2009-2010.

(Cano Sawada, y otros, 2017), en su investigación titulada "Ventajas y desventajas del teletrabajo aplicados en la ciudad de Lima - Perú, 2016", concluyen, el presente y futuro del teletrabajo parece que será una tendencia en los próximos años, debido al auge de las tecnologías en beneficio de los usuarios y organizaciones diversas, que han encontrado una manera de flexibilización laboral de gran impacto en la sociedad y medio ambiente, por los beneficios expuestos párrafos anteriores donde todas las partes involucradas resultan ganadoras. La implementación del teletrabajo implica tener un pleno conocimiento de Plan estratégico sobre cómo afectará el teletrabajo en la cultura interna de la organización y de cómo se abordará. La mejora en los resultados puede verse afectada si no se tiene claro utilizar los beneficios que el teletrabajo ofrece.

(Suarez Vasquez, 2020), en su investigación titulada "Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020", concluye que, con la investigación desarrollada, se pudo comprobar que entre el Teletrabajo y Calidad de Servicio existe una correlación positiva considerable de grado 0.654, el cual está evidenciando que la UGEL San Pablo está brindando calidad de servicio con la implementación del teletrabajo, la cual es una ventaja para el logro de sus objetivos. Para alcanzar el éxito en la implementación del teletrabajo se encontraron algunos factores que tienen

impacto dentro de este modelo, entre los cuales se resalta la continua capacitación en el uso de las TIC, ya que es la herramienta de principal de utilización en el desarrollo del teletrabajo.

1.1.3. Locales

(Chávez Villacis, 2020), en su investigación titulada “Efectos de la Implementación del Teletrabajo en los Trabajadores de la Gerencia Regional de Desarrollo Social. Gobierno Regional de Loreto. Iquitos 2020”, concluye que, se ha determinado que la mayoría de las personas que adoptan el teletrabajo utilizan un ordenador y una conexión a internet (73% disponen del equipo necesario), complementándolo con el empleo del teléfono inteligente (El 100% dispone de teléfono inteligente y lo emplean en revisar su correo, indicando el 69% que es suficiente para sus actividades). Los mayores obstáculos para adoptar el teletrabajo se relacionan con problemas de conexión y velocidad de acceso a internet (solo el 50% manifiesta poseer conectividad adecuada). En este sentido Iquitos es una de las ciudades donde la conexión a Internet es limitada pero esta situación se complementa con el empleo del teléfono y el correo, siendo limitado el empleo de herramientas como teleconferencias por el deficiente ancho de banda.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Teletrabajo

Existe diversidad de términos para hacer referencia al trabajo realizado por una persona a distancia y mediante la telemática o las telecomunicaciones.

Según la RAE¹, se define el teletrabajo como el trabajo que se realiza desde un lugar fuera de la empresa utilizando las redes de telecomunicación para cumplir con las cargas laborales asignadas.

El teletrabajo se define también, como el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones – como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y de escritorio – para trabajar fuera de las instalaciones del empleador. (Eurofound y OIT, 2020).

En otras palabras, el teletrabajo conlleva un trabajo realizado con la ayuda de las TIC², fuera de las instalaciones del empleador; es en una forma mas simple una forma de trabajo a distancia en la que el trabajador utiliza, desde su domicilio, herramientas informáticas y de telecomunicaciones para comunicarse con su empresa.

Para que ocurra el teletrabajo, se requiere un acuerdo voluntario entre empleador y trabajador, donde se define el lugar de trabajo, las horas de trabajo, los instrumentos de comunicación a utilizar, la labor a realizar, los mecanismos de supervisión y las disposiciones para la presentación de informes sobre la labor realizada.

Para (Sanguineti Raymond, 2003), el concepto de teletrabajo se vincula exclusivamente con quienes, de forma originaria o como fruto de un acuerdo de externalización de funciones previamente desarrolladas de forma presencial, desarrollan un trabajo en beneficio de uno o más empresarios, bien desde su domicilio o bien desde otro lugar distinto del habitual u ordinario, sirviéndose de medios o equipos informáticos y de

¹ Real Academia Española, <https://dle.rae.es/teletrabajo> - Consulta realizada el 31/07/2021.

² TIC - Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

telecomunicaciones para su ejecución y eventualmente para entrar en conexión con el destinatario de su actividad.

1.2.2. Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones conocidas también como TIC, agrupan un conjunto de tecnologías desarrolladas para la gestión y envío de la información de un lugar a otro; incluyen tecnologías que permiten almacenar y recuperar información, enviar y recibir información de un lugar a otro, y procesar la información para producir resultados y elaborar informes.

Es posible concebir a las TIC en dos grupos o conjuntos, uno de ellos representado por las TC³ tradicionales constituidas principalmente por la radio, la televisión y la telefonía convencional; y las TI⁴ caracterizadas por la digitalización de contenidos informáticos, de comunicaciones, telemáticos y multimedia. Las TIC son herramientas, soportes y canales, los cuales procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información de forma muy variada, estos soportes han evolucionado en el tiempo donde su uso representa una variación notable en la sociedad y a la larga un cambio en la educación, en las relaciones interpersonales, así como en la forma de difundir y generar conocimiento.

(Thompson, y otros, 2004), definen a las tecnologías de la información y comunicaciones como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización.

(Gil, 2002), afirma que las tecnologías de la información y comunicaciones comprende aplicaciones, sistemas,

³ Tecnologías de la Comunicación – TC

⁴ Tecnologías de la Información – TI

herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real. Asimismo, se relaciona con equipos de computación, software, telecomunicaciones, redes y bases de datos, lo que permite destacar que la evolución del proceso humano de recibir información y comunicarse, está estrechamente relacionada con la evolución tecnológica, pues trae consigo transformaciones a nivel comercial, educativo, cultural, social y económico, por su carácter global, accesible y universal.

Por otra parte, (Ochoa, y otros, 2002), establecen que las tecnologías de la información y comunicaciones son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas de hardware y software, soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información.

1.2.3. Servicios de TI

En el entorno técnico de las tecnologías de la información nos encontramos con conceptos como el de "Gestión de Servicios de TI", así también con siglas como ITSM⁵, ITIL⁶, ISO 20000⁷, COBIT⁸, entre otras. Todas parten del concepto de Gestión de Servicios de TI.

La gestión de servicios de tecnologías de la información, mas conocida por sus siglas en inglés (ITSM), es una disciplina basada en procesos, que se enfoca en alinear los servicios de TI proporcionados por los proveedores de TI, con las

⁵ ITSM – Information Technology Service Management o Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.

⁶ ITIL – Information Technology Infrastructure Library o Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información.

⁷ ISO 20000 – ISO/IEC 20000-1:2011 es la especificación formal para la Gestión de Servicios de TI, estandarizado por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO).

