



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Trabajo remoto y su relación con la eficiencia del personal  
administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Kely America Baldeon Amarillo (ORCID: 0000-0002-1389-1530)

**ASESORA:**

Mg. Jannett Maribel Flórez Ibarra (ORCID: 0000-0003-4166-6733)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

A mi familia por motivarme y ser referente para cumplir mis sueños.

A mi papá Juan y a mi mamá Carmen que son mi motivación para lograr mis sueños.

### **Agradecimiento**

A Dios por brindarme salud, la oportunidad de cumplir mis sueños y superar cada obstáculo.

## Índice de Contenidos

<b>Carátula</b> .....	i
<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Índice de tablas</b> .....	v
<b>Índice de figuras</b> .....	vi
<b>Resumen</b> .....	vii
<b>Abstract</b> .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	4
<b>III. MÉTODO</b> .....	16
<b>3.1 Tipo y diseño de investigación</b> .....	16
<b>3.2 Variables y operacionalización</b> .....	17
<b>3.3 Población y muestra</b> .....	19
<b>3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b> .....	21
<b>3.5 Métodos de análisis de datos</b> .....	22
<b>3.6 Aspectos éticos</b> .....	23
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	25
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	36
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	38
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	39
<b>REFERENCIAS</b> .....	40
<b>ANEXOS</b> .....	46

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable trabajo remot n00093334 o .....	18
Tabla 2. Operacionalización de la variable eficiencia.....	18
Tabla 3. Distribución de personal para la muestra por gerencia. ....	20
Tabla 4. Validaciones de expertos .....	21
Tabla 5. Interpretación del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach .....	22
Tabla 6. Valoración para determinar el nivel de correlación.....	23
Tabla 7. Comparación de las variables trabajo remoto y eficiencia.....	28
Tabla 8. Comparación de la dimensión planificación y variable eficiencia .....	29
Tabla 9. Comparación de la dimensión realización y variable eficiencia.....	30
Tabla 10. Datos de trabajo remoto y eficiencia procesados.....	31
Tabla 11. Prueba de normalidad .....	31
Tabla 12. Correlación entre los variables trabajo remoto y eficiencia .....	32
Tabla 13. Correlación entre la planificación y eficiencia.....	33
Tabla 14. Correlación entre la dimensión realización y la variable eficiencia .....	34
Tabla 15. Fiabilidad de la variable trabajo remoto.....	35
Tabla 16. Fiabilidad de la variable eficiencia .....	35

## Índice de figuras

Figura 1. Diseño de la investigación.....	17
Figura 2. Distribución en porcentaje de la variable trabajo remoto.....	25
Figura 3. Distribución en porcentaje de la dimensión planificación .....	25
Figura 4. Distribución en porcentaje de la dimensión realización.....	26
Figura 5. Distribución en porcentaje de la variable eficiencia.....	26
Figura 6. Distribución en porcentaje de la dimensión atención .....	27
Figura 7. Distribución en porcentaje de la dimensión tiempo de servicio .....	27
Figura 8. Comparación en porcentaje de las variables trabajo remoto y eficiencia .....	28
Figura 9. Comparación en porcentaje de la planificación y eficiencia .....	29
Figura 10. Comparación en porcentaje de la realización y eficiencia .....	30

## **Resumen**

La investigación titulada Trabajo remoto y su relación con la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020, tuvo como objetivo determinar la relación entre el trabajo remoto y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín 2020. Se realizó un estudio con enfoque cuantitativo de tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se empleó dos cuestionarios, los cuales se aplicaron a 92 colaboradores de la Municipalidad. Al realizar el análisis inferencial mediante el Rho de Spearman a cada una de las correlaciones analizadas se obtuvo como resultado un nivel de correlación moderada media positiva. Se concluyó que existe una relación moderada media positiva entre el trabajo remoto y la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020 con un valor de coeficiente de 0,501 y p con un valor de 0.00.

**Palabras clave:** Trabajo remoto, eficiencia.

### **Abstract**

The research entitled Remote work and its relationship with the efficiency of the administrative staff of the Provincial Municipality of Junín 2020, aimed to determine the relationship between remote work and the efficiency of the administrative staff of the Provincial Municipality of Junín 2020. A study was carried out with a basic quantitative approach, correlational level, non-experimental and cross-sectional design. The survey technique was used and two questionnaires were used as an instrument, which were applied to 92 employees of the Municipality. When performing the inferential analysis using Spearman's Rho for each of the analyzed correlations, a moderate positive mean correlation level was obtained as a result. It was concluded that there is a moderate positive average relationship between remote work and the efficiency of the administrative staff of the Provincial Municipality of Junín 2020 with a coefficient value of 0.501 and p with a value of 0.00.

**Keywords:** Remote work, efficiency

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo, nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) revolucionaron el trabajo y el que hacer cotidiano en el siglo XXI. Hace posible a muchas personas estar en contacto, también en el ámbito laboral con compañeros de trabajo y jefes; sin embargo, también se da la oportunidad de lograr trabajo remunerado para muchas personas. El desvinculo de labores remuneradas del local de trabajo habitual fue un aspecto relevante en este desarrollo. La labor de oficina en el presente y de manera amplia, la labor basada en el conocimiento se orienta preferentemente en el Internet y se realiza prácticamente de cualquier contexto y en determinado tiempo. La nueva independencia espacial cambio el rol de la tecnología en el ámbito laboral, brindando nuevas oportunidades. (OIT & Eurofound, 2019).

Por su parte Berg, Furrer, Harmon, Rani y Silberman (2019), precisaron que por esta forma de trabajo se brinda oportunidad de laborar de manera remota, tal que en el mundo se ha diversificado generando modalidades laborales que existen, mediante una herramienta digital válida para realizar sus labores.

Debido a la tecnología, hay nuevas oportunidades con fines de ampliar el trabajo en una entidad, considerando que la innovación laboral se basa en el trabajo remoto, siendo una forma organizativa laboral, realizando labores remuneradas usando como soporte las tecnologías informativas y la comunicación (TIC), sin tener la presencia física del colaborador en un ámbito de trabajo. (Ortega, 2017)

En el Perú, aunque esta modalidad de trabajo remoto no ha venido desarrollándose como se preveía a nivel global, ante la necesidad de seguir brindando servicio a los ciudadanos por el impacto que se tuvo con la pandemia, fue relevante para migrar a esta modalidad de trabajo. Mediante el decreto de urgencia No 026-2020, el gobierno estableció los lineamientos temporales para detener la propagación de la corona virus a nivel nacional, así como el decreto supremo No 010-2020-TR. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020).

La Municipalidad Provincial de Junín como entidad del estado, busca el crecimiento de la localidad, hace posible que el nivel de vida de los vecinos mejore, ofrece servicio público y fortalece los valores humanos mediante un avance permanente. Su misión es ser una entidad pública que busque el desarrollo íntegro con servicios que fomente un buen gobierno, promoviendo la

participación ciudadana, fortaleciendo la producción agropecuaria y ecología. Su visión es brindar mejor calidad de vida y servicios sociales, su identidad cultural y su heroicidad son referentes de esfuerzo colectivo. Por lo que brinda atención al ciudadano mediante el trabajo remoto en salvaguarda de la salud de los colaboradores, presentando inconvenientes en el manejo de la tecnología por inexperiencia de sus labores cotidianas y por las limitaciones que tienen respecto a los equipos que se requiere y el dominio que tienen en el manejo de sus funciones bajo esta modalidad, lo cual se refleja en la eficiencia del colaborador y como consecuencia los atrasos que se presentan en los diversos trámites que realizan los pobladores, generando malestar al ciudadano. Ante esta situación que se prologa hasta mediados del 2021 es preciso se tenga evidencias de la relación que guarda el trabajo remoto con la eficiencia de los colaboradores administrativos de la mencionada comuna.

En tal sentido en referencia a la formulación al Problema tenemos como problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo remoto y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín 2020?. Los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín 2020? y ¿Cuál es la relación que existe entre la realización y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín 2020?.

Al precisar la justificación del estudio, Arbaiza (2014), precisó que una investigación debe lograr un impacto social, que sea beneficiosa o útil para el campo de estudio, la ciencia y las personas. En tal sentido la investigación se justifica de manera práctica, ya que está orientada a tomar en consideración situaciones de ineficiencia en el servicio en la entidad pública y que se busca tener elementos consistentes que permita direccionar el trabajo mejorando progresivamente el servicio a los ciudadanos. Al respecto Valderrama (2015), consideró que se contribuye con fines de dar solución a los inconvenientes que dañan la imagen de la comuna. También se justifica metodológicamente ya que, mediante el análisis, aplicación y experimentar los métodos investigativos se logra responder a las preguntas planteadas en el problema, así como lograr objetivos y validando las hipótesis planteadas por el investigador, con lo que se plantean las

conclusiones y recomendaciones pertinentes. Así mismo se describirá el funcionamiento integral del área administrativa de la municipalidad mediante el trabajo remoto; luego explicará la manera como la eficiencia del personal puede convertirse en factor relevante en la entidad pública. También Valderrama (2015), consideró que el diseño se debe señalar los objetivos del instrumento empleado en la investigación propuesta. Se justifica de manera teórica ya que con las teorías relacionadas a las variables trabajo remoto y eficiencia en el servicio brindado a los pobladores de la Municipalidad, se dimensiona para definir los instrumentos válidos para obtener resultados y se procese estadísticamente. Por ellos Valderrama (2015), precisó que el marco teórico es fundamental para un buen direccionamiento de la investigación y que permite lograr los resultados esperados. Por otra parte, se justifica socialmente ya que bajo esta modalidad remota se brinda el servicio a los ciudadanos atendiendo trámites que realizan en la comuna. También se justifica de manera política porque se alinea a los procedimientos que establece el estado para las entidades públicas en cuanto al servicio a los ciudadanos como gobierno local.

Por otra parte, se plantean objetivos buscando alcanzar el vínculo entre variables de investigación. En tanto el objetivo general de la presente investigación es: Determinar la relación entre el trabajo remoto y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín 2020. Los objetivos específicos son: Determinar la relación entre planificación y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín 2020 y Determinar la relación entre realización y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín 2020.

En referencia a la hipótesis esta representa los supuestos de la investigación en relación a los fines que persigue. Por lo que la hipótesis general es: Existe relación entre el trabajo remoto y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín 2020. Las hipótesis específicas son: Existe relación entre la planificación y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín 2020; Existe relación entre la realización y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación se consideran como estudios previos los trabajos hechos sean nacionales e internacionales, siendo el sustento teórico referido a las variables de la materia de estudio, así como el marco conceptual. Al respecto se tiene como antecedentes internacionales los siguientes:

Sotomayor y Ordóñez (2017), en su artículo “Pizarra Virtual Compartida Websockets; una solución para trabajo remoto colaborativo”, su objetivo es habilitar a los usuarios a realizar labores remotas. El método es descriptivo basado en grupos de trabajo y aporte de ideas asociadas al tema. En conclusión, se logra tener información compartida: dibujos, figuras y texto, cubriendo las necesidades de los beneficiarios; la labor íntegra es grabada por cualquier usuario, y se carga además fuera de línea manteniendo la distribución de componentes. La respuesta de las labores hechas por los usuarios se da en tiempo real, cuya demora es insignificante.

Lautaro (2018), en su artículo “El Dispatch. Trabajo minero en forma remota” su objetivo se asocia al cambio actual ocurrido en la entidad minera hecho de manera integral, así como a nivel local evaluando los adelantos tecnológicos y relaciones laborales. En conclusión, precisa la existencia de vínculos dadas con las personas en el centro de labores mediante un dispositivo electrónico e informáticos, haciendo posible a la entidad a un mejor control referido a acciones cotidianas.

Chávez, Martínez y Dávila (2020), es su artículo “Educación a Distancia y Teletrabajo”, su objetivo fue ampliar la labor educativa, generando una alternativa válida para la sociedad y se aporta con la capacitación tecnológica y propiciando el desarrollo armónico y permanente en la población. Es un estudio correlacional basado en la relación de variables. En conclusión, se tiene la tercera parte de la población a nivel país, incluyendo los trabajadores e inversionistas ya que logran laborar a distancia convirtiéndose en un medio alternativo en época de pandemia.

Mora (2017), en su artículo “Horarios flexibles como estrategia para mejorar la productividad y reducir la rotación”, su objetivo fue considerar la flexibilidad del teletrabajo como estrategia valiosa en la nueva forma de trabajo en el entorno

digital. El método es aplicado y se hizo la medición en forma empírica. Se concluye resaltando que la flexibilidad del tiempo es beneficioso ya que la fuerza laboral en un periodo de 3 años estará conformada por jóvenes que representan el 50% del total.

