



UPP
Universidad Privada de Pucallpa

**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

TESIS

Soporte técnico remoto y calidad de servicio en la Empresa
LBE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia
de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SISTEMAS**

AUTORES:

Mari Rosa Valdez Ruiton (orcid.org/0009-0002-5302-2150)

Jean Francis Alarcon Ramirez (orcid.org/0000-0001-6465-7763)

Luis Angel De La Cruz Barbaran (orcid.org/0009-0006-1399-814X)

ASESOR:

Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales (orcid.org/0000-0001-6465-7763)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistemas de gestión de información y conocimiento

SUB LÍNEA

Sistemas de gestión de información, de conocimiento y TIC's

UCAYALI - PERÚ

2023

JURADO EVALUADOR



Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio
Presidente



Mg. Olivia Rios Ordoñez
Secretario



Mg. Gino Javier Pinedo Vargas
Vocal



Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las 04:35 pm del día viernes 19 de mayo del 2023, a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la TESIS titulada: "SOPORTE TÉCNICO REMOTO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA LABE CORPORATION SAC EN EL DISTRITO DE CALLERÍA, PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO, REGIÓN DE UCAYALI, 2022" elaborado por los bachilleres **MARI ROSA VALDEZ RUITON, JEAN FRANCIS ALARCON RAMIREZ** y **LUIS ANGEL DE LA CRUZ BARBARAN**.

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: **Presidente Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio, Secretario Mg. Olivia Rios Ordoñez y Vocal Mg. Gino Javier Pinedo Vargas**; designados con RESOLUCIÓN N°050-2023-UPP-FIS de fecha 12 de mayo del 2023; luego el señor presidente instó al secretario a la lectura de la Resolución de aprobación de tesis.

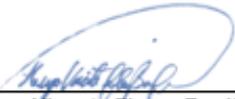
Acto seguido el Presidente del Jurado invitó a iniciar su exposición, a los bachilleres **MARI ROSA VALDEZ RUITON, JEAN FRANCIS ALARCON RAMIREZ** y **LUIS ANGEL DE LA CRUZ BARBARAN**, para que seguidamente absolviera las preguntas de cada jurado en su área.

Al terminar la sustentación, el Presidente indica a los bachilleres y público en general, que el jurado se retira para la deliberación.

Después de deliberar en forma reservada el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que los bachilleres **MARI ROSA VALDEZ RUITON, JEAN FRANCIS ALARCON RAMIREZ** y **LUIS ANGEL DE LA CRUZ BARBARAN** fueron:

- | | | |
|------------------------------|-------|-------------------------------------|
| - Aprobado por Excelencia | 19-20 | <input type="checkbox"/> |
| - Aprobado por Unanimidad | 17-18 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| - Aprobado por Mayoría | 14-16 | <input type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Mayoría | 11-13 | <input type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Unanimidad | 00-10 | <input type="checkbox"/> |

Reiniciando el acto público, se dio lectura a la presente Acta dando por aprobado por unanimidad con nota 18 que los Miembros del Jurado la suscriben en señal de conformidad. **Realizado el juramento de honor y las felicitaciones de los miembros del jurado**, el Presidente dio por concluido el acto de sustentación siendo las 05:44 pm Horas del mismo día, de lo que se da fe.



Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio
Presidente



Mg. Olivia Rios Ordoñez
Secretario



Mg. Gino Javier Pinedo Vargas
Vocal

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Mari Rosa Valdez Ruiton con DNI 41840110, Jean Francis Alarcon Ramirez con DNI 44243066 y Luis Angel De La Cruz Barbaran con DNI 45454182, bachilleres en Ingeniería de Sistemas, de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Privada de Pucallpa.

Declaramos bajo juramento que:

Somos autores de la tesis titulada: **“Soporte técnico remoto y calidad de servicio en la empresa LBE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022”**.

- 1) La cual presentamos para optar el título profesional de Ingeniero de Sistemas.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

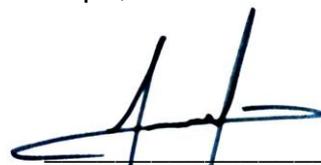
Pucallpa, de marzo del 2023



Mari Rosa
Valdez Ruiton
DNI 41840110



Jean Francis
Alarcon Ramirez
DNI 44243066



Luis Angel
De La Cruz Barbaran
DNI 45454182

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

N°030-2023

El Coordinador de Investigación de la Universidad Privada de Pucallpa, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) Titulado:

"Soporte técnico remoto y calidad de servicio en la empresa Labe Corporation SAC en el Distrito de Calleria, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022"

Facultad	:	Ingeniería de Sistemas
Escuela Profesional	:	Ingeniería de Sistemas
Asesor(a)	:	Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Cuyo autor (es)	:	Mari Rosa Valdez Ruiton Jean Francis Alarcon Ramirez Luis Angel De La Cruz Barbaran

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio PlagScan, dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 27.4%.

En tal sentido, el cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que no se debe superar el 30% de similitud.

Se declara, que el trabajo de investigación: **SI** contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que **SI** se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 22/03/2023

Atentamente,

Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Coordinador de Investigación

DEDICATORIA

A nuestros padres y familias, quienes fueron la ayuda permanente para no darnos por vencido antes las circunstancia.

Los autores.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada de Pucallpa, ya que nos acogió y nos supo comprender en los momentos difíciles.

A los catedráticos, q nos inculcaron con sus experiencias profesionales y su sabiduría en las soluciones de problemas.

Los autores

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe el soporte técnico remoto y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022, la investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional, el método usado fue el hipotético deductivo, la muestra del objeto de estudio estuvo conformada por 03 trabajadores administrativos de la empresa LABE Corporation SAC, a quienes se les aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario, el mismo que fue elaborado a partir de la técnica de la encuesta, entre los principales resultados se obtuvo que respecto a la variable soporte técnico remoto, un 33.3% indico que a veces, el 66.7% indico que casi siempre, ninguno indico que nunca, ninguno indico que casi nunca y ninguno que siempre, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa, la forma como se realiza el soporte técnico remoto es bueno, respecto a la variable calidad de servicio mostrados, un 66.7% indico que casi siempre, el 33.3% indico que siempre, ninguno indico que nunca, ninguno indico que casi nunca y ninguno que a veces, lo que evidencia que, bajo la percepción de los trabajadores de la empresa, la calidad de servicio que se brinda es buena, se llegó a la conclusión que existe un nivel de relación positiva entre el soporte técnico remoto y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor $\rho = 0.902$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.

Palabras claves: Soporte técnico remoto, Calidad de servicio

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of relationship that exists between remote technical support and the quality of service in the company LABE Corporation SAC in the Callería District, Coronel Portillo Province, Ucayali Region, 2022, the research is of a quantitative approach. , of non-experimental design and descriptive correlational scope, the method used was the hypothetical deductive one, the sample of the object of study was made up of 03 administrative workers of the company LABE Corporation SAC, to whom a questionnaire was applied as a data collection instrument. , the same one that was elaborated from the survey technique, among the main results it was obtained that regarding the remote technical support variable, 33.3% indicated that sometimes, 66.7% indicated that almost always, none indicated that never , none indicated that almost never and none that always, which shows that in the perception of the company's workers, the way they or remote technical support is performed is good, regarding the variable quality of service shown, 66.7% indicated that almost always, 33.3% indicated that always, none indicated that never, none indicated that almost never and none that sometimes, which shows that, under the perception of the company's workers, the quality of service provided is good, it was concluded that there is a level of positive relationship between remote technical support and the quality of service in the company LABE Corporation SAC in the Callería District, Coronel Portillo Province, Ucayali Region, 2022, according to the results obtained by applying the Rho Spearman test where a rho value = 0.902 and a degree of significance of $P = 0.001$ was found. , which indicates a high degree of correlation.

Keywords: Remote technical support, Quality of service

ÍNDICE

Página

PORTADA	1
JURADO EVALUADOR	2
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	3
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD	4
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	5
DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTO	7
RESUMEN	8
ABSTRACT.....	9
ÍNDICE.....	10
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	13
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.2. Formulación del problema	1
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Formulación de objetivos	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	3
1.4.1. Justificación Teórica	3
1.4.2. Justificación Práctica	3
1.4.3. Justificación Metodológica	4
1.4.4. Justificación Social	4
1.5. Delimitación del estudio	4
1.5.1. Delimitación Espacial	4
1.5.2. Delimitación Temporal	5
1.6. Viabilidad del estudio.....	5

1.6.1. Viabilidad Técnica	5
1.6.2. Viabilidad Financiera	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1.1. A nivel internacional	6
2.1.2. A nivel nacional	8
2.1.3. A nivel local	9
2.2. Bases teóricas	9
2.3. Definición de términos básicos	12
2.4. Formulación de hipótesis	14
2.4.1. Hipótesis general	14
2.4.2. Hipótesis específicas	14
2.5. Variables	15
2.5.1. Definición conceptual de la variable	15
2.5.2. Definición operacional de la variable	15
2.5.3. Operacionalización de la variable	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	19
3.1. Diseño de la investigación	19
3.2. Población y muestra	20
3.2.1. Población	20
Tabla 1	20
Definición de la población	20
3.2.2. Muestra	20
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.3.1 Técnica	21
3.3.2 Instrumentos	21
3.4. Validez y confiabilidad del instrumento	21
Tabla 2	21
Resumen de validez de juicio de experto	21

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	22
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	23
4.1. Presentación de resultados	23
Tabla 11	31
Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1	31
Tabla 12	31
Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2	31
Tabla 13	32
Prueba de hipótesis general	32
Tabla 14	33
Prueba de hipótesis específica 1	33
Tabla 15	34
Prueba de hipótesis específico 2	34
Tabla 16	35
Prueba de hipótesis específico 3	35
4.2. Discusión	36
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS	43
Anexo 1: Matriz de consistencia	44
Anexo 2: Instrumento de aplicación	45
Anexo 3: Matriz de validación	47
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	53
Anexo 5: Base de datos	54
Anexo 6: Autorización de publicación de tesis	56
Anexo 7: Evidencias (imágenes y/o fotos)	57

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Índice de tablas	Pagina
Tabla 1. Descripción de la población	19
Tabla 2. Resumen de validez de juicio de experto	20
Tabla 3. Niveles obtenidos sobre soporte tecnico remoto	22
Tabla 4. Niveles obtenidos sobre el acceso a internet	23
Tabla 5. Niveles obtenidos sobre el equipo de soporte virtual	24
Tabla 6. Niveles obtenidos sobre las herramientas en linea	25
Tabla 7. Niveles obtenidos sobre la calidad de servicio	26
Tabla 8. Niveles obtenidos sobre la fiabilidad	27
Tabla 9. Niveles obtenidos sobre los elementos tangibles	28
Tabla 10. Niveles obtenidos sobre la empatia	29
Tabla 11. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1	30
Tabla 12. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2	30
Tabla 13. Prueba de hipótesis general	31
Tabla 14. Prueba de hipótesis especifico 1	32
Tabla 15. Prueba de hipótesis especifico 2	33
Tabla 16. Prueba de hipótesis especifico 3	34

Índice de Figuras	Pagina
Figura 1. Niveles obtenidos sobre soporte tecnico remoto	22
Figura 2. Niveles obtenidos sobre el acceso a internet	23
Figura 3. Niveles obtenidos sobre el equipo de soporte virtual	24
Figura 4. Niveles obtenidos sobre las herramientas en linea	25
Figura 5. Niveles obtenidos sobre la calidad de servicio	26
Figura 6. Niveles obtenidos sobre la fiabilidad	27
Figura 7. Niveles obtenidos sobre los elementos tangibles	28
Figura 8. Niveles obtenidos sobre la empatia	29

INTRODUCCIÓN

LABE Corporation SAC especializada en otras actividades de tecnología de la información y de servicios informáticos, fue creada y fundada el 27 de setiembre del 2029, registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una sociedad anónima cerrada, al ser una empresa que vende y brinda servicio tecnológicos el soporte técnico es fundamental dentro de la garantía y fiabilidad que se pueda brindar, como valor agregado en calidad de su servicio y confiabilidad que puedan tener sus clientes y la forma en como lo perciben, por lo que en esta investigación se analizara la relación entre estas dos variables.