⁸ COBIT – Control Objectives for Information and related Technology, es un marco de trabajo para el buen gobierno y la gestión de las tecnologías de la información y la tecnología de la empresa.

necesidades de las empresas, poniendo énfasis en los beneficios que puede percibir el cliente final. La gestión de servicios de TI propone un cambio en el paradigma de "Gestión de TI", por un conjunto de componentes enfocados en servicios "end to end" o de extremo a extremo, usando distintos marcos de trabajo que están basados en las mejores prácticas, como por ejemplo puede ser ITIL. (Great Britain Cabinet Office Stationery Office;, 2011)

Define la gestión desglosando sus componentes: Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar.

La planificación relaciona el futuro con las decisiones actuales para conseguir los objetivos de la empresa.

La organización es el proceso mediante el cual se combinan los recursos materiales y humanos de la empresa para proyectar una estructura formal de tareas y autoridad. Organizar supone distribuir las tareas o actividades y dotar de los correspondientes recursos para su desarrollo.

La dirección supone guiar y motivar a los subordinados para obtener los objetivos marcados.

El control es el proceso por el cual se comprueba si los resultados que se alcanzan están de acuerdo con los objetivos o estándares prefijados.

Para entender lo que es la gestión de servicios, tenemos que entender qué son los servicios y cómo la gestión de servicios puede ayudar a los proveedores de servicios a ofrecer y gestionar estos servicios.

Un servicio es un medio para entregar valor a los clientes, facilitándoles la obtención de los resultados que quieren lograr, pero sin la propiedad de los costes y los riesgos específicos que esto conlleva.

Tecnologías de la información es la aplicación de computadoras y equipos de telecomunicaciones para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos, con frecuencia utilizado en el contexto empresarial o de los negocios.

El término es comúnmente utilizado como sinónimo para las computadoras y las redes de computadoras, pero también abarca otras tecnologías de distribución de información, como pueden ser la televisión y la telefonía. Frecuentemente los términos TI y TIC suelen ser confundidos en su uso. TI hace referencia a Tecnologías de la Información, mientras que TIC implica Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Ambas sostienen una amplia relación, sin embargo, señalan áreas diferentes.

El término TI es un término más amplio y abarca a las TIC. Las TI abarcan el dominio completo de la información, que incluye al hardware, al software, a los periféricos y a las redes. Un elemento cae dentro de la categoría de las TI cuando se usa con el propósito de almacenar, proteger, recuperar y procesar datos electrónicamente.

Al unir los términos antes mencionados (gestión, servicios y TI), podemos hablar propiamente de ITSM, entonces, la Gestión de Servicios consistiría en Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar Servicios.

ITIL, uno de los marcos de referencia más importantes y utilizado por las empresas en la actualidad, define la Gestión de Servicios como: "Un conjunto de capacidades organizativas especializadas para proporcionar valor a los clientes en forma de servicio". Se describen estas capacidades organizativas especializadas mediante procesos, métodos, funciones, roles y actividades que un

proveedor de servicios utiliza para poder ofrecer servicios a sus clientes.

La gestión de servicios utiliza los recursos y capacidades que representan los activos del proveedor de servicios (entradas), para obtener los servicios que proporcionan valor a los clientes (salidas).

En resumen, la gestión de servicios es lo que permite a un proveedor de servicios, entender lo que quiere el cliente, para poder así darle los servicios que realmente van a facilitar los resultados que sus clientes desean alcanzar, de esa manera ese proveedor de servicios podrá también comprender y gestionar todos los costes y riesgos asociados con esos servicios que ofrece.

La Gestión de Servicios de TI es diferente a la Gestión de las TI.

1.3. Definición de términos básicos

- **Telemática:** según (Gartner, 2021), se define como el uso de dispositivos inalámbricos y tecnologías de “caja negra” para transmitir dato en tiempo real a una organización. La telemática combina la informática y las tecnologías de la información para el envío y recepción de datos, se asocia a las técnicas, procesos, conocimientos y dispositivos propios de las telecomunicaciones y de la computación. El concepto es sí es muy amplio, ya que abarca el diseño, análisis y aplicación de servicios e infraestructura que permite procesar, almacenar y transmitir información.
- **Telecomunicaciones:** Abarca todas las formas de comunicación a distancia. Es un conjunto de técnicas para la transmisión de un mensaje desde un punto hacia otro, usualmente con la característica adicional de ser bidireccional. La telefonía, la radio, la televisión y la transmisión de datos a

través de computadoras son parte del sector de telecomunicaciones. También se puede definir como el conjunto de medios de comunicación a distancia o transmisión de palabras, sonidos, imágenes o datos en forma de impulsos o señales electrónicas en el espectro electromagnético. (EcuRed, 2011).

Capítulo II

Planteamiento del problema

2.1. Descripción del problema

El teletrabajo se presenta como una forma de prestación de servicios donde se utilizan las tecnologías de la información y se puede medir por el desempeño en las labores que realiza el trabajador sin estar presente en la entidad.

En el Perú existe una ley que regula el teletrabajo, es la Ley Nro. 30036 promulgada el 15 de Mayo de 2013, el objeto de la ley es *"...regular el teletrabajo, como modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC), en las instituciones públicas y privadas, y promover políticas públicas para garantizar su desarrollo"*. (Diario Oficial El Peruano, 2013).

Desde el año 2020, el Estado Peruano ha fomentado y favorecido el teletrabajo con el afán de mantener el aislamiento social obligatorio a causa de la pandemia del COVID-19 declarada así por la OMS⁹.

Surgen pues una serie de inquietudes respecto a la aplicación del teletrabajo en las entidades públicas en el Perú, ya que no es una modalidad muy difundida ni muy empleada a pesar de existir una ley que la regula desde el año 2013.

La Corte Superior de Justicia de Loreto, específicamente del Módulo Corporativo Laboral, se precisa mantener comunicación activa entre los trabajadores, articular acciones y compartir información sensible. Entre las 25 personas que ahí laboran, en su mayoría son personas adultas que escasamente han desarrollado

⁹ OMS – Organización Mundial de la Salud

capacidades necesarias para realizar teletrabajo, capacidades como el uso de herramientas y plataformas tecnológicas que puedan facilitarles sus actividades diarias. La situación de pandemia y la adecuación a una nueva normalidad han puesto en evidencia ciertas necesidades de contar con personal capacitado, de mejorar la comunicación interna para obtener la información de forma oportuna, de implementar nuevas plataformas y servicios tecnológicos que permitan optimizar los recursos, y finalmente elevar la productividad y la eficiencia de los trabajadores.

La cuestión mas relevante esta relacionada con la implementación de los servicios de TI y la influencia de estos en el teletrabajo, es decir, en la capacidad para darle continuidad al trabajo cotidiano optimizando el tiempo utilizado en la realización de las actividades y elevando la productividad de los trabajadores sin que estos deban preocuparse por los aspectos relacionados al funcionamiento de las plataformas y herramientas tecnológicas.