Hatashima & Sakamoto (2017), en el artículo “Study on Effect of Company Rules and Regulations in Telework Involving Personal Devices”, cuyo objetivo es promover un estilo de trabajo en el que un empleado tiene un contrato de trabajo con una empresa en particular sin tener que desplazarse a un espacio de oficina en particular. Se resalta que el uso de un dispositivo móvil en una situación distinta a BYOD. Cuando un empleado puede usar un dispositivo de su elección para trabajar, hay una ventaja en que las pequeñas tareas se pueden realizar efectivamente. Investigaron el nivel de riesgo de seguridad informativa basados en el comportamiento humano para que las partes interesadas puedan tener en cuenta la ventajas y desventajas a la hora de introducir, gestionar, y realización de trabajos móviles.

Shanker, Salalah & Plaisent (2017), en el artículo “Telecommuting: The Work Anywhere, Anyplace, Anytime Organization in the Century”, cuyo objetivo es lograr trabajar en cualquier lugar, en cualquier momento y en cualquier lugar. El estudio de investigación se ha realizado y los hallazgos mixtos que han surgido, con una investigación muy poco concluyente sobre la resultados positivos y negativos del teletrabajo.

Respecto a los antecedentes nacionales se tienen las siguientes investigaciones que se relacionan con el estudio:

Valencia (2018), en su artículo “Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas”, su objetivo es saber el trato del Teletrabajo en el Perú, siendo una forma de servicio en el sector público y privado. En conclusión, el teletrabajo es una forma laboral que aporta a la inclusión laboral y haciendo posible que se proteja y garantice el derecho laboral, que podrían conducir a una mejor aplicación e implementación de prácticas que funcionan en el entorno de teletrabajo.

Silva, Carrasco y Vega (2018), en su tesis “El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. casos: BCP Y BBVA”, tuvo

como objetivo el análisis de la labor de implementar el teletrabajo identificando idóneas labores en entidades del sector bancario peruano. La investigación se plantea como descriptivo, de enfoque cualitativo y el diseño se basa en estudio de casos. En conclusión, la labor remota constituye una forma de trabajo innovadora en la que se incursiona con nueva forma de labor digital.

Aranibar (2016), en su tesis “Mejoramiento de la productividad y minimización de costos de la consultoría informática mediante el modelo de teletrabajo”, su objetivo se asocia a incorporar la labor de teletrabajo reduciendo costos y mejorando la productividad de una entidad informática en una entidad localizada en Lima. El estudio fue descriptivo correlacional siendo transversal. En conclusión, es posible el teletrabajo en el 95% de situaciones presentes, ya sea de forma parcial o integral en las labores que efectúan. Según los resultados de las encuestas se tiene que el 61% de trabajadores no estarían de acuerdo y el 31% estarían de acuerdo siempre que exista una compensación a su favor, luego un 8% estaría de acuerdo con esta modalidad laboral.

Acevedo, Alegría y Cortegana (2016), en su tesis “Efecto del teletrabajo en la productividad de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas respaldado en un plan de capacitación eficaz que permita mantener los estándares de calidad en el año 2016”, cuyo objetivo es determinar que, al implementar el teletrabajo, la productividad de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas aumenta manteniendo los estándares de calidad, basados en un plan de capacitación. La investigación es descriptiva y se empleó herramientas cualitativas y cuantitativas. Se concluye que las clases blended permiten a la universidad ser más productiva. Para ello, se realizó el análisis de los costos relevantes que se manejan entre una clase presencial y una clase blended. Los resultados que obtuvieron indican que la clase blended es más productiva, teniendo un 48% menos de costos frente a una clase presencial.

Suarez (2020), en su tesis “Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020”, su objetivo fue determinar el vínculo habido de poner en práctica el teletrabajo con calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo. El estudio es cuantitativo, correlacional y diseño no experimental transversal, siendo la

encuesta el instrumento. La población lo conformaron 40 colaboradores de la UGEL. En conclusión, en la investigación se destaca que la correlación es alta positiva de grado 0.661 con lo que se verifica que se brinda calidad en el servicio mediante la modalidad laboral.

En relación a la teoría referida al trabajo remoto se tienen las siguientes definiciones: Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2020), el trabajo remoto es una forma de servicio que efectúa un colaborador que está presente en su domicilio o un sitio fijado en su casa de manera aislada del centro laboral.

También El Ministerio de Agricultura y Riego (2020), precisó que la labor remota es una forma temporal caracterizada por brindar el servicio subordinado a la labor presencial del colaborador en su residencia, haciendo uso de cualquier medio o forma laboral que haga posible efectuar sus actividades laborales fuera del entorno laboral, tal que por las características sean permitidas, haciendo uso de medios tecnológicos informativos y comunicativos (TIC).

Según SERVIR (2020), la labor remota no está parametrado en labores efectuadas mediante medios informáticos, sea telecomunicaciones u análogas, sino va más allá de labores como son el análisis informativo, orden de los documentos, revisión de planillas, como otros casos que no sea necesario estar presente un servidor público en el lugar de trabajo.

Según ISIL (2020), es el desarrollo de un trabajo desde un espacio distinto a las instalaciones de la empresa y se realiza a través de mecanismos tecnológicos. (p. 3). Al respecto se detalla que el 73% de las empresas peruanas no contaba con una política o estrategia formal para el trabajo remoto antes de la crisis.

También el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA, 2020), precisó que es una forma de prestar el servicio en la entidad pública y privada, realizada para el uso de tecnologías de la información y la comunicación sin presencia física del trabajador en el lugar de trabajo, considerando las formas de teletrabajo (mixta y completa). (p. 8)

Según la Federación de aseguradores colombianos (2020), tiene una manera de organización laboral, que tiene que ver con el desempeño de

actividades pagadas a terceros según el soporte de tecnologías informativas y comunicación, para contactarse con el trabajador y la empresa, sin tomar en cuenta la presencia física del colaborador en un punto específico de labores.(p. 5)

Por todo lo expuesto por los diversos autores el trabajo remoto se entiende como aquel desarrollado fuera de las instalaciones de la empresa.

Para la cultura organizacional corporativo según el trabajo remoto se tiene dos premisas, eso lo establece la Federación de aseguradores colombianos (2020):

Trabajo por objetivos: El horario laboral es forma de control, se entiende como una herramienta del colaborador, y no de la entidad. Se precisa contar con horario definido ya que permite que las labores diarias sean productivas, pero no es preciso usar herramientas de medida de la eficiencia de los colaboradores.

Confianza articula procesos: Debe basarse en la confianza que integra factores como, la colaboración y productividad, objetivos claros y evaluación de desempeño. (p. 18)

Según La Federación de aseguradores colombianos (2020, p. 19), destaca la importancia de la confianza, ya que favorece el logro de objetivos por la integración de los trabajadores y su plena identificación con la empresa, asumiendo su labor con responsabilidad y entrega.

Es preciso establecer las diferencias existentes entre trabajo remoto y presencial, tal que se destaca las ventajas del trabajo remoto en comparación con el trabajo presencial, pues esta modalidad permitió de miles de trabajadores del estado continúen laborando.

Respecto al teletrabajo se tiene artículos que vinculan la labor de los trabajadores con su entorno laboral y personal, por lo que Thulin, Vilhelmson & Johansson (2019) en su artículo “New Telework, Time Pressure and Time Use Control in Everyday Life”, mencionaron que los cambios dados en el teletrabajo a nivel domiciliario repercute en la calidad de vida y sostenimiento social de colaboradores respecto a presión de tiempo y control del tiempo a nivel de la vida cotidiana. (p. 1)

Según Jalagat, R. & Jalagat, A. (2019), en su artículo mencionaron que el trabajo remoto se etiqueta de muchas formas, puede definir como trabajo realizado en un entorno que no sea el lugar de trabajo del empleador. (p. 95)

Por su parte Monteiro, Straume & Valente (2019), en su artículo precisaron que hoy en día, el teletrabajo también abarca varios trabajos de tiempo completo en un amplio conjunto de ocupaciones (no solo altamente educado) en múltiples industrias. (p.2)

Así mismo, Humphreys (2019), en su artículo, precisó que el trabajo remoto es una forma de organizar y / o realizar el trabajo, utilizando tecnología de la información, en el contexto de un contrato / relación laboral, lugar de trabajo, que también podría realizarse en locales, se lleva a cabo fuera de esos locales sobre una base regular. (p. 7)

También Arvola, Tint, Kristjuhan & Siirak (2017), en su artículo “Impact of Telework On the Perceived Work Environment of Older Workers”, precisaron que el teletrabajo tiene el potencial de apoyar el aplazamiento de la jubilación de los trabajadores (p. 199)

Por su parte Surugiu, Surugiu & Mazilescu (2018), en su artículo “ICTs and employment: new opportunities on the labour market”, precisaron que la accesibilidad al empleo, ampliando las categorías de personas que pueden realizar tales actividades, representa una oportunidad que requiere conocimiento de TICS para un buen desempeño. (p. 130)

También Sadida & Febriani (2016), en su artículo “Vincular a los empleados con Teletrabajo”, precisaron que varios estudios anteriores presentan varios beneficios de las aplicaciones de teletrabajo, incluido el aumento de la productividad, la satisfacción laboral y la disminución del estrés laboral. (p. 114)

Por su parte Wojcak & Baráth (2017), en su artículo “National Culture and Application of Telework in Europe”, precisaron que las personas representan los recursos clave de las empresas donde las formas flexibles son necesarias para alcanzar los objetivos siendo relevante la integración para lograr resultados a favor de las empresas. (p. 65)

De igual forma Krivosheeva & Vasyurenko (2020), en su artículo “Componente motivador en la forma de empleo a distancia” precisaron las peculiaridades de la gestión de personal teniendo en cuenta el empleo a distancia en las organizaciones dada la estrategia de gestión del empleo a distancia, que permitirá comprender los problemas relacionados con el trabajo a distancia, cuya solución requiere la gestión: lograr equilibrar el trabajo y la vida personal, superar el aislamiento en el lugar de trabajo, compensar la falta de comunicación personal y compensar la visibilidad insuficiente del empleado. (p. 93)

Según la Federación de aseguradores colombianos (2020), es preciso tomar en cuenta recomendaciones prácticas para el trabajo remoto:

**Entorno y organización personal en el trabajo remoto:** Para lograr buen desempeño laboral y el trabajo colaborativo en este contexto, es preciso unos ritos culturales, que hagan posible balancear lo que se deja de hacer del ámbito presencial (evitar muchas cosas al mismo tiempo, estar preparado para la jornada laboral, tener equilibrio entre el entorno laboral y familiar)

**Trabajo colaborativo:** Se recomienda el uso de herramientas que promuevan, crear flujos facilitadores de la gestión de los procesos y asegurar la comunicación efectiva para lograr objetivos.

Son factores que ayudan a alcanzar el éxito en el trabajo remoto, según Agudo (2014, p. 175) los siguientes:

**Cultura de la empresa:** Es preciso generar conciencia asociada al ámbito laboral y transparencia, en tanto se impulsa el desarrollo e innovación de los trabajadores.

**Entorno colaborativo:** Fomento de valores y objetivos de la entidad mediante los directivos y empleados.

**Buenas prácticas:** Implantar métodos en las labores de la empresa y en el flujo de trabajo, haciendo posible que los trabajadores distribuyan adecuadamente su tiempo y coordinar las labores controlando los plazos.

**Empleado calificado:** Logro de habilidades capacitados en las tecnologías de información.

Nuevos valores: El buen clima de la organización y liderazgo, es beneficioso para los usuarios de servicios siendo importante la capacidad de escuchar, hacer preguntas, actuar con afecto.

Respecto a las dimensiones SERVIR (2020), considera las siguientes:

Dimensión 1: Planificación: El trabajo remoto precisa de dirección y guía considerando las labores que hará el equipo y la manera de hacer las cosas. Los indicadores se definen mediante dos pasos siendo: Primero: La identificación de equipos de trabajo (tiene que ver con involucrar grupos de trabajo que realizan de manera conjunta sus labores brindando atención eficiente a los usuarios). Segundo: Establecimiento de metodología para facilitar el trabajo remoto (Es definir procedimientos de trabajo que permita simplificar la labor estableciendo conexiones con los responsables para atender oportunamente los requerimientos de los ciudadanos en las diversas áreas).