En ese contexto y de acuerdo a las normas y reglamentos de la Universidad Privada de Pucallpa, esta investigación está dividida en los siguientes capítulos.

En el Capítulo I, se realizó el planteamiento del problema, formulación de problemas y objetivos, justificación e importancia de la investigación, limitaciones y delimitación.

En el Capítulo II, se desarrolló el marco teórico fundamental para la investigación que articula a los antecedentes, bases teóricas y definiciones conceptuales, también la definición operacional y el desarrollo de hipótesis relacionadas al soporte técnico remoto y calidad de servicio.

En el Capítulo III, se desarrolló la metodología, cuyo procedimiento seguido fue en concordancia con la hipótesis se determinaron el enfoque, diseño y alcance de la investigación, la descripción de la población y la muestra usada, la técnica e instrumento de recolección de datos, la validez y confiabilidad de los instrumentos y las técnicas que se usaron para el procesamiento de la información.

En el capítulo IV, se presenta los resultados de manera descriptiva e inferencial, el cual contiene los niveles encontrados, la prueba de normalidad y la prueba de hipótesis aplicando la prueba de Rho Spearman, para finalmente realizar la discusión

Finalmente, de describe las conclusiones y recomendación producto del resultado y la metodología establecida, y concluye con las referencias bibliográficas utilizadas para la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.2. Formulación del problema

A nivel internacional las nuevas tecnologías y la informática son áreas de grandes oportunidades. Sobre todo, en cuestión de innovación. Gracias a ellas, las organizaciones cuentan con herramientas avanzadas muy necesarias para desarrollar sus actividades y agregar valor a la sociedad.

En todas las empresas debe haber un equipo de soporte técnico que se encargue de solucionar los problemas que puedan presentarse en este terreno, cuando una empresa ofrece cobertura nacional o internacional, el soporte técnico al cliente necesita de los medios telemáticos.

La calidad en el servicio al cliente no es un tema reciente dentro de las empresas, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias.

En Perú, a raíz de la pandemia, muchas empresas implementaron de manera obligatoria y como parte de su giro de negocio la atención de manera virtual, haciendo que pongan énfasis en la adquisición de tecnología, en empresas de tecnología donde no era posible la atención de manera presencial, la implementación del soporte técnico de manera remota se incrementó significativamente.

Actualmente, existe una gran y ardua competencia entre las empresas por ser el primero en obtener la atención del cliente, mismo que puede llegar a tardar un largo proceso para convertirse en un cliente principal, consistiendo en frecuentes visitas a la entidad, o bien, de varias adquisiciones del producto que se ofrece, dependiendo del giro de la empresa.

En la empresa LABE Corporation SAC, a raíz de las dificultades que la pandemia trajo consigo, vio una oportunidad de negocio que le permitiera mejorar los servicios que brindaba, una de estas acciones fue la del soporte técnico remoto, el cual aseguraba que aquellos productos o servicios que se vendieran, tengan esa garantía y el soporte post venta, por lo que en esta investigación se va a medir la relación entre el soporte técnico remoto y la calidad del servicio que brinda.

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el soporte técnico remoto y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el acceso a internet y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022?
2. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el equipo de soporte virtual y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022?

3. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre las herramientas en línea y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación que existe el soporte técnico remoto y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Analizar el nivel de relación que existe entre el acceso a internet y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.
2. Analizar el nivel de relación que existe entre el equipo de soporte virtual y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.
3. Analizar el nivel de relación que existe entre las herramientas en línea y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

La investigación se justificó en que se va a gestionar aquellos vacíos de teorías que permitirá determinar los procedimientos correctos del soporte técnico remoto y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.

1.4.2. Justificación Práctica

Desde la justificación práctica, permitió mejorar los procedimiento y metodologías usadas en la aplicación de un soporte

técnico remoto para mejorar la calidad de servicio en la empresa LBE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.

1.4.3. Justificación Metodológica

Desde la justificación metodológica se utilizó el método deductivo en base al enfoque cuantitativo, que según Hernández, et al. (2018), indica que en este método “las hipótesis se contrastan con la realidad para aceptarse o rechazarse en un contexto determinado” (p.122) y a su vez “Se basan en hipótesis preestablecidas, miden variables y su aplicación debe sujetarse al diseño concebido con antelación; al desarrollarse, el investigador está centrado en la validez, el rigor y el control de la situación de investigación” (p. 150), es decir se planteó el problema de investigación, se definió el objetivo y su hipótesis, es decir lo que quiere hacer y lo que quiere saber.

A su vez se utilizó técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la validez por parte de expertos y confiabilidad usando el Alfa de Cronbach, se usó la estadística inferencial y descriptiva en el marco del enfoque tipo y diseño metodológico que se designe, con el fin de asegurar que la información tenga un mínimo margen de error y poder comprobar la hipótesis propuesta.

1.4.4. Justificación Social

El estudio tuvo una importancia social, porque los resultados del estudio podrían servir como base para ejecutar planes de acción enfocados al uso de las tecnologías de información en actividades como el soporte técnico de manera remota que repercutirá en la calidad de servicio en la empresa LBE Corporation SAC.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación Espacial

Esta investigación se desarrolló en el ámbito territorial de la empresa LBE Corporation SAC.

1.5.2. Delimitación Temporal

El periodo escogido por el investigador fue desde el mes de setiembre del 2022 hasta marzo del 2023.

1.6. Viabilidad del estudio

1.6.1. Viabilidad Técnica

Para la realización de esta investigación, se contó con un asesor que acompañe el desarrollo de cada capítulo, asignado por la Universidad Privada de Pucallpa, para la validación del instrumento se contará con el aval de expertos en investigación, para el procesamiento de datos se contará con un asesor estadístico.

1.6.2. Viabilidad Financiera

Esta investigación fue financiada íntegramente por los investigadores

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1.1. A nivel internacional

Maldonado, A. (2018), en su investigación titulada “*Soporte técnico en línea y calidad de atención en la empresa Genera Graphic. Advanced*”, tesis de titulación en la Pontificia Universidad Católica de Ecuador, tuvo como objetivo determinar como el soporte técnico en línea, influye en la calidad de atención de la empresa Genera Graphic. Advanced, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño cuasi experimental, su muestra fue de 20 trabajadores de la empresa, llegando a la conclusión que el soporte técnico en línea, influye de manera positiva en la calidad de atención, debido a que constituye una herramienta adicional a los servicios que se brinda, teniendo una atención mas personalizada y mejorando la calidad de atención.

Urra, J. (2020), en su investigación titulada “*Soporte técnico remoto en los servicios de los sistemas en el Consejo de Defensa del Estado*”, tesis de titulación en la Universidad de Chile, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el soporte técnico remoto y los servicios de los sistemas en el Consejo de Defensa del Estado, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional descriptivo, la muestra fue de 25 trabajadores, a quienes se les aplico un cuestionarios, se llegó a la

conclusión que existe una relación positiva entre el soporte técnico remoto y los servicios de los sistemas en el Consejo de Defensa del Estado, con un coeficiente de correlación de 0.740.

Vargas, F. (2021), en su investigación titulada *“Soporte técnico por teletrabajo y su relación con la calidad de servicios en las empresas “Retail” en el marco de la pandemia COVID-19 en Santiago de Cali-Colombia”*, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el soporte técnico por teletrabajo y la calidad de servicios en las empresas “Retail” en el marco de la pandemia COVID-19 en Santiago de Cali-Colombia, el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional, la muestra fue de 20 empresas Retail, a quienes se les aplicó un cuestionario, se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre el soporte técnico por teletrabajo y la calidad de servicios en las empresas “Retail” en el marco de la pandemia COVID-19 en Santiago de Cali-Colombia, con un coeficiente de correlación de 0.720.

. Rojas, R. (2020), en su investigación titulada *“Soporte tecnológico en modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito”*, tesis de maestría en la Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador, el objetivo de la investigación fue determinar el grado de influencia del soporte tecnológico en modalidad de teletrabajo en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño cuasi experimental, correlacional, se llegó a la conclusión que el soporte tecnológico en la modalidad de teletrabajo incide de manera positiva en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito”, tesis de maestría en la Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador.

2.1.2. A nivel nacional.

Olivares, G. (2021), en su investigación titulada *“Trabajo remoto y la calidad de servicio del personal administrativo en el contexto COVID 19, en una unidad ejecutora – Cusco”*, tesis de maestría, en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el trabajo y la calidad de servicio del personal administrativo en el contexto COVID 19, en una unidad ejecutora, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional, la muestra fue de 120 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta con un cuestionario, se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre el trabajo y la calidad de servicio del personal administrativo en el contexto COVID 19, con un grado de correlación $Rho = 0.293$.

García, J. (2019), en su investigación titulada *“Soporte técnico remoto mediante un sistema web y la gestión de incidencias de la empresa Navasoft, 2018”*, tesis de pre grado en la Universidad Las Américas, tuvo como objetivo implementar el soporte técnico remoto mediante un sistema web para mejorar el servicio de gestión de incidencias de la empresa Navasoft., esta investigación fue de enfoque cuantitativo de diseño no cuasiexperimental, correlacional descriptivo, la muestra fue de 10 trabajadores de la empresa, llegando a la conclusión que el soporte técnico remotos mediante un sistema web mejora significativamente la gestión de las incidencias en la empresa Navasoft, 2018, dado que al cliente se le proporciona información precisa para resolver sus consultas técnicas, de acuerdo al módulo adquirido.

Parcco, et al. (2021), en su investigación titulada *“Soporte técnico para la satisfacción del cliente en la empresa Ase System SAC”*, tesis de titulación para la Universidad San Ignacio de Loyola, tuvo como objetivo determinar la influencia del soporte técnico en la satisfacción del cliente en la empresa ASE System S.A.C., el enfoque fue cuantitativo, de diseño no experimental, alcance descriptivo correlacional, la muestra fue de 64 trabajadores, a quienes se les

aplico un cuestionario, llegando a la conclusión que existe una influencia positiva entre el soporte técnico y la satisfacción del cliente en la empresa ASE System S.A.C. con un coeficiente de correlación de 0.543.