2.2. Formulación del problema

3.2.1. Problema general

¿Cómo influyen los servicios de TI en el teletrabajo del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos - 2021?

3.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera los servicios de TI permiten darle continuidad al trabajo cotidiano del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos - 2021?

- ¿De qué manera los servicios de TI permiten optimizar el tiempo utilizado en la realización de las actividades laborales de los trabajadores del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos - 2021?
- ¿De qué manera los servicios de TI permiten elevar la productividad de los trabajadores del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos - 2021?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general

Describir la manera en cómo influyen los servicios de TI en el teletrabajo del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos – 2021

2.3.2. Objetivos específicos

- Describir la manera en que los servicios de TI permiten darle continuidad al trabajo cotidiano del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos - 2021.
- Describir la manera en que los servicios de TI permiten optimizar el tiempo utilizado en la realización de las actividades laborales de los trabajadores del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos - 2021.

- Describir la manera en que los servicios de TI permiten elevar la productividad de los trabajadores del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos - 2021.

2.4. Justificación de la investigación

La realización de esta investigación relacionada a la deslocalización de las labores relacionadas con la transmisión de la información y su tratamiento, como ocurre con el teletrabajo, se dirigió a describir una posible relación de influencia con los servicios de TI que soportan esta práctica y que aportan mejoras en forma de optimización de recursos, procesos y de mejora de la productividad laboral.

En lo legal, se tomó como guía la norma jurídica que posibilita la regulación del teletrabajo en el Perú, usando plataformas tecnológicas y garantizando su seguridad y eficacia. Ley Nro. 30036 y su reglamento en el Decreto Supremo Nro. 017-2015-TR.

En lo social, se hizo pertinente situar el desarrollo de las relaciones laborales vinculadas con el uso de las TI con la subcontratación y el teletrabajo, las regulaciones nacionales en materia laboral, la inclusión de personas con discapacidad, las personas que viven en lugares alejados, y la disminución de la contaminación al momento del desplazamiento al centro laboral, son algunos de los beneficios sociales que se pudieron desglosar.

En lo tecnológico, las tecnologías de la información hacen posible la localización remota de las labores realizadas mediante el empleo del teletrabajo y el uso de las TIC, lo cual permitió expandir y

difundir cada vez mas su uso. Los servicios de TI permitieron un soporte adecuado a estas actividades tecnológicas asegurando la integridad y disponibilidad de la información y ayudando a optimizar procesos, recursos y a elevar la productividad.

En lo económico, el teletrabajo y los servicios de TI permiten una reducción en los costos de adopción y adquisición de tecnología por parte de las organizaciones, así también permiten una disminución en los presupuestos personales de los trabajadores al no tener que desplazarse desde y hacia sus centros laborales con la frecuencia que demandaría la presencialidad permanente.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis alternativa

Los servicios de TI influyen en la eficiencia y productividad de los trabajadores que realizan teletrabajo del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos – 2021.

2.5.2. Hipótesis nula

Los servicios de TI no influyen en la eficiencia y productividad de los trabajadores que realizan teletrabajo del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos – 2021.

2.6. Variables

2.6.1. Identificación de las variables

- ✓ **Independiente (X):** Servicios de TI
- ✓ **Dependiente (Y):** Teletrabajo.

2.6.2. Definición de las variables

La variable independiente (X): Servicios de TI, se define como las plataforma y herramientas tecnológicas desplegadas en forma de servicios que generan valor al cliente.

La variable dependiente (Y): Teletrabajo, se define como la práctica de trabajo remoto o trabajo no presencial realizado por los trabajadores de una organización en particular.

2.6.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de variables.

Variables	Dimensión	Indicadores	Índices	Escala de medición
Independiente (X): Servicios de TI	Disponibilidad del Servicio	Nivel de confiabilidad de los servicios disponibles.	Muy alto, Alto, Medio, Bajo, Muy bajo.	Ordinal
		Nivel de rendimiento de los servicios disponibles.		
	Satisfacción del Cliente/Usuario	Nivel de satisfacción con los servicios disponibles.		
		Nivel de optimización de los servicios de disponibles.		
(Fernández Piñero, José Luis, 2017) define las dimensiones, los indicadores y las métricas para medir la gestión de servicios con ITIL utilizando el criterio SMART a través de las diferentes perspectivas de medición establecidas.				
Dependiente (Y): Teletrabajo	Herramientas Tecnológicas	Nivel de acceso a los recursos tecnológicos.	Muy alto, Alto, Medio, Bajo, Muy bajo.	Ordinal
		Nivel de acceso a los servicios de TI.		
	Productividad	Nivel de dificultad para realizar las tareas.		
		Nivel de dificultad para completar el trabajo diario.		
(Hernandez, Raquel, 2020), define los KPI y métricas para evaluar el teletrabajo, eligiendo parámetros e indicadores que mejor se adecuen a las necesidades y objetivos de la organización, a partir de una serie de dato objetivos para finalmente determinar la efectividad del teletrabajo.				

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo III

Metodología

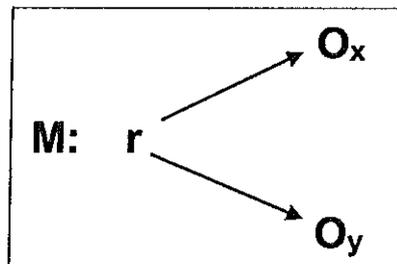
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

En el presente proyecto se utilizó el tipo de investigación descriptiva, puesto que se describió la realidad particular de la situación que abordada y que se pretendía analizar, tal como se ha descrito en la problemática.

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental transversal de tipo correlacional, donde se observaron las variables en un momento dado de la investigación para así determinar una posible asociación entre la las mismas.



Donde:

M: Muestra

O_x: Observación a la variable independiente: Servicios de TI

O_y: Observación a la variable dependiente: Teletrabajo

r: Posible asociación entre las variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población a tomar en cuenta para la presente investigación estuvo conformada por todas las personas que laboran en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos, que en total fueron 25 individuos.

3.2.2. Muestra

La muestra fue de tipo no probabilística por conveniencia, y estuvo conformada por 24 individuos, basados en la fórmula a continuación descrita:

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Donde:

Tamaño de la muestra (**n**): 24

Nivel de confianza deseado (**z**): 95%

Población con la característica deseada (**p**): 24

Población sin la característica deseada (**q**): 24

Margen de error (**e**): 5%

Población (**N**): 25

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas de recolección de datos

- **Encuesta:** es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas; esto proporciona información sobre las opiniones, actitudes y comportamiento de las personas participantes. Se aplica ante la necesidad de probar una hipótesis o descubrir una solución a un problema.

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado fue el cuestionario, y estuvo dirigido a todos los sujetos de muestra; las preguntas contenidas se elaboraron de acuerdo a las dimensiones vinculadas a las variables guardando coherencia con el problema, hipótesis y objetivos.