Dimensión 2: Realización: Tiene que ver con la implementación del trabajo remoto mediante reuniones virtuales. Se identifican como indicadores dos aspectos:

Primero: Reunión de organización referida a reunión virtual (si el equipo no se reunió de forma virtual o también cuando como grupo inicien nuevo proyecto o servicio).

Segundo: Realizar el seguimiento (Se establece criterios al realizar seguimiento cumpliendo labores de los servidores, mediante el uso de una matriz para seguir las labores e identificar los que cumplen las actividades de acuerdo a los plazos fijados).

De Souza (2018), en relación al trabajo remoto precisó:

En el sector educativo estatal la educación a distancia o remota representa la alternativa viable para su continuidad. Precisó que el aula remota es la única alternativa donde el docente, debe esforzarse inesperadamente a tener otras ideas de trabajo por el entorno virtual y por plataformas de videoconferencia que, inicialmente fue restringida.

Delfini, Drolas, Montescato y Spinoso (2020), precisaron que un 22,4% de las entidades empresariales no tenían protocolos de seguridad para evitar el contagio entre los colaboradores. En estas circunstancias el trabajo remoto fue

determinante para que la entidad continúe operando. Así mismo, otro detalle importante es que de casi diez por ciento (9,05%) de las empresas adoptaron medidas que atentaban la estabilidad en el empleo (despidos más suspensiones) y del ingreso (descuentos y escalonamiento del pago).

En relación a la eficiencia, se tiene las definiciones planteadas por los siguientes autores: Carro y Gonzales (2012), consideraron que es el grado de uso de la mano de obra que se relaciona con los tiempos de trabajo y cantidad producida en la empresa asociada a los servicios que se brindan. (p. 5)

Por su parte García (2011), precisó que se relacionan los recursos e insumos utilizados. Tiene que ver con el buen uso de los recursos en la fase productiva. (p. 17)

También Álvarez (2013), resalta la técnica, con la que se precisa de un uso de recursos en menor escala. (p. 252)

Para Gil (2011) la eficacia se mide al cumplirse los objetivos de la entidad y para alcanzarlos se deben alinear definida y con ordenamiento en base a prioridades e importancia para dar cumplimiento y con visión fijada y medir expectativas de usuarios en relación al servicio. (p. 25).

Por su parte Galindo y Ríos (2015), mencionaron que ser eficiente implica el uso de forma adecuada de nuestro capital para producir valor económico. (p. 2)

También Grifell, Lovell & Sickles (2018), en su artículo precisaron que la eficiencia hace posible que en la empresa se logre alcanzar índices de calidad constante de la mano de obra primaria y los insumos de capital. (p. 15)

Así mismo Ewijk (2018), en su artículo precisó que la eficiencia de los recursos juega un papel importante en el medio ambiente y política económica a través de un aumento circulación de material y minimización de pérdidas. (p. 3)

También Zaid (2019), en su artículo destacó que la mayor eficiencia ayuda a lograr grandes ahorros de costos con una inversión mínima. Los ahorros de costos asociados con la productividad son importantes para convertirse en un negocio exitoso.

Por su parte Cui, Wei, Wu, Nana y Nijkamp (2019), en su artículo manifestaron la fluctuación del capital físico, nuevas tecnologías y capital humano se asocian a la calidad de la fuerza de trabajo, y se refiere al conocimiento, las

habilidades y la fuerza física (estado de salud) que los trabajadores pretenden invertir para mejorar su eficiencia y productividad laboral. (p. 2)

También Gunduz & Hijleh (2020), en su artículo hicieron mención que desarrollar una percepción amplia y más profunda de los factores que contribuyen a la eficiencia de los trabajadores y la forma en que los gerentes de construcción pueden utilizar eficientemente la fuerza laboral, es favorable para el desarrollo de la empresa. (p. 2)

De igual modo Commonwealth of Australia (2013), On efficiency: resalta que la eficiencia se puede definir, explícita o implícitamente, para ser concepto más limitado y concreto. (p. 5)

También Altmann (2014), precisó que la eficiencia es capacidad de lograr objetivos y metas programadas con el menor uso de recursos y tiempo, alcanzando de esta manera la optimización. Es relevante dar a conocer cómo la eficiencia repercute en lo atractivo de un proyecto, siendo eficiente, hay mayor posibilidad de hacer inversiones y realizar eficientes labores.

Por su parte Morantes (2014), en referencia a la eficiencia afirma que: Es el resultado de una acción gerencial; es decir la forma de gestionar los recursos en atención a medios, tiempos y capacidades establecidos, lo eficiente se denota en la práctica alcanzando al corto plazo los objetivos establecidos por la empresa.

También Gutiérrez y De la Vara (2009), mencionaron que es la relación que se dan con resultados logrados y recursos utilizados. Hay mejora si se optimiza recursos y se reduce los tiempos de desperdicio por parada de equipos, falta de materiales, demoras productivas, entre otros. (p. 7)

Los tipos de eficiencia que son relevantes según Ganga, Cassinell, Piñonez, y Quiroz (2014), son:

Eficiencia técnica: Asociado principalmente a un conocimiento tecnológico, pone énfasis en la innovación, equipos de comunicación, los procesos productivos, el logro del producto, costo mínimo y producción máxima.

Eficiencia asignatura: Reconocida a su vez como eficiencia de precio, es decir se refiere a la capacidad productiva que utilizando un input, asegura una máxima producción con mínimo coste adquiriendo precios preestablecidos.

Otras medidas de la eficiencia, según Carro y Gonzales (2012),

consideraron que la eficiencia es medible porque:

Se tiene resultados favorables.

Se produce con una alta calidad y existen por tanto pocos desperdicios.

También se produce con bajos costos.

Del mismo modo en ciclos cortos siendo favorable para un buen servicio.

Así mismo porque se hace poca inversión con poco mantenimiento.

En el proceso productivo asociado a la calidad, costo, inversión, etc. (p.8)

Por lo mencionado por el autor la eficiencia tiene que ver con el uso de medios, métodos y procedimientos de forma adecuada, bien planeada y organizada para lograr óptimo empleo de recursos disponibles.

En referencia a las dimensiones de la eficiencia, se relaciona con la labor que realiza el personal en la modalidad del trabajo remoto, por lo que Carro y Gonzales (2012), asocia a la mano de obra y los tiempos del servicio que brinda el personal (p.5). Según el autor las dimensiones son:

Dimensión 1: Atención oportuna: Tiene que ver con la rapidez con la que se realiza el servicio sin ocasionar el reclamo de los usuarios. Son sus indicadores: Cumplimiento que tiene que ver con el actuar comprometidos con sus funciones y hacer las cosas de manera correcta. Carro y Gonzales (2012)

Satisfacción: Es haber cubierto una necesidad a los usuarios de un servicio. Carro y Gonzales (2012)

Dimensión 2: Tiempo de servicio: Está relacionado con el horario de trabajo y la disponibilidad dentro del horario de trabajo asignado. Son sus indicadores:

Horario de trabajo: Es el periodo de tiempo que se tiene programado asignando labores al personal dentro de las áreas correspondientes los cuales deben cumplirse con compromiso y dedicación. Carro y Gonzales (2012)

Disponibilidad: Es contar con los medios necesarios para atender a los usuarios que requieren del servicio en las diversas áreas de la empresa. Carro y Gonzales (2012)

También sobre la eficiencia se tiene diversos artículos los cuales dan un alcance significativo, siendo los siguientes:

Donald J. Bowersox (2007), mencionó que:

Es relevante la eficiencia operativa en la medida que las entidades compitan dando la garantía debida, tal que se tenga una diferenciación

marcada respecto a los competidores de tal manera que se sostenga las diferencias en lo posible siendo eficientes en las labores operativas (p. 21)

Commonwealth of Australia (2013), respecto a la eficiencia consideraron que existe eficiencia la cual es definida de manera clara y transparente y de manera técnica. Esto es apropiado al efectuar evaluaciones de programaciones en términos operacionales eficientes y que son utilizados de manera contextualizada. (p. 5)

Scott (2010), sobre la teoría de la eficiencia sostiene:

La eficiencia forma parte de una terminología recién llegado tal que la competencia habida en el mundo, para gestionar la distribución de recursos, el esfuerzo por tanto debe ser conjunto con tal de obtener eficiencia en el manejo del negocio. Si efectivamente se busca una buena eficiencia, es preciso observar cuán eficientes somos como sociedad. (p. 1)

Mihaiu, Opreana & Cristescu (2010), precisaron que en el análisis comparativo de la eficiencia en el sector público y privado se comprende la importancia que es la eficiencia, efectividad y desempeño en el manejo de la economía, el uso de recursos en la gestión pública de tal manera que a mediano y largo plazo se logren los objetivos de recuperación económica y desarrollo sostenible en la economía nacional. (p. 132)

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Se considera tipo básica porque mediante la investigación se aporta al conocimiento científico en relación al trabajo remoto. Al respecto Valderrama (2015), respecto al estudio tipo básica, dado la parte teórica, definen la base científica de lo teórico del estudio, posteriormente se dan las hipótesis, las cuales pasan por la estadística validándolas, la cual se contrasta y se tiene resultados finalizando el estudio. (p. 164)

El alcance de estudio es descriptivo ya que describe el fenómeno que se observa, es correlacional puesto que es descriptiva porque busca detallar propiedades, especificaciones de personas, comunidad o cualquier otro que hace posible un análisis y es correlacional porque busca determinar el vínculo entre variables. Respecto a lo dicho, Hernández, Fernández y Baptista (2014) dieron a conocer que es correlacional, puesto que evalúa el vínculo existente entre variables en el ámbito de estudio. (p. 98)

Según su naturaleza: es cuantitativa ya que tiene que ver con aspectos observables y susceptibles. Al respecto Valderrama (2015), señala que, bajo la perspectiva cuantitativa, se emplea el análisis deductivo ya que se presenta de lo particular a lo general y el análisis estadístico con el que se comprueba las hipótesis asociadas a las variables. (p.117)

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Al respecto, Valderrama (2015), mencionó que no hay manipulación de las variables y la inferencia sobre la relación de variables se realiza sin intervención o influencia directa y es diseño correlacional dada la relación de variables. (p. 68) En tal sentido la presente investigación se consideró no experimental dado que no se manipula las variables, también es transversal puesto que se hizo la toma de datos en una semana del mes correspondiente al año 2020.

El esquema es el siguiente:

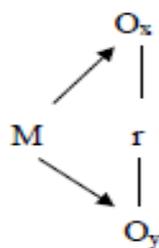


Figura 1. Diseño de la investigación

Fuente: elaboración propia

Dónde:

M = Muestra de estudio

Ox = Trabajo remoto

Oy = Eficiencia laboral

r = Relación entre las variables

### 3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Trabajo remoto

Según SERVIR (2020), la labor remota no está parametrado en labores efectuadas mediante medios informáticos, sea telecomunicaciones u análogas, sino va más allá de labores como son el análisis informativo, orden de los documentos, revisión de planillas, como otros casos que no sea necesario estar presente un servidor público en el lugar de trabajo. Al respecto el personal que efectúa la labor remota está conformado por el personal administrativo de las gerencias de la Municipalidad provincial de Junín.

Variable 2: Eficiencia

Carro y Gonzales (2012), consideraron que es el grado de uso de la mano de obra que se relaciona con los tiempos de trabajo y cantidad producida en la empresa asociada a los servicios que se brindan (p. 5).

Al respecto con los autores referidos para las variables trabajo remoto con Servir y eficiencia con Carro y Gonzales, se tiene un buen direccionamiento para el estudio porque las dimensiones que son consideradas de dichos autores, se alinean a los objetivos de la investigación, de tal manera que las conclusiones obtenidas serán de utilidad para el estudio.

Tabla 1. Operacionalización de la variable trabajo remoto

Dimensiones	Indicadores	Nº ítems	Escala de medición de variables
	Identificación de equipos de trabajo	1-5	Ordinal de orden
Planificación	Establecimiento de metodología para facilitar el trabajo remoto	6-10	Categorías: Tipo Likert:  Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
Realización	Reunión de organización referida a la primera reunión virtual	11-15	
	Realizar el seguimiento	16-20	

Fuente: Adaptado de SERVIR (2020)

Tabla 2. Operacionalización de la variable eficiencia

Dimensiones	Indicadores	Nº ítems	Escala de medición de variables
Atención	Cumplimiento	21-25	Ordinal de orden
	Satisfacción	26-30	Categorías: Tipo Likert:
Tiempo de servicio	Horario de trabajo	31-35	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
	Disponibilidad	36-40	

Fuente: Adaptado de Carro y Gonzales (2012)

### 3.3 Población y muestra

#### Población

Según Bernal (2010), la población lo conforman elementos referidos al estudio. Así mismo se define como grupo conformado por el muestreo, el total de individuos con aspectos similares de los que se infiere. (p.160)

Por lo que la población lo conforman 120 empleados de la Municipalidad provincial de Junín integrantes de las gerencias de la municipalidad.