2.1.3. A nivel local

Cinse, W. (2018), en su investigación titulada *“Las tecnologías de la información, comunicación y calidad del servicio en la entidad financiera confianza, Pucallpa, 2016”*, tesis de titulación en la Universidad Nacional de Ucayali, tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre las tecnologías de la información, comunicación y calidad del servicio en la entidad financiera confianza, Pucallpa, 2016, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional, la muestra fue de 30 clientes, a quienes se les aplico una encuesta mediante un cuestionario, llegando a la conclusión que existe una relación positiva entre las tecnologías de la información, comunicación y calidad del servicio en la entidad financiera confianza, Pucallpa, 2016, con un coeficiente de correlación de 0. 760.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Soporte técnico remoto

Definición

Según Richarte, J. (2019), “no es más que la asistencia en el entorno virtual, en esta asistencia, tu empresa se pone a disposición de sus clientes o suscriptores en la web para generar relaciones. Es decir, diálogo y comunicación con el fin de resolver problemas, responder dudas y brindar asesoramiento.” (p. 6).

Según Manciameli, M. (2022), “Hace referencia a la asistencia que la empresa brinda para resolver los problemas técnicos que experimenta el cliente cuando utiliza sus productos o servicios, en este tipo de soporte, los agentes no necesitan brindar asistencia de manera presencial. Pueden ayudar al cliente de forma remota por medio de distintos canales de comunicación”. (pág. 15).

Según Duran, (2018), “Es la ayuda que otra compañía o persona puede prestarnos en caso de fallos o ayuda para otro tipo de problemas, existe diversos tipos de soporte, siendo los más comunes por teléfono, o el que se traslada a un espacio físico para atenderlo, pero no siempre es necesario que el soporte se preste de manera presencial, en muchas ocasiones también se puede conseguir soporte a través de internet” (pág. 127).

Dimensiones del Soporte técnico remoto

El soporte técnico remoto tiene las siguientes dimensiones:

Acceso a internet:

Según Richarte, J. (2019), “Es la capacidad de las personas y organizaciones para conectarse a Internet mediante terminales de computadora, computadoras y otros dispositivos; y para acceder a sus servicios.” (pág. 8), tiene los siguientes indicadores;

- Disponibilidad.
- Velocidad
- Red

Equipo de soporte virtual:

Según Richarte, J. (2019), “Un equipo de soporte virtual, a veces conocido como "equipo remoto", es un grupo de personas que colaboran desde ubicaciones separadas a través de la comunicación electrónica, se pueden usar diferentes tipos de equipos virtuales para diferentes escenarios, y todos pueden ser medios de colaboración rentables y eficientes.” (p. 9), tiene los siguientes indicadores:

- Comunicación
- Conocimiento
- Capacidad de respuesta

Herramientas en línea:

Según Pressman, R. (2018), “Son paquetes informáticos que están en las computadoras, o en dispositivos electrónicos como celulares y tabletas, entre otros. Tienen el fin de facilitar las tareas de

la vida cotidiana y se pueden clasificar según la necesidad que tenga el usuario.” (p. 10), tiene los siguientes indicadores:

- Entorno virtual
- Infraestructura tecnológica
- Software de soporte

2.2.2. Variable 2: Calidad de servicio

Definición

Según Denton, K. (2019), “la calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.” (p. 23).

Según Albrecht. A. (2018), “Es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión” (p. 5).

Según. Figueroa, et al (2018), “Es una medida de cómo una organización entiende las necesidades de sus usuarios y satisface sus expectativas, entender cómo mejorar la calidad del servicio de tu producto es el paso clave para el crecimiento de cualquier organización.” (p. 10).

Dimensiones de la calidad de servicio

El control tiene las siguientes dimensiones:

Fiabilidad

Según. Figueroa, et al (2018), “Se basa en el servicio que reciben de acuerdo con el cuidado que tengan en cumplir con lo que se establece previo a la llegada de los clientes, ser fiables y brindar confianza”. (p. 12), tiene los siguientes indicadores:

- Servicio prometido

- Riesgo
- Garantía

Elementos tangibles:

Según Figueroa, et al (2018), “Toma en cuenta la infraestructura, instalaciones físicas, el personal, equipos, publicidad, el cual permita que el cliente tenga esa sensación de calidad palpable en el nivel de servicios que se les ofrece.” (p. 13), tiene los siguientes indicadores:

- Conocimiento técnico
- Equipos de comunicación
- Nivel atención

Empatía:

Según Figueroa, et al (2018), “Esta dimensión se la debe relacionar de manera individual ya que el cliente recibe atención personalizada y tiene la creencia de que toda inquietud podrá ser resuelta.” (p. 16), tiene los siguientes indicadores:

- Atención personalizada
- Actitud
- Disponibilidad

2.3. Definición de términos básicos

Atención personalizada:

Según Figueroa, et al (2018), el conjunto de técnicas empleadas en todas las etapas de la relación con el cliente para hacerle sentir realmente único e importante.

Actitud:

Según Denton, K. (2019), es la manifestación de un estado de ánimo o bien como una tendencia a actuar de un modo determinado.

Capacidad de respuesta:

Según Albrecht. A. (2018), es la interacción efectiva entre la organización y los clientes o usuarios del servicio.

Entorno virtual:

Según Manciameli, M. (2022), es un software que, habitualmente, está instalado en un servidor o intranet que se encarga de mantener, gestionar, almacenar, etc., actividades de formación virtual.

Equipos de comunicación:

Según Albrecht, A. (2018), son aquellos con los que se pueden realizar la transmisión y recepción de voz, datos y video; definiéndose como el hardware utilizado para la comunicación de estos elementos y son complementados en su mayoría por un software para su uso óptimo.

Disponibilidad:

Según Figueroa, et al (2018), es la posibilidad de una cosa o persona de estar presente cuando se la necesita.

Garantía:

Según Albrecht, A. (2018), es un mecanismo para asegurar el cumplimiento de una obligación y así proteger los derechos de alguna de las partes de una relación comercial o jurídica.

Infraestructura tecnológica:

Según Richarte, J. (2019), agrupa y organiza el conjunto de elementos tecnológicos que integran un proyecto, soportan las operaciones de una organización o sustentan una operación.

Nivel técnico:

Según Richarte, J. (2019), es la capacidad para poseer y demostrar todos aquellos conocimientos teóricos y prácticos, experiencias y habilidades que se requieren para la adecuada ejecución de las tareas.

Riesgo:

Según Figueroa, et al (2018), como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas.

Servicio prometido:

Según Denton, K. (2019), Es la capacidad de suministrar o atender al cliente de acuerdo a lo prometido de manera segura y eficiente

Velocidad:

Según Duran, (2018), es capacidad de rendimiento que tiene una conexión a internet para poder intercambiar datos entre el Internet y el dispositivo de una persona y está determinado por el ancho de banda o por la cantidad de datos que se transfiere en un tiempo determinad

2.4. Formulación de hipótesis**2.4.1. Hipótesis general**

Existe un nivel de relación significativa entre el soporte técnico remoto y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

1. Existe un nivel de relación significativa entre el acceso a internet y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.

2. Existe un nivel de relación significativa entre el equipo de soporte virtual y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.
3. Existe un nivel de relación significativa entre las herramientas en línea y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Variable 1: Soporte técnico remoto

Según Richarte, J. (2019), “no es más que la asistencia en el entorno virtual, en esta asistencia, tu empresa se pone a disposición de sus clientes o suscriptores en la web para generar relaciones. Es decir, diálogo y comunicación con el fin de resolver problemas, responder dudas y brindar asesoramiento.” (p. 6).

Variable 2: Calidad de servicio

Según. Figueroa, et al (2018), “Es una medida de cómo una organización entiende las necesidades de sus usuarios y satisface sus expectativas, entender cómo mejorar la calidad del servicio de tu producto es el paso clave para el crecimiento de cualquier organización.” (p. 10).

2.5.2. Definición operacional de la variable

Variable 1: Soporte técnico remoto

Se obtuvo el puntaje para la operacionalización de la variable a través de la aplicación de un cuestionario a los trabajadores de la LABE Corporation SAC, sobre el soporte técnico remoto y sus tres dimensiones, cada dimensión tendrá tres indicadores y por cada indicador se ha elaborado dos preguntas usando la siguiente escala de Likert.

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

Variable 2: Calidad de servicio

Se obtuvo el puntaje para la operacionalización de la variable a través de la aplicación de un cuestionario a los trabajadores de la LABE Corporation SAC, sobre la calidad de servicio y sus tres dimensiones, cada dimensión tendrá tres indicadores y por cada indicador se ha elaborado dos preguntas usando la siguiente escala de Likert.

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

2.5.3. Operacionalización de la variable

Variable: Soporte técnico remoto

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
		N°		
Acceso a internet	Disponibilidad	1,2	¿El servicio de internet con el que la empresa brinda el servicio de soporte técnico con qué frecuencia se encuentra disponible? ¿La disponibilidad en los horarios de trabajo del soporte técnico remoto que brinda la empresa es contante?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Velocidad	3, 4	¿La velocidad del servicio de internet con el que cuenta la empresa es el adecuado? ¿La velocidad con el que se atiende a los clientes cuando se brinda el soporte técnico a través del acceso a internet es el adecuado?	
	Red	5	¿La red que se usa permite realizar las actividades de soporte de manera eficiente?	
Equipo de soporte virtual	Comunicación	6,7	¿Los equipos con el que cuenta la empresa permiten tener una comunicación adecuada con los clientes? ¿El tiempo de espera para que un cliente pueda comunicarse con el soporte técnico remoto son lo adecuados?	
	Conocimiento	8,9	¿El conocimiento con el que cuenta el personal para brindar el soporte técnico es el adecuado? ¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones para mejorar el grado de conocimiento de los trabajadores?	
	Capacidad de respuesta	10	¿La capacidad de respuesta que se brinda a los clientes es el adecuado?	
Herramientas en línea	Entorno virtual	11,12	¿Los entornos virtuales que se utilizan permite realizar el soporte técnico de manera eficiente? ¿Con que frecuencia se capacita al personal sobre posibles actualizaciones del entorno virtual que se utiliza para brindar el soporte técnico?	
	Infraestructura tecnológica	13,14	¿La infraestructura tecnológica con el que cuenta la empresa le permite a los trabajadores realizar sus actividades de manera eficiente? ¿Con que frecuencia se realiza el mantenimiento preventivo y prevención de riesgos de la infraestructura tecnológica con el que cuenta la empresa?	
	Software de soporte	15	¿El software(plataforma virtual) que se utiliza para brindar el soporte permite a los trabajadores realizar sus actividades eficientemente?	