Para el cuestionario de la presente investigación se utilizó la escala de Likert¹⁰, la cual es una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Es ideal para medir reacciones, actitudes, comportamientos y opiniones de una persona. (Hernandez Sampieri, y otros, 1997).

Para cada pregunta del cuestionario existen 5 alternativas de respuesta, que son: Muy alto, Alto, Medio, Bajo, Muy bajo, los puntajes asignados para cada alternativa son:

- Muy alto = 5
- Alto = 4
- Medio = 3
- Bajo = 2
- Muy bajo = 1

3.3.3. Procedimientos de recolección de datos

El procedimiento para la recolección de datos fue de la siguiente manera:

- Elaboración el instrumento de recolección de datos.
- Realización de pruebas de validez y confiabilidad al instrumento de recolección de datos.
- Aplicación de la encuesta a la muestra seleccionada.

¹⁰ Las llamadas "escalas Likert" son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional.

- Realización del procesamiento y análisis de los datos obtenidos.
- Interpretación los datos.
- Elaboración de la discusión e informe final.
- Sustentación los resultados del informe final.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

3.4.1. Procesamiento de los datos

El procesamiento de los datos se realizó a través de la estadística descriptiva, aplicando tablas, cuadros, gráficos y figuras. Los datos se analizaron utilizando un software estadístico especializado.

3.4.2. Análisis de los datos

Para la realización de la inferencia estadística se usó estadística descriptiva con tablas y gráficos para su interpretación y posterior discusión.

Capítulo IV

Resultados

4.1. Resultados

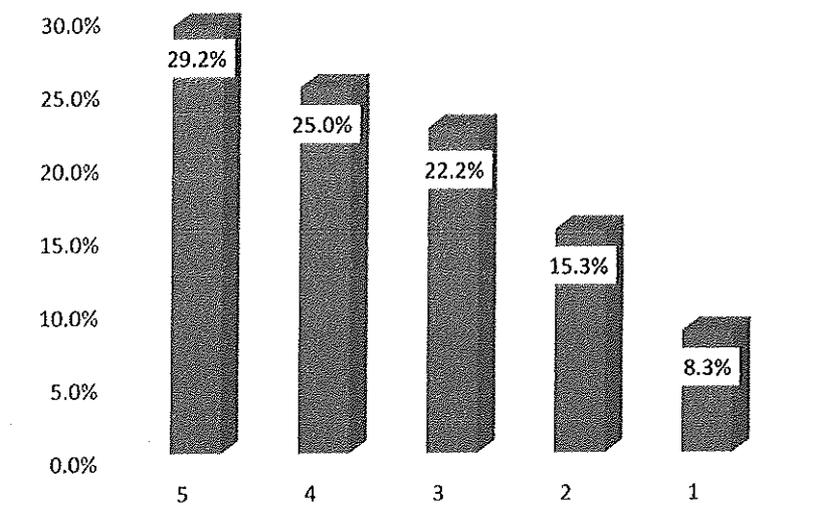
4.1.1. Análisis de los resultados de la variable independiente – Servicios de TI

Tabla 2: Disponibilidad del Servicio – Nivel de confiabilidad de los servicios disponibles.

Índices	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Alto	7	29.2%	29.2%
Alto	6	25.0%	54.2%
Medio	5	22.2%	76.4%
Bajo	4	15.3%	91.7%
Muy Bajo	2	8.3%	100%
Total	24	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 1: Disponibilidad del Servicio – Nivel de confiabilidad de los servicios disponibles.



Fuente: Elaboración propia.

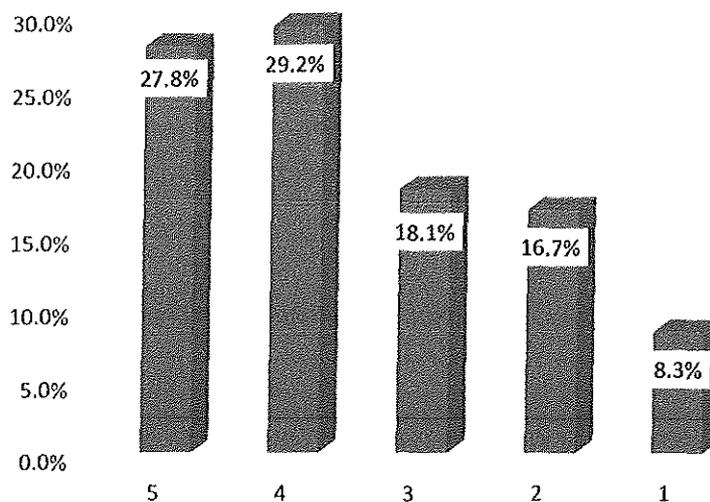
En la Tabla 2 y Gráfico 1, podemos observar resultados de la información categorizada, donde el 29.2% de los encuestados indican que el Nivel de Confiabilidad de los Servicios Disponibles en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto es Muy Alto, de la misma forma, un 25% de los encuestados indican un nivel Alto, un 22.2% indican un nivel Medio, por su parte, un 15.3% de los encuestados indican un nivel Bajo y un 8.3% indican un nivel Muy Bajo.

Tabla 3: Disponibilidad del Servicio – Nivel de rendimiento de los servicios disponibles.

Índices	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Alto	7	27.8%	27.8%
Alto	7	29.2%	56.9%
Medio	4	18.1%	75.0%
Bajo	4	16.7%	91.7%
Muy Bajo	2	8.3%	100%
Total	24	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 2: Disponibilidad del Servicio – Nivel de rendimiento de los servicios disponibles.



Fuente: Elaboración propia.

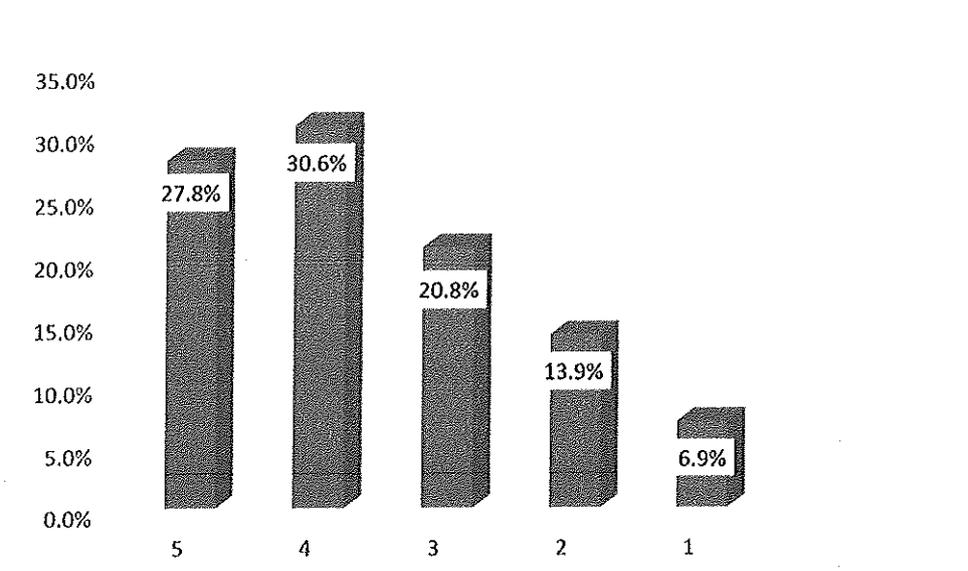
En la Tabla 3 y Gráfico 2, podemos observar resultados de la información categorizada, donde el 27.8% de los encuestados indican que el Nivel de Rendimiento de los Servicios Disponibles en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto es Muy Alto, de la misma forma, un 29.2% de los encuestados indican un nivel Alto, un 18.1% indican un nivel Medio, por su parte, un 16.7% de los encuestados indican un nivel Bajo y un 8.3% indican un nivel Muy Bajo.