Criterio de inclusión: Se considera en el estudio a los trabajadores administrativos de las gerencias de la Municipalidad, cuyas labores la ejercen a través del trabajo remoto.

Criterio de exclusión: No se considera en el estudio al personal de servicio que labora en la Municipalidad provincial de Junín.

#### Muestra

Según Bernal (2010), la muestra: Es una parte de población fijada, de las que se hará referencia para efectuar el estudio de las que miden y observaran las variables investigativas. (p. 161)

La muestra es de tipo probabilística intencional y tiene que ver con los colaboradores administrativos de la Municipalidad, según la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

n: Muestra

Z: Nivel de confianza: 1,96

p: Variabilidad positiva: 50%

1 – p: Variabilidad negativa: 50%

N: Población = 120

E: Margen de error: 5%

$$n = \frac{120 (1.96)^2 (0.50) (0.5)}{(120 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50) (1 - 0.5)}$$

$$n = 92$$

### Muestreo

Consiste en seleccionar una parte representativa de la población, que permitirá estimar parámetros de la población. Un parámetro es que caracteriza a la población que es objeto de estudio (Valderrama, 2015, p. 188)

En tal sentido se realiza un cálculo numérico considerando como base la población y muestra y se realiza el procedimiento para la distribución según la dependencia de los trabajadores de la municipalidad de las gerencias.

$$\frac{n}{N} = \frac{92}{120} = 0.76$$

Tabla 3. Distribución de personal para la muestra por gerencia.

Área	Cantidad de trabajadores	Cantidad de Trabajadores*0,76	Total parcial
Gerencia de Planeamiento, presupuesto y racionalización	20	15.20	15
Gerencia Administrativa	22	16.72	17
Gerencia de administración tributaria y rentas	22	16.72	17
Gerencia de desarrollo urbano e infraestructura	18	13.68	13
Gerencia de desarrollo económico, local y social	19	14.44	14
Gerencia de recursos naturales y medio ambiente	21	15.96	16
Trabajadores administrativos de las gerencias			92

Fuente: elaboración propia

En la tabla se tiene el registro de los trabajadores por gerencias que serán encuestados siendo en total 92, distribuidos por gerencias.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### La encuesta

Trespalacios (2005), al referirse a las encuestas precisa que son instrumentos asociados al estudio tal que se aplica al personal que conforman la muestra, con respuestas según el método dado en uso y uniendo información obtenida. (p. 96)

Con las encuestas se obtuvo respuestas que dieron los participantes conociendo lo que opinan, también lo que les parece del estudio. En tal sentido se hizo uso de la escala Likert. Matas (2018). Consideró en su valoración las siguientes: Nunca (1=N), Casi Nunca (2= CN), A Veces (3=AV), Casi Siempre (4=CS), Siempre (5=S). La escala válida en la investigación sirve para el estudio estadístico cuantitativo logrando interpretaciones descriptivas e inferenciales, para finalmente valorar las hipótesis.

#### Validez.

Hernández et al, (2014), indica que se asocia a la cualidad de un instrumento con mediciones coherentes. (p.201)

Siendo un estudio de tipo científico estos deben ser confiables los cuales se valida su contenido.

En tal sentido se hizo la validación de manera que cumpla con los criterios: relevantes, pertinentes y por último claro en los ítems.

En tal sentido se valoró lo que dicen los expertos emitiendo juicio valorativo del tema tratado, con la participación de 3 docentes de la especialidad que están en el ámbito empresarial.

Tabla 4. Validaciones de expertos

<b>Validador</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Resultado</b>
Mg. Lenin Enrique Fabián Rojas	Encuestas	Aplicable
Dr. Javier Francisco Panta Salazar	Encuestas	Aplicable
Dr. Fidel Prado Macalupú	Encuestas	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

## Confiabilidad del instrumento

Según Hernández et al, (2014), la confiabilidad del instrumento es el nivel de consistencia y coherencia del instrumento. (p. 200)

Falcón y Herrera (2005), considera que los instrumentos son válidos para el logro, fijamiento y consolidación de la información. (p.13)

Con fines de definir la confiabilidad del cuestionario, se procedió a aplicar la medición de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, mediante una prueba piloto con 20 personas.

A una muestra de 92 colaboradores de la comuna, procesando datos, con el software SPSS versión 24.

Tabla 5. Interpretación del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

Valores	Nivel
De 0 a 1	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,05 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Bernal (2010)

La validez del contenido se dará por juicio de experto, expertos en el tema tratado.

### 3.5 Métodos de análisis de datos

#### Estadística descriptiva:

Según Córdova (2003), constituye el estudio descriptivo, la técnica estadística relacionada con la descripción de datos dados en tablas e imágenes. (p.1)

Por lo que se analiza la muestra de la investigación, calculando la tendencia central según las tablas cruzadas y figuras correspondientes de las variables en estudio.

### Estadística inferencial:

Por su parte Hernández et al, (2014), según el estudio se prueba las hipótesis y estima los parámetros. (p.299)

En la investigación la prueba estadística Rho correlacional de Spearman tiene símbolo  $\rho$  haciendo posible la correlación habido en las variables. (Mondragón, 2014)

La prueba no paramétrica mide la correlación de variables. El valor del coeficiente varía de -1 a +1, indicando asociaciones positivas y negativas. Para obtener el nivel de correlación se tiene las equivalencias en la tabla siguiente:

Fernández y Díaz (2007), sobre Spearman, indican como relación lineal que hace uso de rangos, numeración de grupo de integrantes y relaciona rangos. (p. 6)

Tabla 6. Valoración para determinar el nivel de correlación

CORRELACIÓN DE SPEARMAN	NIVEL
-1, 0	Perfecta correlación inversa
-0,99 a -0,76	Correlación intensa inversa
-0,75 a -0,60	Correlación moderada alta inversa
-0,59 a -0,43	Correlación moderada media inversa
-0,42 a -0,26	Correlación moderada baja inversa
-0,25 a -0,01	Correlación baja inversa
0,00	Sin correlación
0,01 a 0,25	Correlación baja positiva
0,26 a 0,42	Correlación moderada baja positiva
0,43 a 0,59	Correlación moderada media positiva
0,60 a 0,75	Correlación moderada alta positiva
0,76 a 0,99	Correlación intensa positiva
1,00	Perfecta correlación positiva

Fuente: Asmat Goicochea, L. Fabián Huamán, D.

### 3.6 Aspectos éticos

Koepsell y Ruiz (2015), sostienen que:

El derecho de autoría es respeto, por lo que se debe citar en el documento. Asumir responsabilidad por la ciencia tiene que ver aportar a la ciencia con estudios relevantes que son de gran aporte para la investigación. La ética y la imagen del trabajo ante la sociedad, puesto que los estudios necesitan realizar pruebas y contrastación. (p. 32)

Se toma en cuenta la confidencialidad a los que se aplica la encuesta tal que sus respuestas son anónimas. Meo (2010)

Se realiza de forma responsable poniendo las referencias de citas de autoría tal que son referidos en el trabajo que finalmente son la parte angular del trabajo realizado.

De igual manera en el estudio se toma en cuenta el criterio de redacción según lo establecido por el área de investigación de la Universidad César Vallejo orientada al posgrado.

## IV. RESULTADOS

### Estadística descriptiva

#### Variable 1: Trabajo remoto

#### Frecuencias

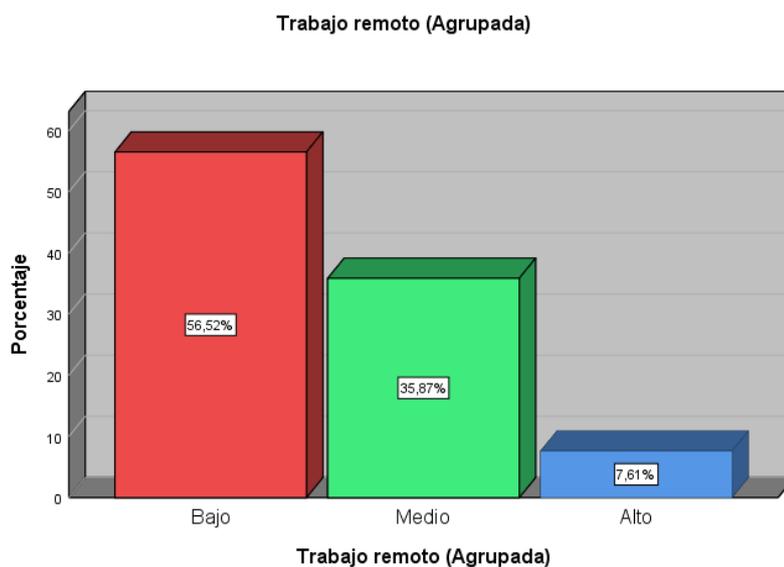


Figura 2. Distribución en porcentaje de la variable trabajo remoto

Según la figura 2 se tiene que los encuestados manifestaron en relación al trabajo remoto que es bajo en un 56,52%, regular en 35,87% y sólo el 7,61% respondió que es alto, con lo que se comprueba que las labores en el sector público requieren mayor apoyo al personal.

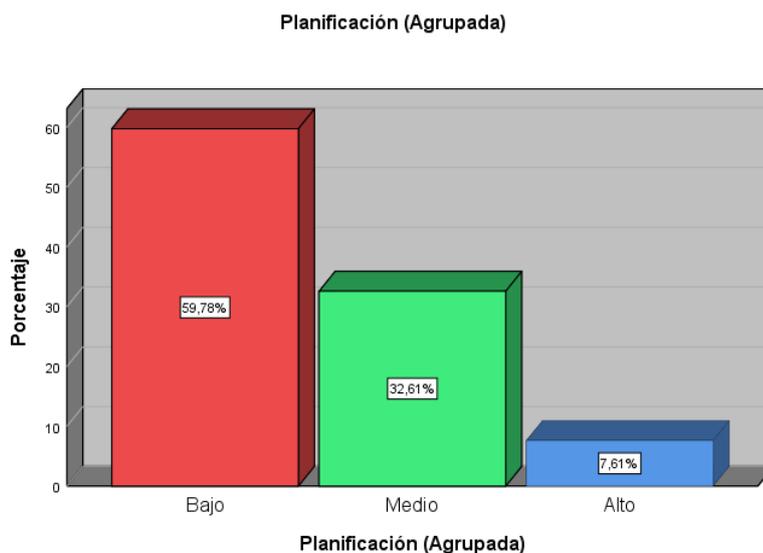


Figura 3. Distribución en porcentaje de la dimensión planificación

Según la figura 3 se tiene que los encuestados manifestaron en relación a la dimensión planificación se tiene que es bajo en un 59,78%, regular en 32.81% y sólo el 7,61% respondió que es alto, demostrando que la planificación precisa de alinear a las necesidades de los usuarios.

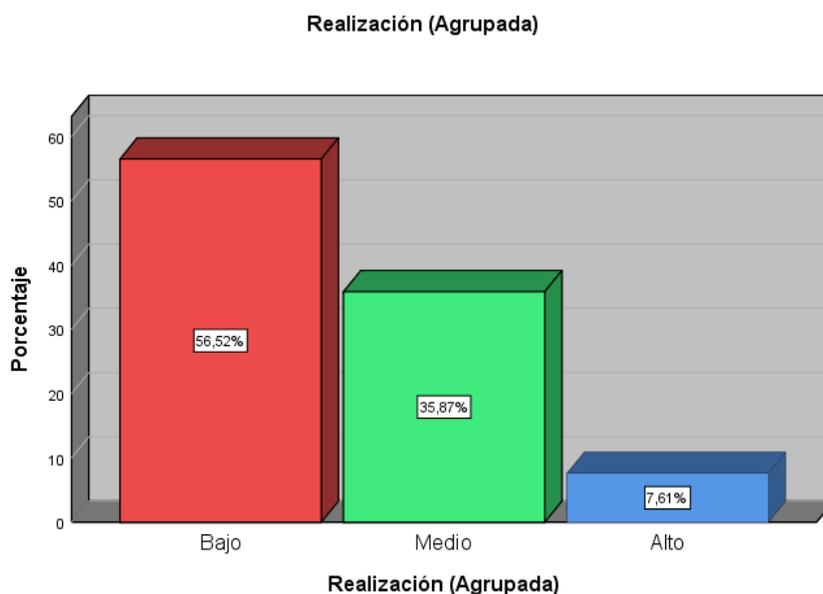


Figura 4. Distribución en porcentaje de la dimensión realización

Según la figura 4 se tiene que a los que se aplicó la encuesta manifestaron en relación a la dimensión realización se tiene que es bajo en un 56,52%, regular en 35.67% y sólo el 7,61% respondió que es alto, demostrando que la realización precisa de adecuar a las necesidades del servicio.