Variable 2: Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
		N°		
Fiabilidad	Servicio prometido	1,2	¿Con que frecuencia se brinda el servicio que se promete a los clientes como valor agregado del producto o servicio brindado? ¿Las acciones que se planifican en la empresa permite que se brinde el servicio prometido a los clientes?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Riesgo	3, 4	¿El riesgo del servicio brindado como soporte técnico es el adecuado? ¿Con que frecuencia existe reclamos sobre el servicio de soporte brindado como parte del riesgo de que no dure en el tiempo?	
	Garantía	5	¿Con que frecuencia es eficiente la garantía que se brinda por los productos y servicio vendidos?	
Elementos tangibles	Conocimiento técnico	6,7	¿El conocimiento técnico con el que cuenta el personal permite resolver los problemas de los clientes? ¿Con que frecuencia no se puede dar solución a los clientes en base a los conocimientos técnicos que con el que cuenta el personal?	
	Equipos de comunicación	8,9	¿Los equipos de comunicación de la empresa son los adecuados para la realización de sus actividades? ¿Con que frecuencia los equipos de comunicación fallan al momento de brindar el servicio a los clientes?	
	Nivel atención	10	¿Existe niveles de atención hacia los clientes de acuerdo al grado de dificultad?	
Empatía	Atención personalizada	11,12	¿Se atiende de manera personalizada cada requerimiento de acuerdo al nivel de dificultad que el cliente solicita? ¿Los procedimientos que la empresa implementa permiten poder brindar una atención personalizadas a los clientes?	
	Actitud	13,14	¿La actitud con la que se brinda el servicio a los clientes permite tener un trato amable? ¿Con que frecuencia se trabaja en las habilidades sociales con los trabajadores para que su actitud frente a los clientes sea el adecuado?	
	Disponibilidad	15	¿Existe disponibilidad por parte de los trabajadores para la solución de los problemas que los clientes presentan?	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, según Hernández et al. (2018), este enfoque “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p. 21).

La investigación fue aplicada, porque según Hernández, et al. (2018), “porque permite resolver problemas y aplica teorías existentes para el estudio de las variables seleccionadas” (p. 25).

El método utilizado en la investigación es: Hipotético – Deductivo, según Hernández et al. (2018), el “Método deductivo es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares” (p.12).

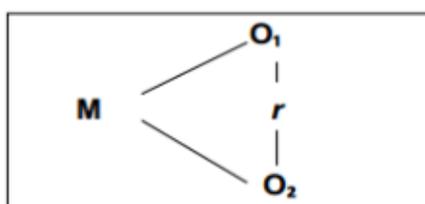
El diseño de la investigación fue no experimental, Según Hernández et al. (2018), estos estudios “no manipulan las variables, sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 185).

Finalmente, el alcance del diseño no experimental que se ha usado es el descriptivo correlacional esto según Hernández et al.

(2018), define que una investigación es descriptiva y correlacional porque “consideran al fenómeno estudiado y sus componentes, definen variables describiendo tendencias de la población o muestra, el cual permite establecer la relación entre las variables” (p. 90).

Según lo fundamentado en la teoría de investigación, se tiene el siguiente diagrama:

El diagrama es el siguiente:



Donde:

M = Muestra de trabajadores de la empresa LABE Corporation SAC.

O1 = Soporte técnico remoto

O2 = Calidad de servicio

r = Coeficiente de correlación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población será los 03 trabajadores de la empresa LABE Corporation SAC:

Tabla 1

Definición de la población

N°	NOMBRE Y APELLIDOS	Cargo
1	Bey Gabriel Vega Lopez	Gerente
2	Liber Peña Panduro	Programador
3	Joel Edward Torres Armas	Programador

Fuente. Elaboración propia

3.2.2. Muestra

Se utilizó una muestra no probabilística, según Hernández et al. (2018), “es aquel sub grupo de la población, donde aquellos elementos elegidos no obedecen a la probabilidad, si no a aquellas características que pueda tener la investigación” (p. 176), por lo que el criterio para la muestra que se considerara a los 03 trabajadores de la de la empresa LABE Corporation SAC en el año 2023. en la región de Ucayali.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnica

La Encuesta

Se utilizó la técnica de la encuesta para esta investigación, al ser el más adecuado para la investigación, según Hernández et al. (2018), “Es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas” (p. 120).

3.3.2 Instrumentos

Cuestionario

De acuerdo a Hernández et al. (2018), “es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta”.

El instrumento que se utilizó para ambas variables será un cuestionario de 30 ítems, 15 referente al soporte técnico remoto y el 15 para la calidad de servicio, la escala será la de Likert, teniendo valores del 1 a 5.

3.4. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Se realizó mediante la técnica de juicio de expertos (03), quienes emitieron su valides mediante la firma de las respectivas constancias, este es el resumen de resultados obtenidos:

Tabla 2

Resumen de validez de juicio de experto

N°	Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
1	Doctor	Guillermo Martín Montalvo Taboada	Aplicable
2	Magister	Carlos Santiago Amado Ramírez	Aplicable
3	Magister	Wendy Janina Ruiz Coral de Montalvo Aplicable	Aplicable

Fuente. Elaboración propia

Confiabilidad

Según Hernández et al. (2018), La confiabilidad de un instrumento de medición es considerada como el grado en que, al aplicarse de manera repetitiva al mismo objeto de estudio u otro diferente, se producirán resultados iguales o similares.

Por lo que se realizó mediante el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach, sistematizando los resultados con un programa de cálculos como el Microsoft Excel y la utilización del programa de SPSS versión 25 los resultados están en anexo N° 4.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

3.5.1. Recolección de datos

Luego de aplicar el instrumento de recolección de datos en la muestra, fue procesado, mediante la sistematización de una base de datos en una hoja de cálculo Excel con las respuestas obtenidas y luego se empleó un software estadístico como lo es el SPSS 25.0. para su tratamiento usando la estadística descriptiva e inferencial.

La presentación de la información fue mediante cuadros y gráficos estadísticos, tablas de frecuencias, porcentajes, prueba de normalidad (Kolmogórov-Smirnov) y la prueba de Rho Spearman, para la hipótesis de los coeficientes de correlación entre las dos variables

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

Análisis descriptivo

Variable 1: Soporte técnico remoto

Tabla 3

Frecuencia de la variable soporte técnico remoto

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	1	33.3	33.3
Casi siempre	2	66.7	100
Siempre	0	0	100
Total	3	100	

Fuente. Elaboración propia



Figura 1. Frecuencia de la variable soporte técnico remoto

Fuente. Tabla 3

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la empresa LBE Corporation SAC, sobre el soporte técnico remoto

mostrados en la tabla y la figura, un 33.3% indico que a veces, el 66.7% indicio que casi siempre, ninguno indico que nunca, ninguno indico que casi nunca y ninguno que siempre, lo que evidencia que, bajo la percepción de los trabajadores de la empresa, la forma como se realiza el soporte técnico remoto es bueno.

Dimensiones de la variable soporte técnico remoto

Tabla 4

Frecuencia de la dimensión acceso a internet

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	2	66.7	33.3
Casi siempre	1	33.3	100
Siempre	0	0	100
Total	3	100	

Fuente. Elaboración propia

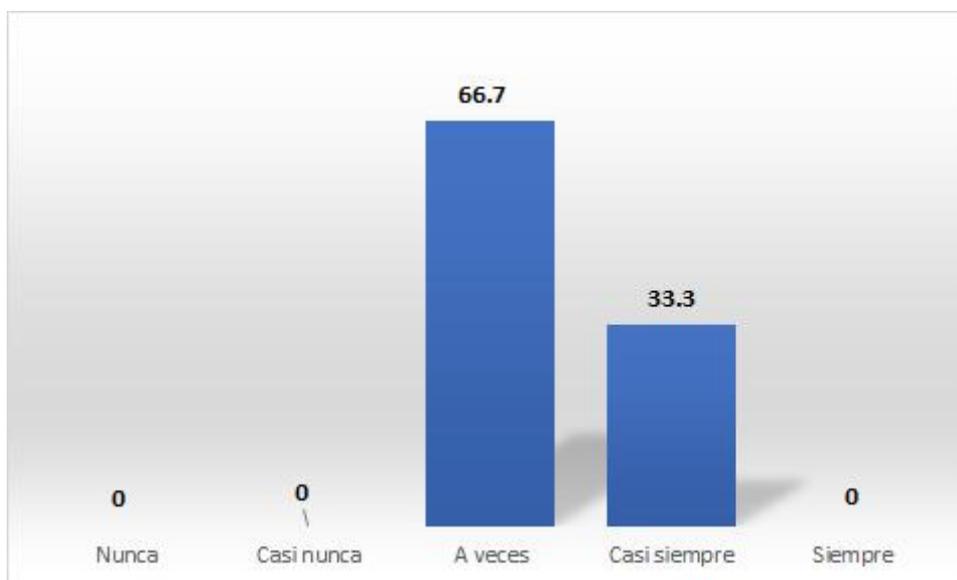


Figura 2. Frecuencia de la dimensión acceso a internet

Fuente. Tabla 4

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la empresa LABE Corporation SAC, sobre la dimensión acceso a internet de la variable soporte técnico remoto mostrados en la tabla y la figura, un 66.7% indico que a veces, el 33.3% indicio que casi siempre, ninguno indico que nunca, ninguno indico que casi nunca y ninguno que siempre, lo que

evidencia que, bajo la percepción de los trabajadores de la empresa, el acceso a internet con el que cuenta la empresa es buena.

Tabla 5
Frecuencia de la dimensión equipo de soporte virtual

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	1	33.3	33.3
Casi siempre	2	66.7	100
Siempre	0	0	100
Total	3	100	

Fuente. Elaboración propia

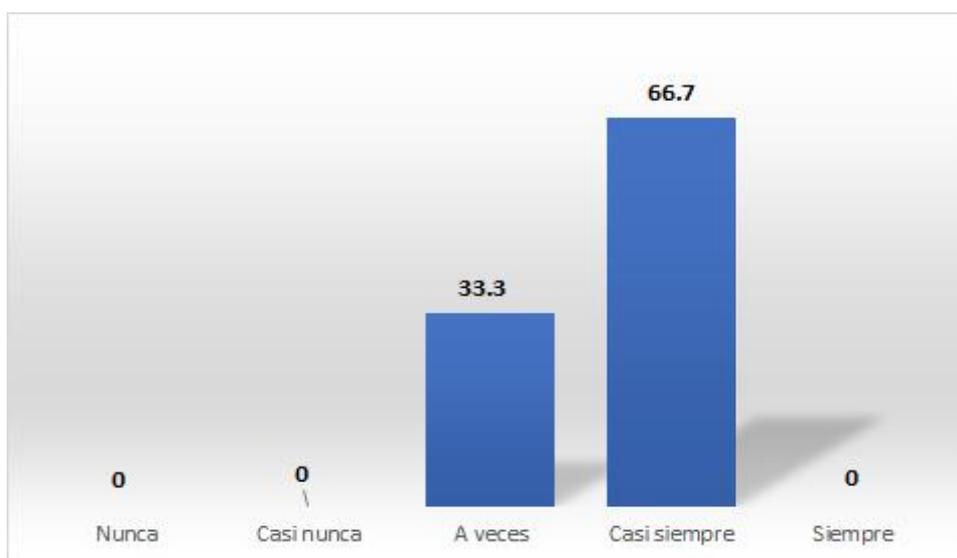


Figura 3. Frecuencia de la dimensión equipo de soporte virtual
Fuente. Tabla 5

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la empresa LBE Corporation SAC, sobre la dimensión equipo de soporte virtual de la variable soporte técnico remoto mostrados en la tabla y la figura, un 66.7% indico que casi siempre, el 33.3% indico que a veces, ninguno indico que nunca, ninguno indico que casi nunca y ninguno que siempre, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa, los equipos de soporte virtual con el que cuenta la empresa es buena.