Tabla 4: Satisfacción del Cliente/Usuario – Nivel de satisfacción con los servicios disponibles.

Índices	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Alto	7	27.8%	27.8%
Alto	7	30.6%	58.3%
Medio	5	20.8%	79.2%
Bajo	3	13.9%	93.1%
Muy Bajo	2	6.9%	100%
Total	24	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 3: Satisfacción del Cliente/Usuario – Nivel de satisfacción con los servicios disponibles.



Fuente: Elaboración propia.

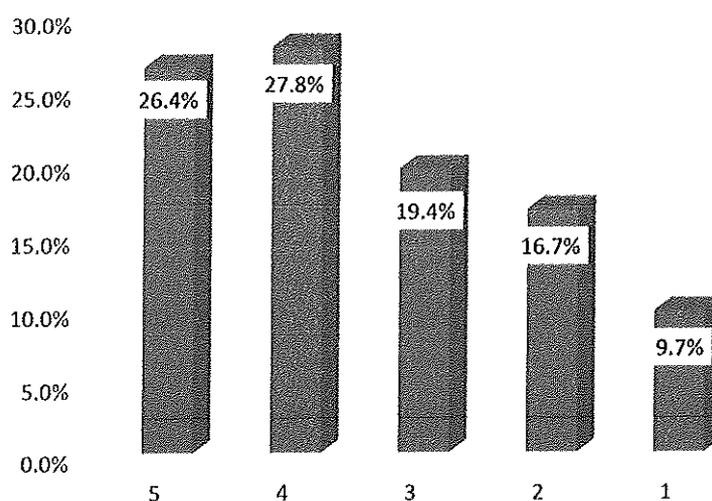
En la Tabla 4 y Gráfico 3, podemos observar resultados de la información categorizada, donde el 27.8% de los encuestados indican que el Nivel de Satisfacción con los Servicios Disponibles en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto es Muy Alto, de la misma forma, un 30.6% de los encuestados indican un nivel Alto, un 20.8% indican un nivel Medio, por su parte, un 13.9% de los encuestados indican un nivel Bajo y un 6.9% indican un nivel Muy Bajo.

Tabla 5: Satisfacción del Cliente/Usuario – Nivel de optimización de los servicios disponibles.

Índices	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Alto	7	26.4%	26.4%
Alto	7	27.8%	54.2%
Medio	5	19.4%	73.6%
Bajo	3	16.7%	90.3%
Muy Bajo	2	9.7%	100%
Total	24	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 4: Satisfacción del Cliente/Usuario – Nivel de optimización de los servicios disponibles.



Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 5 y Gráfico 4, podemos observar resultados de la información categorizada, donde el 26.4% de los encuestados indican que el Nivel de Optimización de los Servicios Disponibles en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto es Muy Alto, de la misma forma, un 27.8% de los encuestados indican un nivel Alto, un 19.4% indican un nivel Medio, por su parte, un 16.7% de los encuestados indican un nivel Bajo y un 9.7% indican un nivel Muy Bajo.

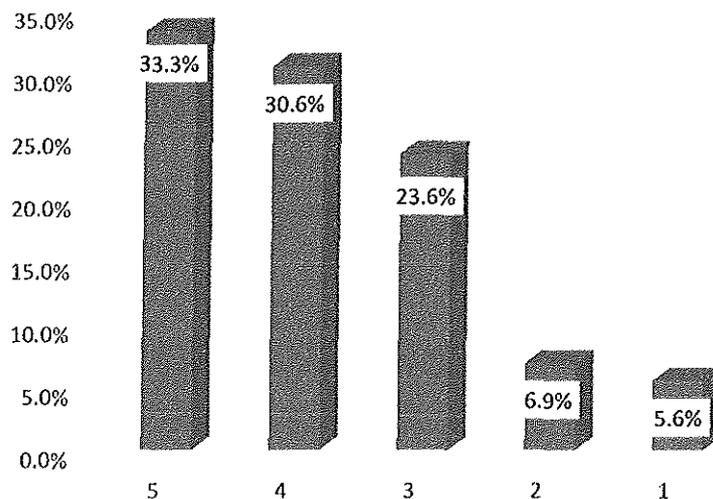
4.1.2. Análisis de los resultados de la variable dependiente – Teletrabajo

Tabla 6: Herramientas Tecnológicas – Nivel de acceso a los recursos tecnológicos.

Índices	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Alto	8	33.3%	33.3%
Alto	7	30.6%	63.9%
Medio	6	23.6%	87.5%
Bajo	2	6.9%	94.4%
Muy Bajo	1	5.6%	100%
Total	24	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5: Herramientas Tecnológicas – Nivel de acceso a los recursos tecnológicos.



Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 6 y Gráfico 5, podemos observar resultados de la información categorizada, donde el 33.3% de los encuestados indican que el Nivel de Acceso a los Recursos Tecnológicos en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto es Muy Alto, de la misma forma, un 30.6% de los

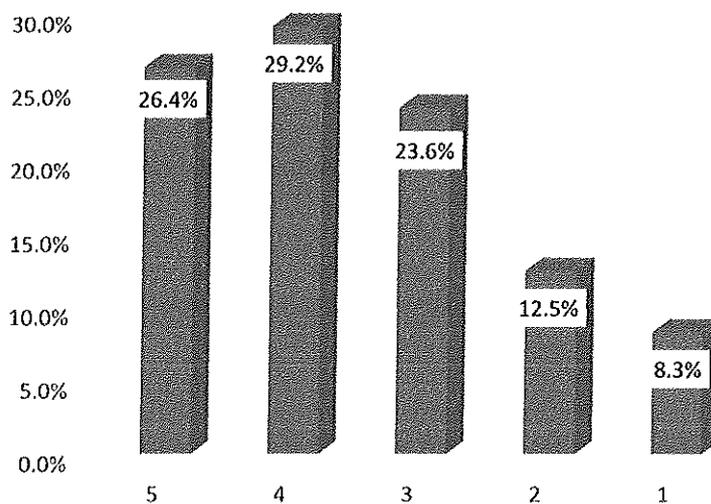
encuestados indican un nivel Alto, un 23.6% indican un nivel Medio, por su parte, un 6.9% de los encuestados indican un nivel Bajo y un 5.6% indican un nivel Muy Bajo.