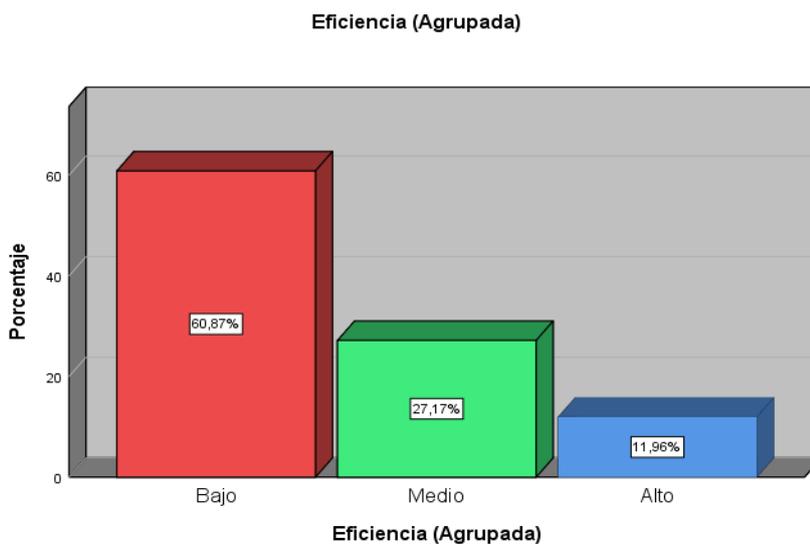


Figura 5. Distribución en porcentaje de la variable eficiencia

Según la figura 5 se tiene que los que fueron encuestados manifestaron en relación a la variable eficiencia se tiene que es bajo en un 60.67%, regular en 27.17% y sólo el 11.96% respondió que es alto, demostrando que las condiciones de labores de los trabajadores no son propicias.

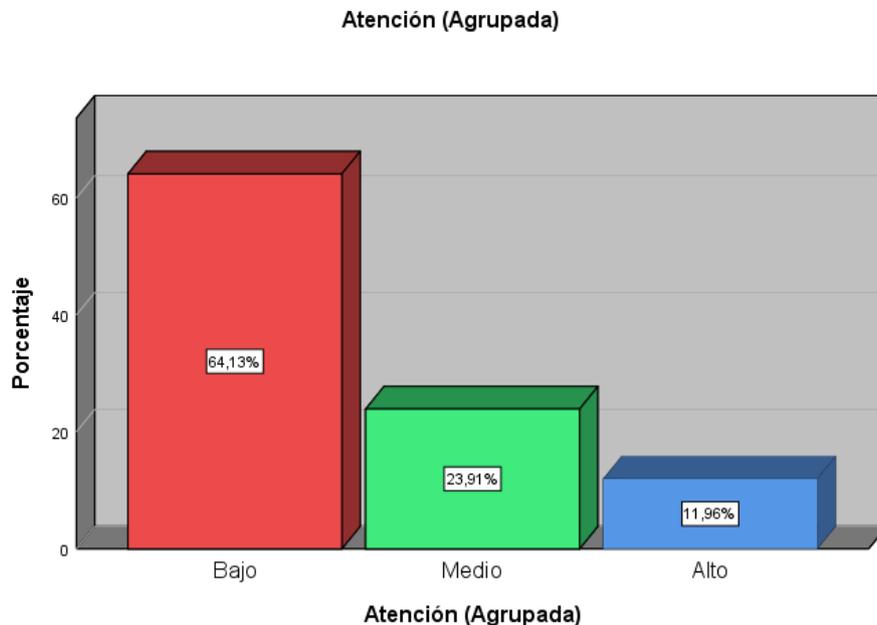


Figura 6. Distribución en porcentaje de la dimensión atención

Según la figura 6 se aprecia que los encuestados manifestaron en relación a la dimensión atención se tiene que es bajo en un 64.13%, regular en 23.91% y sólo el 11.96% respondió que es alto, demostrando que la atención precisa de regulación.

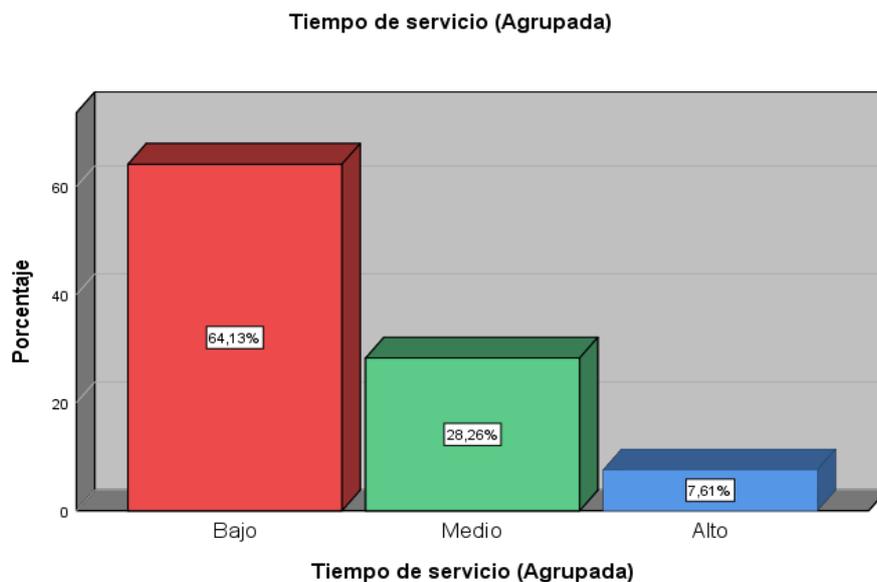


Figura 7. Distribución en porcentaje de la dimensión tiempo de servicio

Según la figura 7 se aprecia que los encuestados manifestaron en relación a la dimensión atención se tiene que es bajo en un 64.13%, regular en 23.91% y sólo el 11.96% respondió que es alto, demostrando que la atención precisa de regulación.

### Tablas cruzadas

Tabla 7. Comparación de las variables trabajo remoto y eficiencia

			Eficiencia			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Trabajo remoto	Bajo	Recuento	40	12	0	52
		% del total	43,5%	13,0%	0,0%	56,5%
	Medio	Recuento	16	13	4	33
	% del total	17,4%	14,1%	4,3%	35,9%	
	Alto	Recuento	0	0	7	7
	% del total	0,0%	0,0%	7,6%	7,6%	
Total		Recuento	56	25	11	92
		% del total	60,9%	27,2%	12,0%	100,0%

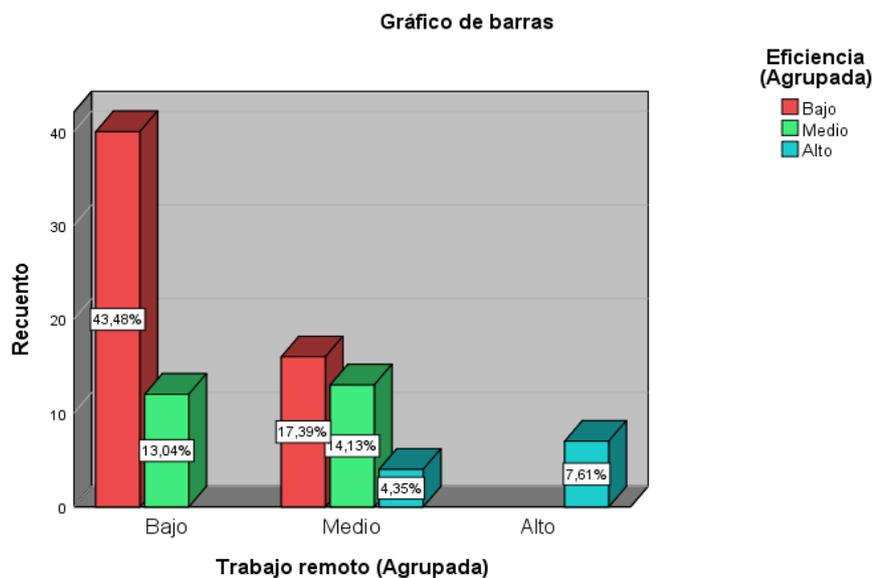


Figura 8. Comparación en porcentaje de las variables trabajo remoto y eficiencia

De la tabla 7 y figura 8, tenemos que cuando las personas encuestadas opinan que el trabajo remoto es bajo la eficiencia es baja en 43.46% y media en 13.40%. Si el trabajo remoto es medio entonces la eficiencia es baja en 17.39%, media en 14.13% y alta en 4.35%. Por último, los encuestados mencionaron que, si el trabajo remoto es alto, entonces se tiene que la eficiencia es también alta en 7.61%.

Tabla 8. Comparación de la dimensión planificación y variable eficiencia

			Eficiencia			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Planificación	Bajo	Recuento	43	12	0	55
		% del total	46,7%	13,0%	0,0%	59,8%
	Medio	Recuento	13	13	4	30
	% del total	14,1%	14,1%	4,3%	32,6%	
	Alto	Recuento	0	0	7	7
	% del total	0,0%	0,0%	7,6%	7,6%	
Total		Recuento	56	25	11	92
		% del total	60,9%	27,2%	12,0%	100,0%

Gráfico de barras

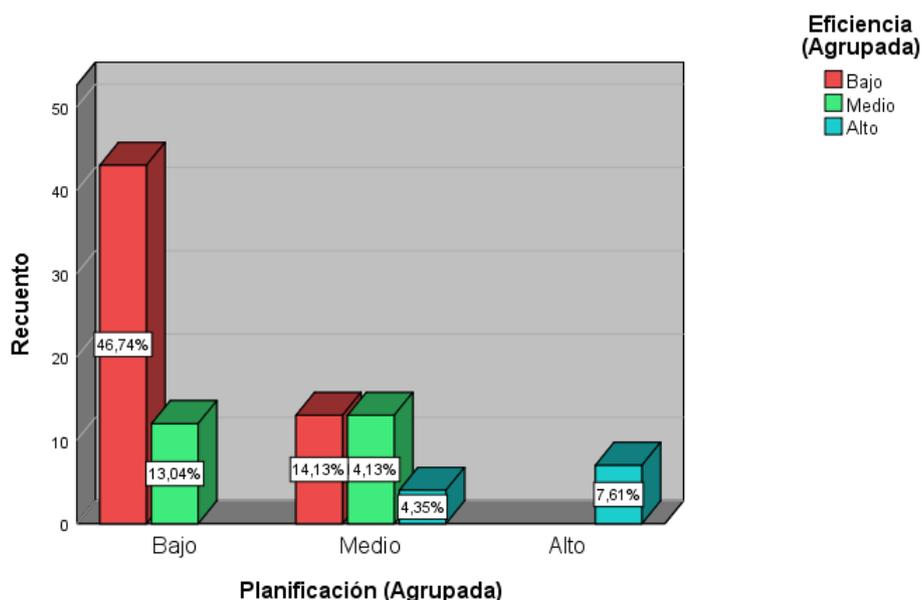


Figura 9. Comparación en porcentaje de la planificación y eficiencia

De la tabla 8 y figura 9, se observa que cuando los encuestados opinan que la planificación es baja la eficiencia es baja en 46.74% y media en 13.04%. Si la planificación es media entonces la eficiencia es baja en 14.13%, media en 14.13% y alta en 4.35%. Por último, a los que se aplicó la encuesta mencionaron que, si la planificación es alta, entonces se tiene que la eficiencia es también alta en 7.61%.