Tabla 6
Frecuencia de la dimensión herramientas en línea

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	1	33.3	33.3
Casi siempre	2	66.7	100
Siempre	0	0	100
Total	3	100	

Fuente. Elaboración propia

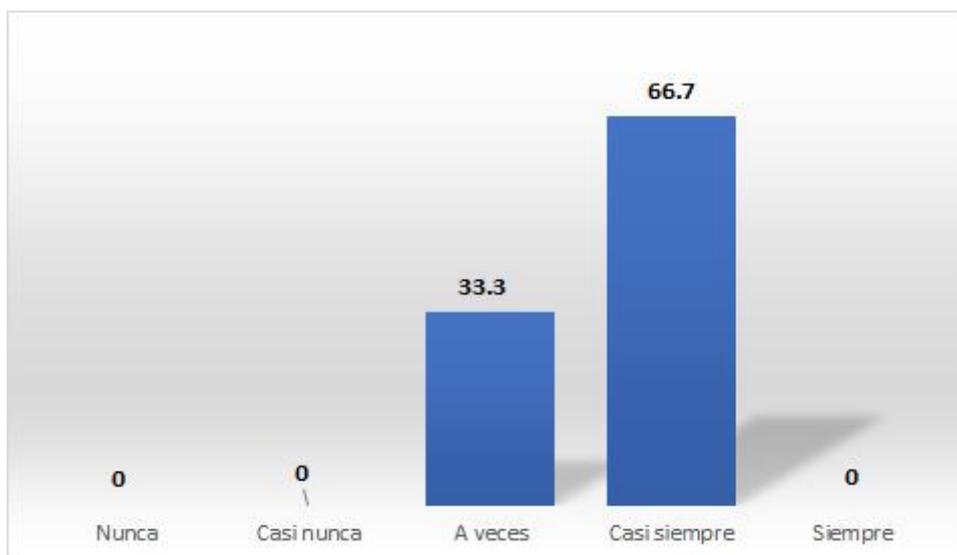


Figura 4. Frecuencia de la dimensión herramientas en línea
Fuente. Tabla 6

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la empresa LABE Corporation SAC, sobre la dimensión herramientas en línea de la variable soporte técnico remoto mostrados en la tabla y la figura, un 66.7% indico que casi siempre, el 33.3% indico que a veces, ninguno indico que nunca, ninguno indico que casi nunca y ninguno que siempre, lo que evidencia que bajo la percepción de los trabajadores de la empresa, herramientas en línea con el que dispone la empresa es buena.

Variable 2: Calidad de servicio

Tabla 7
Frecuencia de la variable calidad de servicio

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	0	0	0
Casi siempre	2	66.7	66.7
Siempre	1	33.3	100
Total	3	100	

Fuente. Elaboración propia

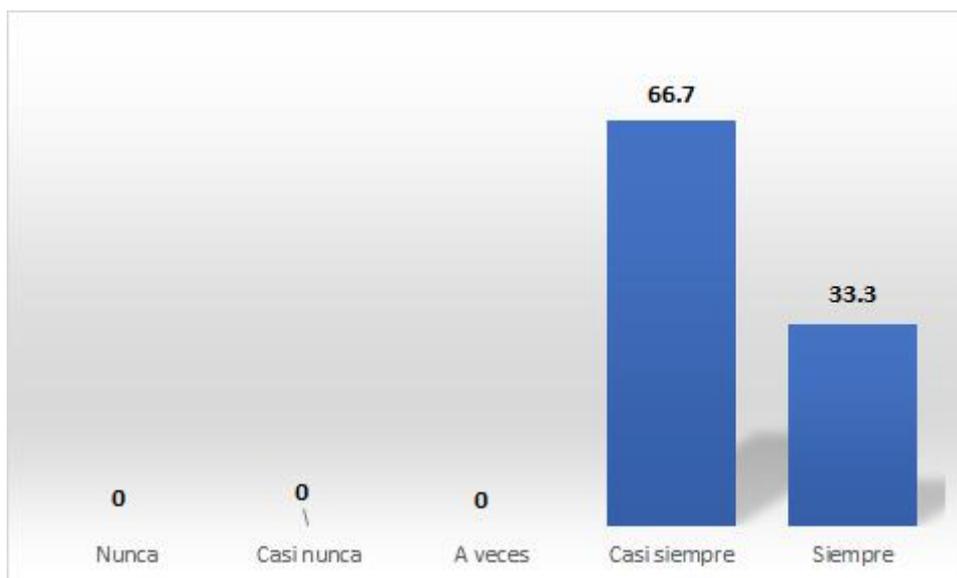


Figura 5. Frecuencia de la variable calidad de servicio
Fuente. Tabla 7

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la empresa LBE Corporation SAC, sobre la calidad de servicio mostrados en la tabla y la figura, un 66.7% indicio que casi siempre, el 33.3% indico que siempre, ninguno indico que nunca, ninguno indico que casi nunca y ninguno que a veces, lo que evidencia que, bajo la percepción de los trabajadores de la empresa, la calidad de servicio que se brinda es buena.

Dimensiones de la variable calidad de servicio

Tabla 8
Frecuencia de la dimensión fiabilidad

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	0	0	0
Casi siempre	2	66.7	66.7
Siempre	1	33.3	100
Total	3	100	

Fuente. Elaboración propia

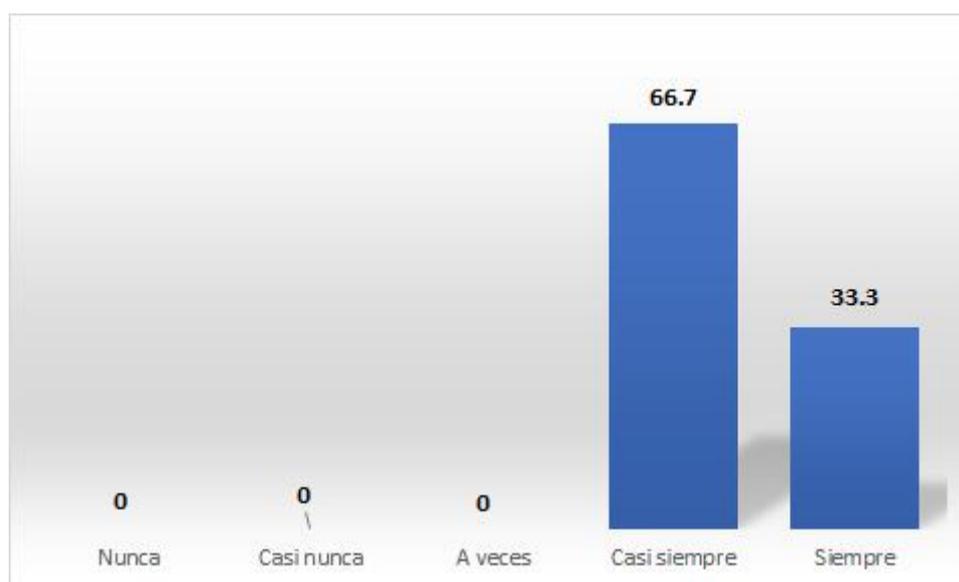


Figura 6. Frecuencia de la dimensión fiabilidad

Fuente. Tabla 8

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la empresa LBE Corporation SAC, sobre la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicios mostrados en la tabla y la figura, un 66.7% indicio que casi siempre, el 33.3% indicio que siempre, ninguno indicio que nunca, ninguno indicio que casi nunca y ninguno que a veces, lo que evidencia que, bajo la percepción de los trabajadores de la empresa, la fiabilidad que se brinda es buena.

Tabla 9
Frecuencia de la dimensión elementos tangibles

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	0	0	0
Casi siempre	1	33.3	33.3
Siempre	2	66.7	100
Total	3	100	

Fuente. Elaboración propia



Figura 7. Frecuencia de la dimensión elementos tangibles
Fuente. Tabla 9

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la empresa LBE Corporation SAC, sobre la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de servicios mostrados en la tabla y la figura, un 66.7% indicio que siempre, el 33.3% indico que casi siempre, ninguno indico que nunca, ninguno indico que casi nunca y ninguno que a veces, lo que evidencia que, bajo la percepción de los trabajadores de la empresa, los elementos tangibles que se brinda es buena.

Tabla 10
Frecuencia de la dimensión empatía

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	0	0	0
Casi siempre	2	66.7	66.7
Siempre	1	33.3	100
Total	3	100	

Fuente. Elaboración propia



Figura 8. Frecuencia de la dimensión empatía
Fuente. Tabla 10

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la empresa LBE Corporation SAC, sobre la dimensión empatía de la variable calidad de servicios mostrados en la tabla y la figura, un 66.7% indicio que casi siempre, el 33.3% indicio que siempre, ninguno indicio que nunca, ninguno indicio que casi nunca y ninguno que a veces, lo que evidencia que, bajo la percepción de los trabajadores de la empresa, la empatía que practica en la empresa es buena.

Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 11

Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1

Soporte técnico remoto	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	P -Sig.
Acceso a internet	.342	3	.001
Equipo de soporte virtual	.340	3	.001
Herramientas en línea	.343	3	.002

Nota. Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la aplicación de la prueba de Normalidad según el test de Shapairo Wilk para la variable soporte técnico remoto y sus dimensiones los valores de P Sig. son menores a 0.05 por lo tanto las variables no cumplen las condiciones de normalidad, por lo que se usó pruebas de hipótesis no paramétricas, en este caso la correlación de Rho de Spearman.

Tabla 12

Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2

Calidad de servicio	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	P- Sig.
Fiabilidad	.344	3	.002
Elementos tangibles	.342	3	.001
Empatía	.341	3	.001

Nota. Elaboración propia

Descripción: De acuerdo a los resultados de la aplicación de la prueba de Normalidad según el test de Shapiro Wilk para la variable motivación laboral y sus dimensiones, los valores de P Sig. son menores a 0.05 por lo tanto las variables no cumplen las condiciones de normalidad, por lo que se usó pruebas de hipótesis no paramétricas, en este caso la correlación de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

Contraste de la hipótesis general

h₀: No existe un nivel de relación significativa entre el soporte técnico remoto y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.

h₁: Existe un nivel de relación significativa entre el soporte técnico remoto y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.

Tabla 13
Prueba de hipótesis general

			Soporte técnico remoto	Calidad de servicio
RHO DE SPEARMAN	Soporte técnico remoto	Coefficiente de correlación	1.000	0.902
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	18	18
RHO DE SPEARMAN	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0.902	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	18	18

Fuente. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre el soporte técnico remoto y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho} = 0.902$ y un grado de significancia de $P = 0.001$ lo que indica que existe una correlación positiva y elevada entre ambas variables, por lo que existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis específicas

Contraste de la hipótesis específico 1

h₀: No existe un nivel de relación significativa entre el acceso a internet y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.

h₁: Existe un nivel de de relación significativa entre el acceso a internet y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.

Tabla 14
Prueba de hipótesis específica 1

		Acceso a internet	Calidad de servicio
RHO DE SPEARMAN	Acceso a internet	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.901
	N	18	18
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0.901
Sig. (bilateral)		0.001	
		N	18

Fuente. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre el acceso a internet y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho} = 0.901$ y un grado de significancia de $P = 0.001$ lo que indica que existe una correlación positiva y elevada entre esta dimensión y la variable calidad de servicios, por lo que existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Contraste de la hipótesis específico 2

ho: No existe un nivel de relación significativa entre el equipo de soporte virtual y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.

h1: Existe un nivel de de relación significativa entre el equipo de soporte virtual y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.