Tabla 7: Herramientas Tecnológicas – Nivel de acceso a los servicios de TI.

Índices	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Alto	6	26.4%	26.4%
Alto	7	29.2%	55.6%
Medio	6	23.6%	79.2%
Bajo	3	12.5%	91.7%
Muy Bajo	2	8.3%	100%
Total	24	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 6: Herramientas Tecnológicas – Nivel de acceso a los servicios de TI.



Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 7 y Gráfico 6, podemos observar resultados de la información categorizada, donde el 26.4% de los encuestados indican que el Nivel de Acceso a los Servicios de TI en el Módulo

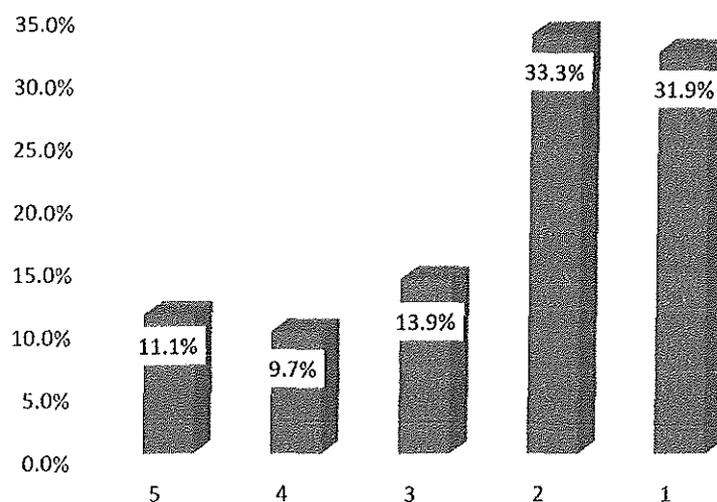
Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto es Muy Alto, de la misma forma, un 29.2% de los encuestados indican un nivel Alto, un 23.6% indican un nivel Medio, por su parte, un 12.5% de los encuestados indican un nivel Bajo y un 8.3% indican un nivel Muy Bajo.

Tabla 8: Productividad – Nivel de dificultad para realizar las tareas.

Índices	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Alto	3	11.1%	11.1%
Alto	2	9.7%	20.8%
Medio	3	13.9%	34.7%
Bajo	8	33.3%	68.1%
Muy Bajo	8	31.9%	100%
Total	24	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 7: Productividad – Nivel de dificultad para realizar las tareas.



Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 8 y Gráfico 7, podemos observar resultados de la información categorizada, donde el 11.1% de los encuestados

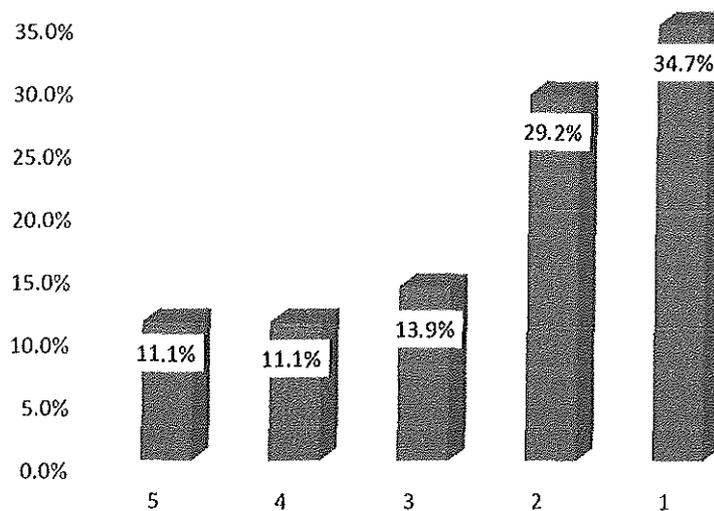
indican que el Nivel de Dificultad para Realizar las Tareas en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto es Muy Alto, de la misma forma, un 9.7% de los encuestados indican un nivel Alto, un 13.9% indican un nivel Medio, por su parte, un 33.3% de los encuestados indican un nivel Bajo y un 31.9% indican un nivel Muy Bajo.

Tabla 9: Productividad – Nivel de dificultad para completar el trabajo diario.

Índices	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Alto	3	11.1%	11.1%
Alto	3	11.1%	22.2%
Medio	3	13.9%	36.1%
Bajo	7	29.2%	65.3%
Muy Bajo	8	34.7%	100%
Total	24	100%	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 8: Productividad – Nivel de dificultad para completar el trabajo diario.



Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 9 y Gráfico 8, podemos observar resultados de la información categorizada, donde el 11.1% de los encuestados indican que el Nivel de Dificultad para Completar el Trabajo Diario en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto es Muy Alto, de la misma forma, un 11.1% de los encuestados indican un nivel Alto, un 13.9% indican un nivel Medio, por su parte, un 29.2% de los encuestados indican un nivel Bajo y un 34.7% indican un nivel Muy Bajo.

Capítulo V

Discusión, conclusiones y recomendaciones

5.1. Discusión

El teletrabajo es una modalidad de trabajo que no es nueva, pero en los últimos años ha experimentado un aumento exponencial en diversos países alrededor del mundo, tanto en empresas dedicadas a la tecnología como en instituciones de gobiernos; en el Perú, la pandemia de la COVID-19 ha acelerado la transformación digital, sobre todo en las instituciones del estado, las cuales aun continuaban trabajando en la modalidad presencial, a pesar de tener una normativa vigente desde el año 2013. Existen varios factores que animan a las personas a preferir esta modalidad de teletrabajo, entre las que se pueden destacar, la sensación de libertad, la flexibilidad de horarios, la disminución del gasto de transporte y por consiguiente la disminución en la polución ambiental a causa de los vehículos motorizados.

En concordancia con la investigación de (Rojas Jaramillo, 2016), en la que concluye que los teletrabajadores tuvieron un aumento en su productividad laboral del 2.87% más que los trabajadores en modalidad presencial; podemos indicar que efectivamente el teletrabajo aumenta la productividad de los trabajadores de forma muy marcada, facilitando la realización de las tareas y la completitud del trabajo diario, tal como lo demuestran las Tablas 8 y 9, y los Gráficos 7 y 8 del estudio estadístico de la presente investigación.