Tabla 9. Comparación de la dimensión realización y variable eficiencia

			Eficiencia (Agrupada)			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Realización (Agrupada)	Bajo	Recuento	40	12	0	52
		% del total	43,5%	13,0%	0,0%	56,5%
	Medio	Recuento	16	13	4	33
	% del total	17,4%	14,1%	4,3%	35,9%	
	Alto	Recuento	0	0	7	7
	% del total	0,0%	0,0%	7,6%	7,6%	
Total		Recuento	56	25	11	92
		% del total	60,9%	27,2%	12,0%	100,0%

Gráfico de barras

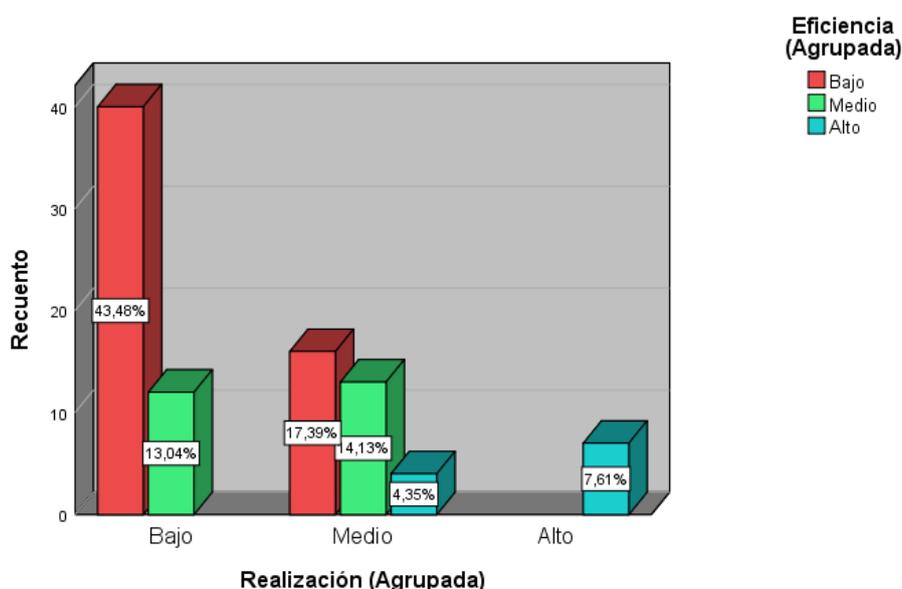


Figura 10. Comparación en porcentaje de la realización y eficiencia

De la tabla 9 y figura 10, se observa que a los que se aplicó la encuesta, opinan que si la realización es baja la eficiencia es baja en 43.48% y media en 13.04%. Si la realización es media entonces la eficiencia es baja en 17.39%, media en 14.13% y alta en 4.35%. Finalmente, los encuestados consideran que, si la realización es alta, entonces se tiene que la eficiencia es también alta en 7.61%.

## Estadística inferencial

### Prueba de normalidad

Mediante esta prueba se verifica los datos de las variables procesadas si son paramétricos o no paramétricos, con lo que se define el estadígrafo en la prueba de hipótesis.

**Ho:** Los datos de la muestra de la variable trabajo remoto y eficiencia no tienen una distribución normal.

**Ha:** Los datos de la muestra de la variable trabajo remoto y eficiencia tienen una distribución normal

Tabla 10. Datos de trabajo remoto y eficiencia procesados

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaj e	N	Porcentaj e	N	Porcentaj e
Trabajo remoto	92	100,0%	0	0,0%	92	100,0%
Eficiencia	92	100,0%	0	0,0%	92	100,0%

Tabla 11. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Trabajo remoto	,717	92	,000
Eficiencia	,696	92	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Siendo la muestra de 92 encuestados, la prueba se realizó mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>, puesto que la muestra supera los 50 datos procesados.

Respecto al trabajo remoto se tienen un Sig. de  $0.000 < 0,05$  y la variable eficiencia tiene un Sig. de  $0.000 < 0,05$ ; tal que, se acepta la hipótesis nula por lo que los datos de la muestra de ambas variables no tienen distribución normal. En tal sentido se hizo uso del estadígrafo Rho de Spearman para prueba de hipótesis y relación de las mismas.

## Estadística inferencial

### Hipótesis general

**Ho:** No existe relación entre el trabajo remoto y la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020

**Ha:** Existe relación entre el trabajo remoto y la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020

Tabla 12. Correlación entre los variables trabajo remoto y eficiencia

Correlaciones			Trabajo remoto	Eficiencia
Rho de Spearman	Trabajo remoto	Coeficiente de correlación	1,000	,501**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,501**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 12, en vista que el nivel de Sig. (bilateral) es  $0,000 < 0,05$  se acepta la hipótesis alterna en la que la variable trabajo remoto y la variable eficiencia tienen relación significativa. Los resultados del análisis estadístico que se aplicó demuestran un valor de  $\rho = 0,501$ , es decir una correlación moderada media positiva entre las variables.

### Hipótesis específica 1

**Ho:** No existe relación entre la planificación y la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020

**Ha:** Existe relación entre la planificación y la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020

Tabla 13. Correlación entre la planificación y eficiencia

Correlaciones			Planificación	Eficiencia
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,546**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	Eficiencia	Coefficiente de correlación	,546**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 13, en vista que el nivel de Sig. (bilateral) es  $0,000 < 0,05$  se acepta la hipótesis alterna en la que la dimensión planificación y la variable eficiencia guardan relación significativa. Los resultados al analizar estadísticamente condujeron a obtener un valor de  $\rho = 0,546$ , osea una correlación moderada media positiva entre la dimensión y la variable.

## Hipótesis específica 2

**Ho:** No existe relación entre la realización y la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020

**Ha:** Existe relación entre la realización y la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020

Tabla 14. Correlación entre la dimensión realización y la variable eficiencia

Correlaciones			Realización	Eficiencia
Rho de Spearman	Realización	Coeficiente de correlación	1,000	,501**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	92	92	
	Eficiencia	Coeficiente de correlación	,501**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		92	92	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 14, dado el valor de Sig. (bilateral) es  $0,000 < 0,05$  se acepta la hipótesis alterna en la que la dimensión realización y la variable eficiencia tienen relación significativa. Los resultados del análisis estadístico que se aplicó demuestran un valor de  $\rho = 0,501$ , es decir una correlación moderada media positiva entre la dimensión y la variable.

## Variable trabajo remoto

Prieto y Delgado (2010), consideran que la fiabilidad se da a conocer como la consistencia o estabilidad de medidas para que el proceso de hacer la medición se repite. El no tener precisión trae consecuencias asociadas a diversos aspectos. Según esto la variabilidad la carencia de precisión podría tener consecuencias indeseables en el coste de ese producto en una ocasión determinada. Al respecto

la fiabilidad de las variables se consideró preguntas sobre el trabajo remoto y eficiencia, son de fácil entendimiento asociadas a los objetivos de la empresa para que los encuestados respondan con coherencia

Tabla 15. Fiabilidad de la variable trabajo remoto

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	20

---

De acuerdo a lo procesado en la prueba piloto, se obtuvo un valor de 0,953 de confiabilidad mediante Alfa de Cronbach aplicado a la variable trabajo remoto, a 20 colaboradores administrativos, lo obtenido hace posible conocer la estabilidad de los ítems, dado que es un nivel alto de confiabilidad.

### **Variable Eficiencia**

Tabla 16. Fiabilidad de la variable eficiencia

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	20

---

De acuerdo a lo efectuado en la prueba piloto, se logró un valor de 0,945 de confiabilidad mediante Alfa de Cronbach aplicado a la variable eficiencia, a 20 colaboradores administrativos, tal que con el logro se conoce la estabilidad de los ítems, puesto que presentan un nivel alto de confiabilidad.

## V. DISCUSIÓN

Finalizada la investigación, en la **hipótesis general**, según los resultados obtenidos y con procesamiento estadístico se logró determinar que existe relación significativa ente la variable trabajo remoto y la variable eficiencia puesto que según la hipótesis general planteada en la presente investigación se acepta según la tabla 10, observando, que la significancia obtenida fue 0,000 resultando menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, se deduce que existe relación entre el trabajo remoto y la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020, cuyo coeficiente de correlación de Spearman resultó 0,501, lo que expresa una correlación moderada media positiva entre las variables trabajo remoto y eficiencia. Así mismo coincidimos con Aranibar (2016), en su tesis “Mejoramiento de la productividad y minimización de costos de la consultoría informática mediante el modelo de teletrabajo”, en la que concluye que de todos los encuestados se tiene que un 8% aceptaría inteligentemente esta nueva metodología de trabajo, dadas las condiciones en las que se realizan las labores, con lo que se reafirma que bajo esta forma de trabajo los trabajadores tienen limitaciones pues afecta su desempeño reduciendo su eficiencia laboral. También concordamos con Sotomayor y Ordóñez (2017), en su artículo “Pizarra Virtual Compartida Websockets; una solución para trabajo remoto colaborativo”, tal que la respuesta a los eventos generados por los usuarios es en tiempo real, con demoras no significativas, en la que se tiene mejores resultados en cuanto a su eficiencia, pero que la tendencia es mejorar.

Del mismo modo para **hipótesis específica 1**, como consta en la tabla 11, de los resultados obtenidos se observó, que el nivel de significación logrado fue de 0,000 resultando menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Por tanto, se concluye que existe relación entre la planificación y la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020, tal que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue 0,546, lo que expresa una correlación moderada media positiva entre la dimensión planificación y la variable eficiencia. Coincidimos con Suarez (2020),

en su tesis “Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020”, logra resaltar que existe una correlación alta positiva de grado 0.661 con lo que se verifica que se brinda calidad en el servicio mediante la modalidad laboral del trabajo remoto. También es relevante el aporte de Silva et al, (2018), en su tesis “El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. casos: BCP Y BBVA”, tal que se demuestra que el teletrabajo es una herramienta más dentro del complejo cambio que significa esta nueva cultura digital cuya planificación para las labores tienen impacto en la eficiencia laboral.

En relación a la **hipótesis específica 2**, como consta en la tabla 12, de los resultados obtenidos se observó, que el nivel de significación logrado fue de 0,000 resultando menor que 0,05 por lo que se rechaza de la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Por tanto, se concluye que existe relación entre la realización y la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020, tal que el coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue 0,501, lo que expresa una correlación moderada media positiva entre la dimensión realización y la variable eficiencia. Así mismo concordamos con los logros obtenidos por Acevedo et al, (2016), en su tesis “Efecto del teletrabajo en la productividad de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas respaldado en un plan de capacitación eficaz que permita mantener los estándares de calidad en el año 2016”, ya que lograron comprobar que la clase blended es más productiva, teniendo un 48% menos de costos frente a una clase presencial, con lo que se comprueba que el trabajo remoto es favorable para la entidad. Es preciso destacar también el aporte de Valencia (2018), en su artículo “Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas”, su objetivo es conocer el tratamiento del Teletrabajo en el Perú, tal que garantiza el derecho al trabajo que es un derecho humano, siendo vital para que el personal mantenga su vínculo laboral y su desempeño con eficiencia es relevante para la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

### **Primera:**

Respecto al objetivo general, existe relación entre el trabajo remoto y la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020.

Interpretando la tabla 10 se tiene que el valor obtenido en la significancia Sig. (bilateral) es  $0,000 < 0,05$  por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula tal que las variables trabajo remoto y eficiencia tienen relación significativa. Los logros según análisis estadístico aplicado, demuestran un valor de  $\rho = 0,501$ , tal que significa que tienen una correlación moderada media positiva entre la variable trabajo remoto y eficiencia.

### **Segunda:**

Respecto al objetivo específico 1, existe relación entre la planificación y la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020.

Interpretando la tabla 11 se tiene que el valor obtenido en la significancia Sig. (bilateral) es  $0,000 < 0,05$  por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula tal que la dimensión planificación y eficiencia del personal tienen relación significativa. Según el procesamiento estadístico aplicado, se tiene un valor de  $\rho = 0,546$ , tal que significa que tienen una correlación moderada media positiva entre la dimensión planificación y eficiencia.

### **Tercera:**

Respecto al objetivo específico 2, existe relación entre la realización y la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020.

Interpretando la tabla 12 se tiene que el valor obtenido en la significancia Sig. (bilateral) es  $0,000 < 0,05$  por lo que se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula tal que la dimensión realización y eficiencia del personal tienen relación significativa. Los logros del análisis estadístico aplicado, permiten obtener un valor de  $\rho = 0,501$ , tal que significa que tienen una correlación moderada media positiva entre la dimensión realización y eficiencia.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Respecto al trabajo remoto y eficiencia en la Municipalidad provincial de Junín es importante sensibilizar a los colaboradores dando cumplimiento con las labores que realizan con la finalidad que esta modalidad de trabajo no cause malestar a la población por los servicios que se brindan

### **Segundo:**

En relación a la planificación y eficiencia en la Municipalidad provincial de Junín, es preciso considerar dentro de la planificación acciones de respaldo al personal en cuanto a conectividad, equipamiento y medios digitales, ya que es importante que los programas utilizados permitan acceder a todos los usuarios en las diversas versiones de sus equipos y software necesarios.