Tabla 15
Prueba de hipótesis específico 2

			Equipo de soporte virtual	Calidad de servicio
RHO DE	Equipo de soporte virtual	Coeficiente de correlación	1.000	0.903
		Sig. (bilateral)		0.001
SPEARMAN		N	18	18
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.903	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	18	18

Fuente. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre el equipo de soporte virtual y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho} = 0.903$ y un grado de significancia de $P = 0.001$ lo que indica que existe una correlación positiva y elevada entre esta dimensión y la variable calidad de servicios, por lo que existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Contraste de la hipótesis específico 3

h₀: No existe un nivel de relación significativa entre las herramientas en línea y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.

h₁: Existe un nivel de de relación significativa entre las herramientas en línea y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.

Tabla 16
Prueba de hipótesis específico 3

		Herramientas en línea	Calidad de servicio
RHO DE SPEARMAN	Herramientas en línea	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001
	N	18	
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0.901
Sig. (bilateral)		0.001	
N		18	

Fuente. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre las herramientas en línea y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC, se obtuvo un valor del coeficiente de correlación $r_{ho} = 0.902$ y un grado de significancia de $P = 0.001$ lo que indica que existe una correlación positiva y elevada entre esta dimensión y la variable calidad de servicios, por lo que existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

4.2. Discusión

- 1) De acuerdo a los resultados obtenidos donde se muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre el soporte técnico remoto y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC, se observa que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza también el nivel de relación de estas dos variables, en otro ámbito y tiempo de estudio, como en la investigación de Vargas, F. (2021), quien tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el soporte técnico por teletrabajo y la calidad de servicios en las empresas “Retail” en el marco de la pandemia covid-19 en Santiago de Cali-Colombia, se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre el soporte técnico por teletrabajo y la calidad de servicios en las empresas “Retail” en el marco de la pandemia covid-19 en Santiago de Cali-Colombia, con un coeficiente de correlación de 0.720, teniendo en cuenta que el soporte técnico remoto según Richarte, J. (2019), “no es más que la asistencia en el entorno virtual, en esta asistencia, tu empresa se pone a disposición de sus clientes o suscriptores en la web para generar relaciones. Es decir, diálogo y comunicación con el fin de resolver problemas, responder dudas y brindar asesoramiento.” (p. 6) y la calidad de vida Según Figueroa, et al (2018), “Es una medida de cómo una organización entiende las necesidades de sus usuarios y satisface sus expectativas, entender cómo mejorar la calidad del servicio de tu producto es el paso clave para el crecimiento de cualquier organización.” (p. 10).
- 2) De acuerdo a los resultados obtenidos donde se muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre el acceso a internet y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC, se observa que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza también el nivel de relación de las dimensiones del soporte técnico remoto con otra variable, en otro ámbito y tiempo de estudio, como en la investigación de Maldonado, A. (2018), quien tuvo como objetivo determinar como el soporte técnico en línea, influye en la calidad de atención de la empresa Genera Graphic. Advanced, llegando a la conclusión que el soporte técnico en línea, influye de manera positiva en la calidad de atención, debido a que constituye

una herramienta adicional a los servicios que se brinda, teniendo una atención más personalizada y mejorando la calidad de atención, teniendo en cuenta que el acceso a internet según Richarte, J. (2019), “Es la capacidad de las personas y organizaciones para conectarse a Internet mediante terminales de computadora, computadoras y otros dispositivos; y para acceder a sus servicios.” (pág. 8).

- 3) De acuerdo a los resultados obtenidos donde se muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre el equipo de soporte virtual y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC, se observa que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza también el nivel de relación de las dimensiones del soporte técnico remoto con otra variable, en otro ámbito y tiempo de estudio, como en la investigación de Parcco, et al. (2021), quien tuvo como objetivo determinar la influencia del soporte técnico en la satisfacción del cliente en la empresa ASE System S.A.C, llegando a la conclusión que existe una influencia positiva entre el soporte técnico y la satisfacción del cliente en la empresa ASE System S.A.C. con un coeficiente de correlación de 0.543, teniendo en cuenta que el equipo de soporte virtual según Richarte, J. (2019), “Un equipo de soporte virtual, a veces conocido como "equipo remoto", es un grupo de personas que colaboran desde ubicaciones separadas a través de la comunicación electrónica, se pueden usar diferentes tipos de equipos virtuales para diferentes escenarios, y todos pueden ser medios de colaboración rentables y eficientes.” (p. 9).
- 4) De acuerdo a los resultados obtenidos donde se muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre las herramientas en línea y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC, se observa que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza también el nivel de relación de las dimensiones del soporte técnico remoto con otra variable, en otro ámbito y tiempo de estudio, como en la investigación de Garcia, J. (2019), quien tuvo como objetivo implementar el soporte técnico remoto mediante un sistema web para mejorar el servicio de gestión de incidencias de la empresa Navasoft., esta investigación fue de enfoque cuantitativo de diseño no cuasiexperimental, llegando a la conclusión que el soporte técnico remoto mediante un sistema web mejora significativamente

la gestión de las incidencias en la empresa Navasoft, 2018, dado que al cliente se le proporciona información precisa para resolver sus consultas técnicas, de acuerdo al módulo adquirido, teniendo en cuenta que las herramientas en línea según Richarte, J. (2019), “Son paquetes informáticos que están en las computadoras, o en dispositivos electrónicos como celulares y tabletas, entre otros. Tienen el fin de facilitar las tareas de la vida cotidiana y se pueden clasificar según la necesidad que tenga el usuario.” (p. 10).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Conclusión general

Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre el soporte técnico remoto y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor $\rho = 0.902$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.

Conclusiones específicas

- 1) Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre el acceso a internet y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor $\rho = 0.901$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.
- 2) Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre el equipo de soporte virtual y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor $\rho = 0.903$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.
- 3) Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre las herramientas en línea y la calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un valor $\rho = 0.901$ y un grado de significancia de $P = 0.001$, lo que indica un grado de correlación alta.

Recomendaciones

- 1) A la gerencia de la empresa generar un plan de gestión que incluya un monitorio de posibles errores de acuerdo a los antecedentes que se tenga de los productos que se venda, el cual permitirá otorgar la oportunidad a la empresa de actuar proactivamente, avisar del problema y proceder para su resolución, a su vez generar e incentivar capacitaciones que fortalezca las capacidades de los trabajadores para que puedan identificar y brindar un mejor servicio, el cual también debería de estar fortalecida por la infraestructura tecnológica que cubra el acceso a internet, la herramientas y equipos de soporte que se puedan utilizar esto hará que se genera un sentimiento de seguridad y confianza
- 2) Al líder del equipo que se genere un reporte de las asistencias brindadas para medir el tiempo de atención y las dificultades que puedan generarse, esto puede servir para consultar el historial de un cliente y abordar el problema con mayor eficacia teniendo todos los datos centralizados, a su vez hacer énfasis en la empatía y ofrecer las explicaciones oportunas a través de la vía de comunicación que resulte más efectiva para cada caso
- 3) A los que brindan el soporte, realizar las actividades asignadas con eficiencia y eficacia ya que la información que traslada un cliente en un centro de soporte arroja datos significativos sobre la calidad del servicio y la imagen que la empresa pudiera brindar, el cual debe ir de la mano con las mejores prácticas en un servicio técnico que sea una garantía para el negocio.
- 4) A los futuros investigadores, que esta investigación sirva como un antecedente para contribuir a futuras investigaciones relacionadas al soporte técnico remoto y la calidad del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

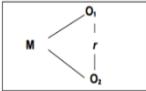
- Albrecht, A. (2018). La excelencia en el servicio. Editorial 3R Editores.
<https://books.google.com.pe/books?id=W6tDPwAACAAJ>
- Cinse, W. (2018). Las tecnologías de la información, comunicación y calidad del servicio en la entidad financiera confianza, Pucallpa, 2016. [Tesis de pre grado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio institucional Unu.
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3747>
- Denton, K. (2019). La calidad en el servicio al cliente. Editorial Vértice.
<https://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC>
- Duran, (2018). El Gran Libro del PC Interno. Editorial Marcombo,
<https://books.google.com.pe/books?id=g7SoQDLyXrYC&>
- .Figuroa, et al (2018). La calidad de servicio: vía segura para alcanzar la competitividad. Editorial Universidad Laica Eloy Alfaro.
https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest
- Garcia, J. (2019). Soporte técnico remoto mediante un sistema web y la gestión de incidencias de la empresa Navasoft, 2018. [Tesis de pre grado, Universidad Las Américas]. Repositorio institucional Ulasamericas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/858>
- Maldonado, A. (2018). Soporte técnico en línea y calidad de atención en la empresa Genera Graphic. Advanced [tesis de pre grado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. Repositorio Institucional. Puce
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/2842>
- Manciameli, M. (2022). Servicio Técnico de PCs - Armado de PCs: Entorno de Trabajo - Componentes - Ensamblado y errores comunes. Editorial RedUsers. <https://books.google.com.pe/books?id=J1ykEAAAQBAJ>
- Olivares, G. (2021). Trabajo remoto y la calidad de servicio del personal administrativo en el contexto Covid 19, en una unidad ejecutora – Cusco [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional Ucv. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78034>

- Parcco, et al. (2021). Soporte técnico para la satisfacción del cliente en la empresa Ase System SAC, [Tesis de pre grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional Usil. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2c9381bc-fdc8-481a-a7aa-8b67abf30122/content>
- Rojas, R. (2020), Soporte tecnológico en modalidad de teletrabajo y su incidencia en la productividad laboral de las empresas privadas de la ciudad de Quito [Tesis de maestría, Universidad Andina Simon Bolivar]. Repositorio institucional Uasb. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5331/1/T2075-MBA-Rojas-Analisis.pdf>
- Richarte, J. (2019). Servicio Técnico de PCs. Editorial RedUsers. <https://books.google.com.pe/books?id=OqakDwAAQBAJ>
- Vargas, F. (2021). Soporte técnico por teletrabajo y su relación con la calidad de servicios en las empresas “Retail” en el marco de la pandemia covid-19 en Santiago de Cali-Colombia [Tesis de pre grado, Universidad Autónoma de Occidente]. Repositorio institucional Uao. <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/13636/T1011-Colombia%E2%80%9D.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Urra, J. (2020). Soporte técnico remoto en los servicios de los sistemas en el Consejo de Defensa del Estado [tesis de pre grado, Universidad de Chile]. Repositorio institucional Uchile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/172788>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Soporte técnico remoto y calidad de servicio en la empresa LBE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables			Metodología
			Nombre	Dimensiones	Indicadores	
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el soporte técnico remoto y la calidad de servicio en la empresa LBE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022?	Determinar el nivel de relación que existe el soporte técnico remoto y la calidad de servicio en la empresa LBE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.	Existe un nivel de relación significativa entre el soporte técnico remoto y la calidad de servicio en la empresa LBE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.	Variable 1: Soporte técnico remoto	Acceso a internet	Disponibilidad Velocidad Red	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: Cuantitativo DISEÑO No experimental ALCANCE Descriptivo Correlacional POBLACIÓN: 03 trabajadores de la empresa LBE Corporation SAC ESQUEMA:  MUESTRA: 03 trabajadores de la empresa LBE Corporation SAC TÉCNICAS Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA: -Tabla de frecuencia - Gráficos de barras ESTADÍSTICA INFERENCIAL: Para la constatación de las hipótesis se aplicara la Prueba Rho Spearman.
Problema Específico	Objetivo Específico	Hipótesis Específico		Equipo de soporte virtual	Comunicación Conocimiento Capacidad de respuesta	
1. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el acceso a internet y la calidad de servicio en la empresa LBE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022?	1. Analizar el nivel de relación que existe entre el acceso a internet y la calidad de servicio en la empresa LBE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.	1. Existe un nivel de relación significativa entre el acceso a internet y la calidad de servicio en la empresa LBE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.		Herramientas en línea	Entorno virtual Infraestructura tecnológica Software de soporte	
2. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el equipo de soporte virtual y la calidad de servicio en la empresa LBE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022?	2. Analizar el nivel de relación que existe entre el equipo de soporte virtual y la calidad de servicio en la empresa LBE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.	2. Existe un nivel de relación significativa entre el equipo de soporte virtual y la calidad de servicio en la empresa LBE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.	Variable 2: Calidad de servicio	Fiabilidad	Servicio prometido Riesgo Garantía	
				Elementos tangibles	Conocimiento técnico Equipos de comunicación Nivel atención	
3. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre las herramientas en línea y la calidad de servicio en la empresa LBE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022?	3. Analizar el nivel de relación que existe entre las herramientas en línea y la calidad de servicio en la empresa LBE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.	3. Existe un nivel de relación significativa entre las herramientas en línea y la calidad de servicio en la empresa LBE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.		Empatía	Atención personalizada Actitud Disponibilidad	