En concordancia con la investigación de (Alva Arce, 2011), en la que afirma que las herramientas de tecnológicas tienen influencia directa en el teletrabajo; podemos precisar que, las herramientas

tecnológicas con un adecuado acceso a los servicios de TI y a los recursos tecnológicos, influyen de forma positiva en la adecuada implementación del teletrabajo, con facilidad y fluidez para los trabajadores, tal como lo demuestran las Tablas 6 y 7, y los Gráficos 5 y 6 del estudio estadístico de la presente investigación.

En concordancia con la investigación de (Suarez Vasquez, 2020), en la que afirma que existe una correlación positiva entre la calidad de los servicios de TI, la satisfacción de los usuarios y el teletrabajo como ventaja para el logro de los objetivos a nivel institucional; podemos precisar que el nivel de satisfacción y de optimización de los servicios de TI disponibles para los usuarios, se traduce desde la visión del usuario como calidad de servicio, esta percepción de usuario se demuestra en las Tablas 4 y 5, y los Gráficos 3 y 4 del estudio estadístico de la presente investigación.

En concordancia con la investigación de (Chávez Villacis, 2020), en la que determina que la disponibilidad de los recursos y de los servicios tecnológicos es fundamental para superar las brechas y obstáculos que supone la adopción del teletrabajo en las diversas instituciones del estado en la ciudad de Iquitos, podemos afirmar que la disponibilidad, la confiabilidad y el rendimiento de los servicios de TI, permite elevar el nivel de adopción del teletrabajo en instituciones públicas en a ciudad de Iquitos, tal como se demuestra en las Tablas 2 y 3, y los Gráficos 1 y 2 del estudio estadístico de la presente investigación.

5.2. Conclusiones

Con el desarrollo de la presente investigación, se comprobó que entre los Servicios de TI y el Teletrabajo existe una relación de influencia positiva considerable, lo cual se evidencia en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos, donde se viene brindando servicios de TI que soportan la demanda de los usuarios con el teletrabajo, lo cual supone una ventaja para el logro de sus objetivos a nivel organizacional.

La cultura organizacional es importante para afrontar los cambios coyunturales, como es el caso de implementar el trabajo no presencial debido a la pandemia de la COVID-19. En la presente investigación se pudo comprobar que los lineamientos y objetivos organizacionales están alineados para generar aumento en la productividad, eficiencia y mejora de los servicios brindados.

El teletrabajo es un modelo flexible que permite la continuidad del trabajo de forma remota, usando herramientas tecnológicas y servicios de TI para cumplir con el desempeño de las diversas actividades laborales en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos.

Los colaboradores del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos, se ve beneficiados con el teletrabajo como herramienta que facilita lograr funciones y objetivos, mejorando su desempeño, optimizando los tiempos empleados en la realización de tareas cotidianas y recurrentes, sin mayores contratiempos para cumplir con las entregas y despachos programados o tareas que tienen tiempo límite de realización.

La capacitación continua en el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones, como herramientas principales de uso en el desarrollo del teletrabajo, es un factor de éxito en la implementación de dicha modalidad no presencial y del despliegue de los servicios de TI, asegurando de esta manera mejorar la capacidad de respuesta y elevar la productividad de los trabajadores del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos y garantizando la fiabilidad, y por ende, la calidad de dichos servicios.

5.3 Recomendaciones

- Se recomienda realizar encuestas periódicas que provean de la retroalimentación necesaria para determinar de forma comparativa el aumento en la productividad de los trabajadores del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos, a fin de determinar la continuidad de esta modalidad de trabajo no presencial.
- Se recomienda extender la modalidad de teletrabajo a otras áreas más allá del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos, validando e identificando puestos y perfiles de trabajadores donde se pueda aplicar.
- Se recomienda el monitoreo permanente de la comunicación entre trabajadores y usuarios, como también del área de informática, a fin de recibir mejor apoyo e innovar nuevas formas y estrategias de trabajo coordinado.
- Se recomienda realizar un diagnóstico a conciencia de la infraestructura tecnológica (Hardware, Software y Telecomunicaciones), actual para elaborar planes de contingencia y de prevención de fallas a fin de determinar si necesita reestructuración y/o actualización de la plataforma

que soporta los servicios de TI para el correcto funcionamiento del teletrabajo.

- Se recomienda proponer nuevas plataformas virtuales (cloud), para soporte a nuevos usuarios que se sumen a la modalidad de teletrabajo, a fin de no saturar los recursos disponibles, lo cual podría devenir en desmedro de la calidad de los servicios ofrecidos por el área de informática.

Referencias bibliográficas

Alva Arce, Rosél César. 2011. Las Tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación a maestristas de educación con mención en docencia en el nivel superior de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Sede Central, Lima, 2009-2010. Lima : s.n., 2011.

Cano Sawada, Roxana Fanny, Castro Ato, Ricardo Jesús y Peñafiel Manchego, Erick Vladimir. 2017. Ventajas y desventajas del teletrabajo aplicados en la ciudad de Lima-Perú, 2016. Lima : s.n., 2017.

Chávez Villacis, Ana Paula. 2020. Efectos de la implementación del teletrabajo en los trabajadores de la gerencia regional de desarrollo social. Gobierno Regional de Loreto. Iquitos 2020. Iquitos : s.n., 2020.

Diario Oficial El Peruano. 2013. El Peruano - Normas Legales. [En línea] 2013. [Citado el: 31 de 07 de 2021.] <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-regula-el-teletrabajo-ley-n-30036-946195-3/>.

EcuRed. 2011. EcuRed. [En línea] 2011. [Citado el: 31 de 07 de 2021.] <https://www.ecured.cu/Telecomunicaciones>.

Eurofound y OIT. 2020. El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Ginebra : s.n., 2020.

Fernández Piñero, José Luis. 2017. PROACTIVANET. [En línea] 2017. [Citado el: 31 de 07 de 2021.] <https://www.proactivanet.com/UserFiles/File/Noticias/Metricas%20ITIL.pdf>.

Gartner. 2021. Gartner.es. [En línea] 2021. [Citado el: 31 de 07 de 2021.] <https://www.gartner.es/es>.

Gil, E. 2002. Identidad y Nuevas Tecnologías. [En línea] 2002. [Citado el: 31 de 07 de 2021.] <http://www.voc.edu/web/esplart/gil0902/htm>.

Great Britain Cabinet Office Stationery Office;. 2011. ITIL Service Strategy. UK : Stationery Office, 2011.

Hernandez Sampieri, Roberto, Fernandez Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. 1997. Metodología de la Investigación. México : Mc Graw-Hill, 1997.

Hernandez, Raquel. 2020. Emprendepyme. [En línea] 2020. [Citado el: 31 de 07 de 2021.] <https://www.emprendepyme.net/kpis-y-metricas-utiles-para-evaluar-el-teletrabajo.html>.

Ochoa, X. y Cordero, S. 2002. Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación. [En línea] 2002. [Citado el: 31 de 07 de 2021.]
<http://www.ruv.itesm.mx/especiales/citela/documentos/material/modulos>.