### **Tercera:**

En relación a realización y eficiencia en la Municipalidad provincial de Junín que las labores de trabajo remoto se monitoreen y se implemente un equipo de trabajadores que brinden orientación al personal que en su etapa de migración a esta modalidad de trabajo.

## REFERENCIAS

- Acevedo, D., Alegría, A. y Cortegana, M. (2016). *Efecto del teletrabajo en la productividad de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas respaldado en un plan de capacitación eficaz que permita mantener los estándares de calidad en el año 2016* (Tesis, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/621533>
- Agudo, M. (2014). El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. *Cuadernos de Gestión de Información*, 4, 172-187.  
Recuperado de <https://revistas.um.es/gesinfo/article/view/221801>
- Altmann, C. (2014). La Efectividad de las actividades de Mantenimiento. *Ingeniería de Mantenimiento en Canarias*, 8, 98-101. Recuperado de <https://www.altmann.com.uy/articulos-tecnicos>
- Álvarez, A. (2013). *La medición de la eficiencia y la productividad* Editorial Pirámide. Madrid, España.
- Aranibar, A. (2016). *Mejoramiento de la productividad y minimización de costos de la consultoría informática mediante el modelo de teletrabajo*. (Tesis, Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú). Recuperado de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3634>
- Arbaiza, L. (2014). *Métodos de Investigación – Manuales de Estilo (1ª ed.)*. Lima, Perú: ESAN ediciones.
- Arvola, R., Tint, P., Kristjuhan, U. & Siirak, V. (2017). Impact of Telework On the Perceived Work Environment of Older Workers. *Scientific Annals of Economics and Business*, 64, 199-214. Recuperado de <http://saeb.feaa.uaic.ro/index.php/saeb/article/view/111>
- Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U. y Silberman, M. (2019). *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo*.  
Recuperado de [https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS\\_684183/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_684183/lang--es/index.htm)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3ª ed.)*. Colombia: Pearson Prentice Hall. Recuperado de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%c3%b3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

- Carro, R. y Gonzáles, D. (2012). *Productividad y competitividad*. Argentina. Recuperado <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607>
- Córdova, M. (2003). *Estadística descriptiva e inferencial*. (5ª ed.). Lima, Perú: Moshera SRL.
- Commonwealth of Australia (2013), On efficiency. Productivity Commission Staff Research Note. 1-14.
- Cui, Wei, Wu, Nana & Nijkamp (2019). Leisure time and labor productivity: a new economic view rooted from sociological perspective. 13 (36): 1-24.
- Chávez, J., Martínez, J. y Dávila, M. (2020). Educación a Distancia y Teletrabajo. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 15(1), 264–277. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=144462794&lang=es&site=eds-live>
- De Souza (2018). Trabajo a distancia, enseñanza de la salud y huelga virtual en un escenario de pandemia. Trabajo, Educación y Salud.
- Delfini, Drolas, Montescato y Spinosa (2020). Lidando con el trabajo el impacto del COVID 19 sobre el trabajo productivo y reproductivo. Trabajo social. Argentina. 35 (21): 67 - 82
- Donald J. Bowersox (2007). *Administración y Logística en la cadena de suministros*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A de CV.
- Ewijk (2018). Resource efficiency and the circular economy Concepts, economic benefits, barriers, and policies. UCL Institute for Sustainable Resources. pp 1-21.
- Falcón y Herrera (2005). Análisis del alto estadístico (guía didáctica) Universidad Bolivariana de Venezuela, Caracas.
- Federación de Aseguradores Colombianos (2020). *Guía de buenas prácticas de trabajo remoto para el sector asegurador*. Recuperado de [https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2020/07/20200710-Guia-Trabajo-Remoto\\_final.pdf](https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2020/07/20200710-Guia-Trabajo-Remoto_final.pdf)
- Fernández, P., y Díaz, P. (2007), *Relación entre variables cuantitativas*. Recuperado de:

[https://www.fisterra.com/mbe/investiga/var\\_cuantitativas/var\\_cuantitativas.pdf](https://www.fisterra.com/mbe/investiga/var_cuantitativas/var_cuantitativas.pdf)

Galindo y Ríos (2015). *Productividad, México ¿cómo vamos?*

Ganga, F., Cassinell, A., Piñonez, M., y Quiroz, J. (2014). El concepto de eficiencia organizativa: Una aproximación a lo universitario. *Revista Líder*, 25,126-150.

Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4958119>

García, A. (2011). *Productividad y Reducción de Costos*. México: Editorial Trillas.

Gil, M. (2011). Monitoreo y evaluación de la eficiencia y eficacia de los servicios financieros. Disertación doctoral no publicada, Universidad de Camagüey Ignacio Agramonte Loynaz, Camagüey, Cuba.

Grifell, Lovell & Sickles (2018). Overview of Productivity Analysis: History, Issues, and Perspectives. *The Oxford Handbook of Productivity Analysis*. pp. 1-82.

Gunduz & Hijleh (2020). Assessment of Human Productivity Drivers for Construction Labor through Importance Rating and Risk Mapping. *Qatar University, Doha*. 12 (8614): 1-18.

Gutiérrez, H y De la Vara, Román. (2009). Control estadístico de calidad y seis sigmas (2ª ed.). México: Mc Graw Hill.

Hatashima, T. & Sakamoto, Y. (2017). Study on Effect of Company Rules and Regulations in Telework Involving Personal Devices. *IEICE Transactions on Information and Systems* 100 (10), 2458- 2461. Recuperado de <https://doi.org/10.1587/transinf.2016OFL0001>

Hernández, R., Fernández, C. y B a p t i s t a , M . ( 2 0 1 4 ) . *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Humphreys (2019). Remote Work in Ireland Future Jobs 2019. Minister for Business Enterprise and Innovation. pp. 1-55

ISIL (2020). Trabajo remoto: desafíos en un contexto de crisis. *Equipo de innovación y desarrollo de ISIL*. Recuperado de <https://investigacion.isil.pe/estudio-trabajo-remoto-2020/>.

Jalagat, R. & Jalagat, A. (2019). Rationalizing remote working concept and its implications on employee productivity. 6 (3): 95-100.

Krivosheeva, V. & Vasyurenko L. (2020). Motivating component in the remote form of employment. *Economics and management of agro-industrial complex*, 1

- (155), 93–100. Recuperado de <https://doi.org/10.33245/2310-9262-2020-155-1-93-100>
- Koepsell, D. y Ruiz, M. (2015). *Ética de la investigación* (1ª ed.). México: Conbioética.
- Lautaro, C. (2018). El Dispatch. Trabajo minero en forma remota. *Revista de la escuela de antropología*, 24,1-14.  
Recuperado de <http://hdl.handle.net/2133/14633>.
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Likert-Type Scale Format Design: State of Art.* 20(1): 38-47
- Meo, A. (2010). Consentimiento informado, anonimato y confidencialidad en investigación social. la experiencia internacional y el caso de la sociología en argentina. *Revista de ciencias sociales.* ISSN 1696-7348
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). *Guía para la aplicación del trabajo remoto.* Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/informes-publicaciones/541100-guia-para-la-aplicacion-del-trabajo-remoto>
- Ministerio de Agricultura y Riego (2020) Lineamientos para la implementación del trabajo remoto en el instituto nacional de innovación agraria como medida de prevención ante el coronavirus (COVID-19). Perú.
- Mihaiu, Opreana & Cristescu.(2010). *Efficiency, effectiveness and performance of the public sector.* 4 (2010), 132-147.
- Mora, D. (2017). Horarios flexibles como estrategia para mejorar la productividad y reducir la rotación. *Revista De Investigación en Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4 (2), 55-62.  
Recuperado de <https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academ/article/view/80>
- Morantes, M. (2014). *Análisis de la gestión y eficiencia en los sistemas de producción con ovinos en castilla la mancha, España.* (Tesis, Universidad de Córdoba, España). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=67744&orden=0&info=link>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Mov.cient.Vol.8* (1): 98-104.

- Monteiro, Straume & Valente (2019). Does remote work improve or impair Örm labour productivity? Longitudinal evidence from Portugal. pp. 1- 31.
- OIT & Eurofound (2019). *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*. Recuperado de <http://eurofound.link/ef1658>
- Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA, 2020). *Manual de teletrabajo*. Recuperado de [http://www.oefa.gob.pe/?wpfb\\_dl=36140](http://www.oefa.gob.pe/?wpfb_dl=36140)
- Ortega, L. (2017). *Teletrabajo: una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados* (Tesis, Universidad Santo Tomás, Bogotá). Recuperado de: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2880/2017ortegaluisa.pdf?sequence=1>.
- Prieto G. y Delgado A. (2010). Fiabilidad y Validez. Universidad de Salamanca. 3 (1): 67 - 74
- Sadida, N. & Febriani, Z. (2016). Engaging Employee Through Telecommuting (Study of Telecommuter Work Engagement). *Jurnal Psikogenesis*, 4(1), 114-125. Recuperado de <https://doi.org/10.24854/jps.v4i1.522>
- Shanker, L., Salalah, D. & Plaisent, M. (2017). Telecommuting: The Work Anywhere, Anyplace, Anytime Organization in the Century. *Journal of Marketing and Management*, 8 (2), 47-54. Recuperado de <https://gsmi-ijgb.com/wp-content/uploads/JMM-V8-N2-P04-Lakshmi-Narayanan-Telecommuting.pdf>
- SERVIR (2020). *Guía de Trabajo Remoto para Líderes*. Recuperado de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1062061/Guia\\_de\\_TR\\_para\\_Lideres.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1062061/Guia_de_TR_para_Lideres.pdf)
- Silva, W., Carrasco, J. y Vega, J. (2018). *El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. Casos: BCP Y BBVA* (Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/12319>
- Sotomayor, X. y Ordóñez, D. (2017). Pizarra Virtual Compartida Websockets; una solución para trabajo remoto colaborativo. *Enfoque UTE* 8 (1), 374 – 383. Recuperado de <https://doi.org/10.29019/enfoqueute.v8n1.146>
- Scott (2010). *The efficiency theory*. All rights reserved. ISBN: 1-4563-2007-6.

- Suarez, L. (2020). *Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Año 2020* (Tesis, Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46386>
- Surugiu, M., Surugiu, C. & Mazilescu, R. (2018). ICTs and employment: new opportunities on the labour market. *Annals of Spiru Haret University. Economic Series*, 18 (2), 115-139. Recuperado de <https://doi.org/10.26458/1826>
- Thulin, E., Vilhelmson, B. & Johansson, M (2019). New Telework, Time Pressure and Time Use Control in Everyday Life. *Sustainability*. 11 (11) 3067. Recuperado de <https://doi.org/10.3390/su11113067>
- Trespacios G. (2005). *Investigación de Mercados. International*. España: Thomson Editores.
- Valencia, A. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista del instituto de ciencias jurídicas de puebla* 12 (41), 203-226. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472018000100203&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100203&lng=es&tlng=es).
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (2ª ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Wojcak, E. & Baráth, M. (2017). National Culture and Application of Telework in Europe. *European Journal of Business Science and Technology*. 3 (1), 65-74. Recuperado de <https://doi.org/10.11118/ejobsat.v3i1.79>
- Zaid, A. (2019). Impact of Various Aspects on Efficiency of Labour Productivity in Building Construction Project. *Proceedings of Sustainable Infrastructure Development & Management*

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Trabajo remoto y su relación con la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín 2020						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el trabajo remoto y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín 2020?.</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la realización y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín 2020?.</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre el trabajo remoto y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín 2020</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre planificación y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín 2020</p> <p>Determinar la relación entre realización y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre el trabajo remoto y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación entre la planificación y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín 2020</p> <p>Existe relación entre la realización y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín 2020.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Trabajo remoto</p> <p><b>Autor: SERVIR (2020):</b> la labor remota no está parametrado en labores efectuadas mediante medios informáticos, sea telecomunicaciones u análogas, sino que va más allá de labores donde no es necesario que el servidor público este en el centro de labores.</p>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			<b>Planificación</b>	Identificación de equipos de trabajo	1-5	Ordinal de orden Categorías: Tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
				Establecimiento de metodología para facilitar el trabajo remoto	6-10	
			<b>Realización</b>	Reunión de organización referida a la primera reunión virtual	11-15	
				Realizar el seguimiento	16-20	
			<p><b>Variable 2:</b> Eficiencia</p> <p><b>Autor:</b> Carro y Gonzales (2012), consideraron que es el grado de uso de la mano de obra que se relaciona con los tiempos de trabajo y cantidad producida en la empresa asociada a los servicios que se brindan (p. 5).</p>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles rangos</b>
			<b>Atención</b>	Cumplimiento	21-25	Ordinal de orden Categorías: Tipo Likert: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
				Satisfacción	26-30	
<b>Tiempo de servicio</b>	Horario de trabajo	31-35				
	Disponibilidad	36-40				

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2: Cuestionario

OBJETIVO: Determinar la relación entre el trabajo remoto y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín 2020

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario consta de 40 preguntas y es de carácter confidencial y reservado ya que los resultados serán utilizados sólo para la investigación. Se pide que conteste con sinceridad y deberán marcar con una "X" el valor de la calificación correspondiente.