Anexo 2: Instrumento de aplicación

Soporte técnico remoto y calidad de servicio en la empresa LBE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022.

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, cuya temática está relacionada al Soporte técnico remoto y calidad de servicio en la empresa LBE Corporation SAC en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022

Por favor le agradecemos la veracidad de sus respuestas, pues así lo exige la seriedad y la rigurosidad de la investigación.

Indicaciones

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:

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

Ítems	Variable 1: Soporte técnico remoto					
D1	Acceso a internet	1	2	3	4	5
01	¿El servicio de internet con el que la empresa brinda el servicio de soporte técnico con qué frecuencia se encuentra disponible?					
02	¿La disponibilidad en los horarios de trabajo del soporte técnico remoto que brinda la empresa es contante?					
03	¿La velocidad del servicio de internet con el que cuenta la empresa es el adecuado?					
04	¿La velocidad con el que se atiende a los clientes cuando se brinda el soporte técnico a través del acceso a internet es el adecuado?					
05	¿La red que se usa permite realizar las actividades de soporte de manera eficiente?					
D2	Equipo de soporte virtual	1	2	3	4	5
06	¿Los equipos con el que cuenta la empresa permiten tener una comunicación adecuada con los clientes?					
07	¿El tiempo de espera para que un cliente pueda comunicarse con el soporte técnico remoto son lo adecuados?					
08	¿El conocimiento con el que cuenta el personal para brindar el soporte técnico es el adecuado?					
09	¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones para mejorar el grado de conocimiento de los trabajadores?					
10	¿La capacidad de respuesta que se brinda a los clientes es el adecuado?					

D3	Herramientas en línea	1	2	3	4	5
11	¿Los entornos virtuales que se utilizan permite realizar el soporte técnico de manera eficiente?					
12	¿Con que frecuencia se capacita al personal sobre posibles actualizaciones del entorno virtual que se utiliza para brindar el soporte técnico?					
13	¿La infraestructura tecnológica con el que cuenta la empresa le permite a los trabajadores realizar sus actividades de manera eficiente?					
14	¿Con que frecuencia se realiza el mantenimiento preventivo y prevención de riesgos de la infraestructura tecnológica con el que cuenta la empresa?					
15	¿El software (plataforma virtual) que se utiliza para brindar el soporte permite a los trabajadores realizar sus actividades eficientemente?					
Ítems	Variable 2: Calidad de servicio					
D1	Fiabilidad	1	2	3	4	5
16	¿Con que frecuencia se brinda el servicio que se promete a los clientes como valor agregado del producto o servicio brindado?					
17	¿Las acciones que se planifican en la empresa permite que se brinde el servicio prometido a los clientes?					
18	¿El riesgo del servicio brindado como soporte técnico es el adecuado?					
19	¿Con que frecuencia existe reclamos sobre el servicio de soporte brindado como parte del riesgo de que no dure en el tiempo?					
20	¿Con que frecuencia es eficiente la garantía que se brinda por los productos y servicio vendidos?					
D2	Elementos tangibles	1	2	3	4	5
21	¿El conocimiento técnico con el que cuenta el personal permite resolver los problemas de los clientes?					
22	¿Con que frecuencia no se puede dar solución a los clientes en base a los conocimientos técnicos que con el que cuenta el personal?					
23	¿Los equipos de comunicación de la empresa son los adecuados para la realización de sus actividades?					
24	¿Con que frecuencia los equipos de comunicación fallan al momento de brindar el servicio a los clientes?					
25	¿Existe niveles de atención hacia los clientes de acuerdo al grado de dificultad?					
D3	Empatía	1	2	3	4	5
26	¿Se atiende de manera personalizada cada requerimiento de acuerdo al nivel de dificultad que el cliente solicita?					
27	¿Los procedimientos que la empresa implementa permiten poder brindar una atención personalizadas a los clientes?					
28	¿La actitud con la que se brinda el servicio a los clientes permite tener un trato amable?					
29	¿Con que frecuencia se trabaja en las habilidades sociales con los trabajadores para que su actitud frente a los clientes sea el adecuado?					
30	¿Existe disponibilidad por parte de los trabajadores para la solución de los problemas que los clientes presentan?					

Anexo 3: Matriz de validación

Soporte técnico remoto y calidad de servicio en la empresa Labe Corporation SAC, 2023

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y las opciones de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Soporte técnico remoto	Acceso a internet	Disponibilidad	¿El servicio de internet con el que la empresa brinda el servicio de soporte técnico con qué frecuencia se encuentra disponible?						x		x		x		x		
			¿La disponibilidad en los horarios de trabajo del soporte técnico remoto que brinda la empresa es contante?						x		x		x		x		
		Velocidad	¿La velocidad del servicio de internet con el que cuenta la empresa es el adecuado?						x		x		x		x		
	¿La velocidad con el que se atiende a los clientes cuando se brinda el soporte técnico a través del acceso a internet es el adecuado?							x		x		x		x			
	Red	¿La red que se usa permite realizar las actividades de soporte de manera eficiente?						x		x		x		x			
	Equipo de soporte virtual	Comunicación	¿Los equipos con el que cuenta la empresa permiten tener una comunicación adecuada con los clientes?						x		x		x		x		
			¿El tiempo de espera para que un cliente pueda comunicarse con el soporte técnico remoto son lo adecuados?						x		x		x		x		
		Conocimiento	¿El conocimiento con el que cuenta el personal para brindar el soporte técnico es el adecuado?						x		x		x		x		
	¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones para mejorar el grado de conocimiento de los trabajadores?							x		x		x		x			
	Capacidad de respuesta	¿La capacidad de respuesta que se brinda a los clientes es el adecuado?						x		x		x		x			
	Herramientas en línea	Entorno virtual	¿Los entornos virtuales que se utilizan permite realizar el soporte técnico de manera eficiente?						x		x		x		x		
			¿Con que frecuencia se capacita al personal sobre posibles actualizaciones del entorno virtual que se utiliza para brindar el soporte técnico?						x		x		x		x		
		Infraestructura tecnológica	¿La infraestructura tecnológica con el que cuenta la empresa le permite a los trabajadores realizar sus actividades de manera eficiente?						x		x		x		x		
			¿Con que frecuencia se realiza el mantenimiento preventivo y prevención de riesgos de la infraestructura tecnológica con el que cuenta la empresa?						x		x		x		x		
Software de soporte	¿El software (plataforma virtual) que se utiliza para brindar el soporte permite a los trabajadores realizar sus actividades eficientemente?						x		x		x		x				

Calidad de servicio	Fiabilidad	Servicio prometido	¿Con que frecuencia se brinda el servicio que se promete a los clientes como valor agregado del producto o servicio brindado?							x		x		x		x					
			¿Las acciones que se planifican en la empresa permite que se brinde el servicio prometido a los clientes?						x		x		x		x						
		Riesgo	¿El riesgo del servicio brindado como soporte técnico es el adecuado?									x		x		x		x			
			¿Con que frecuencia existe reclamos sobre el servicio de soporte brindado como parte del riesgo de que no dure en el tiempo?									x		x		x		x			
		Garantía	¿Con que frecuencia es eficiente la garantía que se brinda por los productos y servicio vendidos?									x		x		x		x			
	Elementos tangibles	Conocimiento técnico	¿El conocimiento técnico con el que cuenta el personal permite resolver los problemas de los clientes?									x		x		x		x			
			¿Con que frecuencia no se puede dar solución a los clientes en base a los conocimientos técnicos que con el que cuenta el personal?										x		x		x		x		
		Equipos de comunicación	¿Los equipos de comunicación de la empresa son los adecuados para la realización de sus actividades?										x		x		x		x		
			¿Con que frecuencia los equipos de comunicación fallan al momento de brindar el servicio a los clientes?										x		x		x		x		
	Nivel atención	¿Existe niveles de atención hacia los clientes de acuerdo al grado de dificultad?										x		x		x		x			
	Empatía	Atención personalizada	¿Se atiende de manera personalizada cada requerimiento de acuerdo al nivel de dificultad que el cliente solicita?										x		x		x		x		
			¿Los procedimientos que la empresa implementa permiten poder brindar una atención personalizadas a los clientes?											x		x		x		x	
		Actitud	¿La actitud con la que se brinda el servicio a los clientes permite tener un trato amable?											x		x		x		x	
			¿Con que frecuencia se trabaja en las habilidades sociales con los trabajadores para que su actitud frente a los clientes sea el adecuado?											x		x		x		x	
	Disponibilidad	¿Existe disponibilidad por parte de los trabajadores para la solución de los problemas que los clientes presentan?											x		x		x		x		



Validador

Dr Wendy Janina Ruiz Coral

Soporte técnico remoto y calidad de servicio en la empresa Labe Corporation SAC, 2023