Rojas Jaramillo, Ramiro Rogelio. 2016. Análisis de la modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito. Quito : s.n., 2016.

Sanguinetti Raymond, Wilfredo. 2003. Teletrabajo y globalización: En busca de respuestas al desafío de la transnacionalización del empleo. Madrid : s.n., 2003.

Suarez Vasquez, Leidy Marleny. 2020. Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020. Trujillo : s.n., 2020.

Thompson, A. y Strickland, A. 2004. Administración Estratégica. México : Mc Graw Hill, 2004.

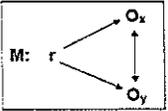
Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia.

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos.

Anexo 01: Matriz de consistencia

“INFLUENCIA DE LOS SERVICIOS DE TI EN EL TELETRABAJO DEL MÓDULO CORPORATIVO LABORAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LORETO, IQUITOS - 2021”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones e Indicadores	Índices	Metodología
<p>Problema general:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo influyen los servicios de TI en el teletrabajo del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos - 2021? <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera los servicios de TI permiten darle continuidad al trabajo cotidiano del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos - 2021? ¿De qué manera los servicios de TI permiten optimizar el tiempo utilizado en la realización de las actividades laborales de los trabajadores del v Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos - 2021? ¿De qué manera los servicios de TI permiten elevar la productividad de los trabajadores del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos - 2021? 	<p>Objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> Describir la manera en cómo influyen los servicios de TI en el teletrabajo del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos - 2021. <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Describir la manera en que los servicios de TI permiten darle continuidad al trabajo cotidiano del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos - 2021. Describir la manera en que los servicios de TI permiten optimizar el tiempo utilizado en la realización de las actividades laborales de los trabajadores del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos - 2021. Describir la manera en que los servicios de TI permiten elevar la productividad de los trabajadores del Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos - 2021. 	<p>Hipótesis alternativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Los servicios de TI influyen en la eficiencia y productividad de los trabajadores que realizan teletrabajo en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos - 2021. <p>Hipótesis nula:</p> <p>Los servicios de TI no influyen en la eficiencia y productividad de los trabajadores que realizan teletrabajo en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos - 2021.</p>	<p>Independiente (X): Servicios de TI</p>	<p>Disponibilidad del Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de confiabilidad de los servicios disponibles. - Nivel de rendimiento de los servicios disponibles. <p>Satisfacción del Cliente/Usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción con los servicios disponibles. - Nivel de optimización de los servicios de disponibles. 	<p>Muy alto, Alto, Medio, Bajo, Muy bajo.</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptiva.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental transversal de tipo correlacional</p>  <p>Población: todas las personas que laboran en el Módulo Corporativo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Loreto, Iquitos, que en total fueron 25 individuos</p> <p>Muestra: de tipo aleatoria no probabilística por conveniencia, y estuvo conformada por 24 individuos.</p>
			<p>Dependiente (Y): Teletrabajo</p>	<p>Herramientas Tecnológicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de acceso a los recursos tecnológicos. - Nivel de acceso a los servicios de TI. <p>Productividad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de dificultad para realizar las tareas. - Nivel de dificultad para completar el trabajo diario. 	<p>Muy alto, Alto, Medio, Bajo, Muy bajo.</p>	

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

I. PRESENTACIÓN

El presente cuestionario forma parte del proyecto de investigación titulado: "INFLUENCIA DE LOS SERVICIOS DE TI EN EL TELETRABAJO DEL MÓDULO CORPORATIVO LABORAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LORETO, IQUITOS - 2021".

II. INSTRUCCIONES

Antes de proceder a responder las preguntas del cuestionario debe leer las siguientes instrucciones:

- ✓ Lea cada una de las preguntas y responda de acuerdo a lo que considere pertinente.
- ✓ Debe responder a todas las preguntas del cuestionario.
- ✓ Podrá solicitar aclaración cuando encuentre alguna dificultad en las preguntas.
- ✓ La información proporcionada será de carácter confidencial.
- ✓ No existen preguntas correctas ni incorrectas.
- ✓ Marque con un aspa (X) solamente una de las alternativas para cada pregunta.
- ✓ La duración aproximada para el llenado del cuestionario será de 15 minutos.

Dimensión: Disponibilidad del servicio

Pregunta 01: ¿Cuál es el nivel de confiabilidad percibido sobre los servicios disponibles?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Pregunta 02: ¿En qué nivel considera usted que la confiabilidad de los servicios disponibles cumple con sus necesidades específicas?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Pregunta 03: ¿En qué nivel considera usted que la confiabilidad de los servicios disponibles cumple con sus expectativas?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Pregunta 04: ¿Cuál es el nivel de rendimiento percibido sobre los servicios disponibles?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Pregunta 05: ¿En qué nivel considera usted que el rendimiento de los servicios disponibles cumple con sus necesidades específicas?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Pregunta 06: ¿En qué nivel considera usted que el rendimiento de los servicios disponibles cumple con sus expectativas?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Dimensión: Satisfacción del cliente/usuario

Pregunta 07: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios disponibles?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Pregunta 08: ¿En qué nivel, lo servicios disponibles cumplen con sus expectativas?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Pregunta 09: ¿En qué nivel los servicios disponibles satisfacen sus necesidades específicas?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Pregunta 10: ¿Cuál es el nivel de optimización percibido sobre los servicios disponibles?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Pregunta 11: ¿En qué nivel la optimización de los servicios disponibles cumple con sus expectativas?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Pregunta 12: ¿En qué nivel la optimización de los servicios disponibles satisface sus necesidades específicas?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Dimensión: Herramientas tecnológicas

Pregunta 13: ¿Cuál es su nivel de acceso a los recursos tecnológicos?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Pregunta 14: ¿En qué nivel, el actual acceso a los recursos tecnológicos cumple con sus expectativas?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Pregunta 15: ¿En qué nivel el actual acceso a los recursos tecnológicos cubre sus necesidades específicas?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Pregunta 16: ¿Cuál es su nivel de acceso a los servicios de TI?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Pregunta 17: ¿En qué nivel, el actual acceso a los servicios de TI cumple con sus expectativas?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Pregunta 18: ¿En qué nivel el actual acceso a los servicios de TI cubre sus necesidades específicas?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Dimensión: Productividad

Pregunta 19: ¿Cuál es el nivel de dificultad para realizar las tareas?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Pregunta 20: ¿En qué nivel, la dificultad para realizar las tareas disminuye su productividad?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Pregunta 21: ¿En qué nivel, la dificultad para realizar las tareas disminuye su eficiencia?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Pregunta 22: ¿Cuál es el nivel de dificultad para completar su trabajo diario?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Pregunta 23: ¿En qué nivel, la dificultad para completar su trabajo diario disminuye su productividad?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo

Pregunta 24: ¿En qué nivel, la dificultad para completar su trabajo diario disminuye su eficiencia?

Muy alto Alto Medio Bajo Muy bajo