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y las opciones de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Soporte técnico remoto	Acceso a internet	Disponibilidad	¿El servicio de internet con el que la empresa brinda el servicio de soporte técnico con qué frecuencia se encuentra disponible?						x		x		x		x		
			¿La disponibilidad en los horarios de trabajo del soporte técnico remoto que brinda la empresa es constante?						x		x		x		x		
		Velocidad	¿La velocidad del servicio de internet con el que cuenta la empresa es el adecuado?						x		x		x		x		
			¿La velocidad con el que se atiende a los clientes cuando se brinda el soporte técnico a través del acceso a internet es el adecuado?						x		x		x		x		
	Red	¿La red que se usa permite realizar las actividades de soporte de manera eficiente?						x		x		x		x			
	Equipo de soporte virtual	Comunicación	¿Los equipos con el que cuenta la empresa permiten tener una comunicación adecuada con los clientes?						x		x		x		x		
			¿El tiempo de espera para que un cliente pueda comunicarse con el soporte técnico remoto son lo adecuados?						x		x		x		x		
		Conocimiento	¿El conocimiento con el que cuenta el personal para brindar el soporte técnico es el adecuado?						x		x		x		x		
			¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones para mejorar el grado de conocimiento de los trabajadores?						x		x		x		x		
	Capacidad de respuesta	¿La capacidad de respuesta que se brinda a los clientes es el adecuado?						x		x		x		x			
	Herramientas en línea	Entorno virtual	¿Los entornos virtuales que se utilizan permite realizar el soporte técnico de manera eficiente?						x		x		x		x		
			¿Con que frecuencia se capacita al personal sobre posibles actualizaciones del entorno virtual que se utiliza para brindar el soporte técnico?						x		x		x		x		
		Infraestructura tecnológica	¿La infraestructura tecnológica con el que cuenta la empresa le permite a los trabajadores realizar sus actividades de manera eficiente?						x		x		x		x		
			¿Con que frecuencia se realiza el mantenimiento preventivo y prevención de riesgos de la infraestructura tecnológica con el que cuenta la empresa?						x		x		x		x		
	Software de soporte	¿El software (plataforma virtual) que se utiliza para brindar el soporte permite a los trabajadores realizar sus actividades eficientemente?						x		x		x		x			

Calidad de servicio	Fiabilidad	Servicio prometido	¿Con que frecuencia se brinda el servicio que se promete a los clientes como valor agregado del producto o servicio brindado?							x		x		x		x				
			¿Las acciones que se planifican en la empresa permite que se brinde el servicio prometido a los clientes?									x		x		x		x		
		Riesgo	¿El riesgo del servicio brindado como soporte técnico es el adecuado?									x		x		x		x		
			¿Con que frecuencia existe reclamos sobre el servicio de soporte brindado como parte del riesgo de que no dure en el tiempo?									x		x		x		x		
	Elementos tangibles	Conocimiento técnico	¿El conocimiento técnico con el que cuenta el personal permite resolver los problemas de los clientes?								x		x		x		x			
			¿Con que frecuencia no se puede dar solución a los clientes en base a los conocimientos técnicos que con el que cuenta el personal?									x		x		x		x		
		Equipos de comunicación	¿Los equipos de comunicación de la empresa son los adecuados para la realización de sus actividades?									x		x		x		x		
	¿Con que frecuencia los equipos de comunicación fallan al momento de brindar el servicio a los clientes?										x		x		x		x			
	Nivel atención	¿Existe niveles de atención hacia los clientes de acuerdo al grado de dificultad?									x		x		x		x			
	Empatia	Atención personalizada	¿Se atiende de manera personalizada cada requerimiento de acuerdo al nivel de dificultad que el cliente solicita?									x		x		x		x		
			¿Los procedimientos que la empresa implementa permiten poder brindar una atención personalizadas a los clientes?										x		x		x		x	
		Actitud	¿La actitud con la que se brinda el servicio a los clientes permite tener un trato amable?									x		x		x		x		
			¿Con que frecuencia se trabaja en las habilidades sociales con los trabajadores para que su actitud frente a los clientes sea el adecuado?									x		x		x		x		
	Disponibilidad	¿Existe disponibilidad por parte de los trabajadores para la solución de los problemas que los clientes presentan?									x		x		x		x			


Validador

Mg. Ing. Sist. Carlos Santiago Amado Ramirez.

Soporte técnico remoto y calidad de servicio en la empresa Labe Corporation SAC, 2023

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y las opciones de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Soporte técnico remoto	Acceso a internet	Disponibilidad	¿El servicio de internet con el que la empresa brinda el servicio de soporte técnico con qué frecuencia se encuentra disponible?						x		x		x		x		
			¿La disponibilidad en los horarios de trabajo del soporte técnico remoto que brinda la empresa es contante?						x		x		x		x		
		Velocidad	¿La velocidad del servicio de internet con el que cuenta la empresa es el adecuado?						x		x		x		x		
			¿La velocidad con el que se atiende a los clientes cuando se brinda el soporte técnico a través del acceso a internet es el adecuado?						x		x		x		x		
	Red	¿La red que se usa permite realizar las actividades de soporte de manera eficiente?						x		x		x		x			
	Equipo de soporte virtual	Comunicación	¿Los equipos con el que cuenta la empresa permiten tener una comunicación adecuada con los clientes?						x		x		x		x		
			¿El tiempo de espera para que un cliente pueda comunicarse con el soporte técnico remoto son lo adecuados?						x		x		x		x		
		Conocimiento	¿El conocimiento con el que cuenta el personal para brindar el soporte técnico es el adecuado?						x		x		x		x		
			¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones para mejorar el grado de conocimiento de los trabajadores?						x		x		x		x		
	Capacidad de respuesta	¿La capacidad de respuesta que se brinda a los clientes es el adecuado?						x		x		x		x			
	Herramientas en línea	Entorno virtual	¿Los entornos virtuales que se utilizan permite realizar el soporte técnico de manera eficiente?						x		x		x		x		
			¿Con que frecuencia se capacita al personal sobre posibles actualizaciones del entorno virtual que se utiliza para brindar el soporte técnico?						x		x		x		x		
		Infraestructura tecnológica	¿La infraestructura tecnológica con el que cuenta la empresa le permite a los trabajadores realizar sus actividades de manera eficiente?						x		x		x		x		
			¿Con que frecuencia se realiza el mantenimiento preventivo y prevención de riesgos de la infraestructura tecnológica con el que cuenta la empresa?						x		x		x		x		
Software de soporte	¿El software (plataforma virtual) que se utiliza para brindar el soporte permite a los trabajadores realizar sus actividades eficientemente?						x		x		x		x				

		Software de soporte	¿El software (plataforma virtual) que se utiliza para brindar el soporte permite a los trabajadores realizar sus actividades eficientemente?							x		x		x		x		
Calidad de servicio	Fiabilidad	Servicio prometido	¿Con que frecuencia se brinda el servicio que se promete a los clientes como valor agregado del producto o servicio brindado?							x		x		x		x		
			¿Las acciones que se planifican en la empresa permite que se brinde el servicio prometido a los clientes?							x		x		x		x		
		Riesgo	¿El riesgo del servicio brindado como soporte técnico es el adecuado?								x		x		x		x	
			¿Con que frecuencia existe reclamos sobre el servicio de soporte brindado como parte del riesgo de que no dure en el tiempo?								x		x		x		x	
		Garantía	¿Con que frecuencia es eficiente la garantía que se brinda por los productos y servicio vendidos?								x		x		x		x	
	Elementos tangibles	Conocimiento técnico	¿El conocimiento técnico con el que cuenta el personal permite resolver los problemas de los clientes?								x		x		x		x	
			¿Con que frecuencia no se puede dar solución a los clientes en base a los conocimientos técnicos que con el que cuenta el personal?								x		x		x		x	
		Equipos de comunicación	¿Los equipos de comunicación de la empresa son los adecuados para la realización de sus actividades?								x		x		x		x	
			¿Con que frecuencia los equipos de comunicación fallan al momento de brindar el servicio a los clientes?								x		x		x		x	
		Nivel atención	¿Existe niveles de atención hacia los clientes de acuerdo al grado de dificultad?								x		x		x		x	
	Empatía	Atención personalizada	¿Se atiende de manera personalizada cada requerimiento de acuerdo al nivel de dificultad que el cliente solicita?								x		x		x		x	
			¿Los procedimientos que la empresa implementa permiten poder brindar una atención personalizadas a los clientes?								x		x		x		x	
		Actitud	¿La actitud con la que se brinda el servicio a los clientes permite tener un trato amable?								x		x		x		x	
		¿Con que frecuencia se trabaja en las habilidades sociales con los trabajadores para que su actitud frente a los clientes sea el adecuado?								x		x		x		x		
	Disponibilidad	¿Existe disponibilidad por parte de los trabajadores para la solución de los problemas que los clientes presentan?								x		x		x		x		



Validador

Dr. Ing. Sist. Guillermo Martín Montalvo Taboada.

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Variable 1: Soporte técnico remoto

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach con el uso de SPSS v25.

Instrumento	N° ítems	α : Alfa de Cronbach
Cuestionario sobre el soporte técnico remoto	15	0,839

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran un valor del Alfa de Cronbach del 0,839 para el cuestionario con preguntas sobre el soporte técnico remoto y sus dimensiones, este resultado se aproxima a 1, esto quiere decir que existe una elevada confiabilidad de aplicar el instrumento de recopilación de datos.

Variable 2: Calidad de servicio

Instrumento	N° ítems	α : Alfa de Cronbach
Cuestionario sobre calidad de servicio	15	0,830

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran un valor del Alfa de Cronbach del 0,830 para el cuestionario con preguntas sobre la calidad de servicio y sus dimensiones, este resultado se aproxima a 1, esto quiere decir que existe una elevada confiabilidad de aplicar el instrumento de recopilación de datos.



Validador: Dr. Ing. Sist. Guillermo Martín Montalvo Taboada

Anexo 5: Base de datos

Base de datos de la confiabilidad

Variables --->	Soporte técnico remoto									Calidad de servicio																				
Dimensiones --->	Acceso a internet			Equipo de soporte virtual			Herramientas en línea			Fiabilidad			Elementos tangibles			Empatía														
Indicadores --->	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3												
	PREGUNTAS																													
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	5	5	2	4	2	2	4	3	2	2	3	5	4	4	3	3	5	2	3	4	5	5	3	3	2	2	3	3	2	3
2	3	4	4	5	3	4	2	4	3	3	4	1	3	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4	5	4	5

Base de datos de la encuesta

Variables ---->	Soporte técnico remoto									Calidad de servicio																				
Dimensiones ---->	Acceso a internet			Equipo de soporte virtual			Acceso a internet			Equipo de soporte virtual			Acceso a internet			Equipo de soporte virtual														
Indicadores ---->	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3												
	PREGUNTAS																													
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	4	4	2	4	2	2	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	5	2	3	4	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3
2	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	1	3	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
3	3	3	4	3	4	5	4	3	2	4	5	2	3	4	4	4	4	5	2	3	4	4	5	3	4	2	4	5	6	3

Anexo 6: Autorización de publicación de tesis



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

OGyT - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Mari Rosa Valdez Ruiton, Jean Francis Alarcon Ramirez y Luis Angel De La Cruz Barbaran autor(es) de la tesis de pregrado titulada:

Soporte técnico remoto y calidad de servicio en la empresa LABE Corporation SAC en el Distrito de Calleria, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2022

Sustentada el año: 2023

Con la asesoría de: Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales

En la Facultad: Ingeniería de Sistemas

Escuela Profesional: Ingeniería de Sistemas

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPi cuando se lo solicite el VRI UPP.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Privada de Pucallpa (<http://repositorio.upp.edu.pe/>), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Privada de Pucallpa licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UPP, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Privada de Pucallpa y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 26 / 05 / 2023


DNI: 41840110


DNI: 44243066


DNI: 45454182

<http://repositorio.upp.edu.pe/>

webmaster@upp.edu.pe

Anexo 7: Evidencias (imágenes y/o fotos)