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

		PREGUNTAS						
VARIABLE	ITEMS	Dimensión 1: Planificación	ESCALA					
TRABAJO REMOTO		<b>Indicador 1: Identificación de equipos de trabajo</b>	5	4	3	2	1	
	01	Considera que la planificación para la identificación de equipos de trabajo facilitan las labores del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín						
	02	La identificación de equipos de trabajo en el trabajo remoto involucra todas las gerencias de la Municipalidad provincial de Junín						
	03	Los equipos de trabajo realizan sus labores de acuerdo a lo planificado para las labores administrativas						
	04	Considera que la planificación del trabajo remoto simplifica las labores para el buen desempeño de los equipos de trabajo						
	05	Es preciso que las labores de los equipos de trabajo remoto permiten brindar el servicio según lo programado en la planificación						
		<b>Indicador 2: Establecimiento de metodología para facilitar el trabajo remoto</b>	5	4	3	2	1	
	06	El establecimiento de la metodología del trabajo remoto incorpora equipos de tecnología al personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín.						
	07	Según lo establecido en la metodología del trabajo remoto se ejecutan las labores en las gerencias de la Municipalidad provincial de Junín						
	08	Considera que la metodología de trabajo remoto permite el desempeño eficiente del personal administrativo de la						
	09	La metodología de trabajo remoto toma simplifica la labor operativa del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín						
	10	La metodología del trabajo remoto tiene como soporte al área de sistemas para evitar interrupciones en el servicio						
		<b>ITEMS</b>	<b>Dimensión 2: Realización</b>	<b>ESCALA</b>				
			<b>Indicador 1: Reunión de organización referida a la primera reunión virtual</b>	5	4	3	2	1
	11	La realización del trabajo remoto incorpora reunión de organización de labores bajo la modalidad virtual						
	12	Las labores efectuadas en la primera reunión virtual direccionan las labores del personal administrativo de las diversas gerencias						
13	La realización del trabajo remoto se monitorea y se evalúa los logros en reuniones de organización programadas							
14	Se realiza reuniones de organización con fines de mejorar la labor del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín							
15	La reunión de organización del trabajo remoto busca mejorar el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín							
		<b>Indicador 2: Realizar seguimiento</b>	5	4	3	2	1	
16	Se realiza seguimiento al trabajo remoto del personal administrativo							

	17	El seguimiento que se realiza al trabajo remoto busca orientar al personal administrativo						
	18	En el trabajo remoto se cumple con la programación de seguimiento y monitoreo al personal administrativo						
	19	Las labores de seguimiento cuenta con personal suficiente para atender las inquietudes del personal administrativo						
	20	La labor del monitoreo y seguimiento del trabajo remoto se cumple según lo planificado						
<b>VARIABLE</b>	<b>ITEMS</b>	<b>Dimensión 1: Atención</b>	<b>ESCALA</b>					
<b>EFICIENCIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>		<b>Indicador 1: Cumplimiento</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
	21	El personal administrativo cumple con los horarios de trabajo remoto						
	22	La atención del personal administrativo durante el trabajo remoto es eficiente						
	23	La atención del personal administrativo se efectúa según los procedimientos administrativos						
	24	El cumplimiento del servicio mediante el trabajo remoto permite atender más usuarios en sus trámites diversos						
	25	La rapidez en la atención que se brinda mediante el trabajo remoto permite cumplir con todos los trámites solicitados por los ciudadanos						
		<b>Indicador 2: Satisfacción</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
	26	Considera que el servicio brindado por el personal administrativo mediante el trabajo remoto genera satisfacción a los ciudadanos						
	27	La atención puntual en el trabajo remoto garantiza la plena satisfacción de los ciudadanos						
	28	La eficiencia del personal administrativo en el trabajo remoto genera satisfacción a los ciudadanos que realizan diversos trámites						
	29	La atención oportuna en las diversas gerencias mediante el trabajo remoto genera satisfacción en los vecinos de la Municipalidad provincial de Junín						
	30	Considera que los plazos y cronogramas fijados en la atención que se brinda a los ciudadanos genera satisfacción y confianza						
		<b>ITEMS</b>	<b>Dimensión 2: Tiempo de servicio</b>	<b>ESCALA</b>				
			<b>Indicador 1: Horario de trabajo</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	31	El horario de trabajo remoto favorece el servicio a los vecinos de la Municipalidad provincial de Junín						
	32	Se toma en cuenta en el horario de trabajo del personal administrativo, el tiempo de cada servicio para atender mayor número de usuarios						
	33	En el tiempo de servicio de trabajo remoto se respeta el horario de trabajo asignado						
	34	El tiempo de servicio del personal administrativo no excede de las 8 horas diarias de trabajo						
	35	El horario de trabajo del personal administrativo es único en todas las gerencias permitiendo la integración laboral						
			<b>Indicador 2: Disponibilidad</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
36	La disponibilidad de todo el personal asignado a las gerencias para el trabajo remoto asegura el buen servicio brindado							
37	La disponibilidad oportuna de personal de soporte tecnológico asegura la atención permanente							
38	La disponibilidad de recursos tecnológicos asegura se cumplan los plazos de trámites de los servicios que se brindan							
39	En el tiempo de alta demanda de servicios la disponibilidad del personal de apoyo es fundamental para lograr las metas de atención							
40	En el tiempo de servicio es preciso respetar los horarios de trabajo del personal administrativo							

Gracias.

### Anexo3: Certificado de validez del instrumento que mide: Trabajo remoto

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TRABAJO REMOTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>								
<b>Indicador 1: Identificación de equipos de trabajo</b>								
1	La planificación para la identificación de equipos de trabajo dinamizan las labores del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín	X		X		X		
2	La identificación de equipos de trabajo para el trabajo remoto integra todas las gerencias de la Municipalidad provincial de Junín	X		X		X		
3	Los equipos de trabajo realizan sus labores según los lineamientos establecidos en la planificación de labores administrativas	X		X		X		
4	La planificación del trabajo remoto toma en cuenta la dosificación de labores para el buen desempeño de los equipos de trabajo	X		X		X		
5	Las labores de los equipos de trabajo remoto están direccionadas a brindar el servicio según lo programado en la fase de planificación	X		X		X		
<b>Indicador 2: Establecimiento de metodología para facilitar el trabajo remoto</b>								
6	El establecimiento de la metodología del trabajo remoto toma en cuenta el equipamiento con tecnología de todo el personal para su desempeño	X		X		X		
7	Según lo establecido en la metodología del trabajo remoto se direcciona las labores en todas las gerencias de la Municipalidad provincial de Junín	X		X		X		
8	La metodología de trabajo remoto toma en cuenta el desempeño eficiente del personal, dentro de la metodología debe estar los lineamientos	X		X			X	
9	La metodología de trabajo remoto toma en cuenta el nivel de complejidad del trabajo en las diversas gerencias de la Municipalidad provincial de Junín	X		X		X		
10	La metodología del trabajo remoto incorpora labores de soporte del área de sistemas para evitar interrupciones en el servicio	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 : Realización</b>								
<b>Indicador 1: Reunión de organización referida a la primera reunión virtual</b>								
11	La realización del trabajo remoto contempla los acuerdos de organización de labores	X		X		X		
12	Las labores efectuadas en la primera reunión virtual direccionan las labores del personal administrativo de las diversas gerencias	X		X		X		
13	La realización del trabajo remoto se monitorea para evaluar en las reuniones de organización que se programa semanalmente	X		X		X		

14	El éxito del trabajo remoto se logra al realizar reuniones de organización que permita establecer acciones correctivas	X		X		X		
15	La reunión de organización del trabajo remoto contempla la evaluación permanente de los logros que se obtienen de manera constante	X		X		X		
<b>Indicador 2: Realizar seguimiento</b>								
16	Se realiza seguimiento al trabajo remoto del personal administrativo	X		X		X		
17	El seguimiento que se realiza al trabajo remoto incorpora orientación permanente al personal administrativo	X		X		X		
18	En el trabajo remoto se cumple con las programación de seguimiento y monitoreo al personal administrativo	X		X			X	
19	Las labores de seguimiento cuenta con personal suficiente para atender las inquietudes de los trabajadores administrativos	X		X			X	
20	El tiempo asignado para el monitoreo y seguimiento del trabajo remoto se cumple según lo planificado	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg Fabián Rojas, Lenin Enrique DNI: 20016805

Especialidad del validador: Magister en Administración de Negocios (MBA)

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

22 de octubre del 2020

Firma del Experto Informante.

## Anexo 4: Certificado de validez del instrumento que mide: Eficiencia

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EFICIENCIA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Atención</b>								
<b>Indicador 1: Cumplimiento</b>								
1	El personal administrativo cumple con los horarios de trabajo remoto	X		X		X		
2	La atención del personal administrativo durante el trabajo remoto es eficiente		X		X	X		¿Eficiente? Se tiene que trabajar con los indicadores de eficiencia
3	Durante la atención del personal administrativo se cumple con los procedimientos administrativos	X		X		X		
4	El cumplimiento del servicio mediante el trabajo remoto garantiza el servicio a los usuarios de las diversas gerencias	X		X		X		
5	La rapidez en la atención que se brinda mediante el trabajo remoto asegura el cumplimiento de labores del personal administrativo	X		X		X		
<b>Indicador 2: Satisfacción</b>								
6	El buen servicio brindado por el personal administrativo en la modalidad de trabajo remoto asegura la satisfacción de los vecinos de la Municipalidad provincial de Junín		X		X	X		Se tiene que medir la satisfacción. Reformular el ítem
7	La atención puntual que se brinda a los pobladores garantiza la plena satisfacción del trabajo remoto		X		X	X		Modificar el ítem considerando los indicadores de satisfacción
8	La eficiencia del personal administrativo en el trabajo remoto asegura la satisfacción de los vecinos de la Municipalidad provincial de Junín		X		X	X		¿plena satisfacción? reformular el ítem considerando solo los indicadores de satisfacción
9	La atención oportuna en las diversas gerencias mediante el trabajo remoto genera satisfacción en los vecinos de la Municipalidad provincial de Junín		X		X	X		¿genera satisfacción? reformular el ítem
10	El establecer plazos y cronogramas en la atención que se brinda a los vecinos de la Municipalidad provincial de Junín asegura la satisfacción y confianza	X		X		X		¿Asegura la satisfacción? reformular el ítem (borrar satisfacción)
<b>Dimensión 2: Tiempo de servicio</b>								
<b>Indicador 1: Horario de trabajo</b>								
11	El horario de trabajo remoto favorece el servicio a los vecinos de la Municipalidad provincial de Junín	X		X		X		
12	Se toma en cuenta en el horario de trabajo del personal administrativo, el tiempo de cada servicio para lograr atender el mayor número de usuarios	X		X		X		
13	En el tiempo de servicio de trabajo remoto se respeta el horario de trabajo asignado	X		X		X		
14	El tiempo de servicio del personal administrativo no excede de las 8 horas diarias de trabajo	X		X		X		

15	El horario de trabajo del personal administrativo se aplica a toda las gerencias de manera uniforme para una buena integración de labores	X		X		X		
<b>Indicador 2: Disponibilidad</b>								
16	La disponibilidad de personal en toda las gerencias para el trabajo remoto asegura el buen servicio que se brinda	X		X		X		
17	La disponibilidad de personal de soporte asegura la atención permanente	X		X		X		
18	La disponibilidad de recursos tecnológicos asegura se cumplan los plazos de trámites de los servicios que se brindan	X		X		X		
19	En el tiempo de servicio la disponibilidad de personal de apoyo en los trámites diversos es fundamental para lograr las metas de atención	X		X		X		
20	En el tiempo de servicio es preciso respetar los horarios de trabajo del personal administrativo	X		X		X		Es similar al ítem 13

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg Fabián Rojas, Lenin Enrique DNI: 20016805

Especialidad del validador: Magister en Administración de Negocios (MBA)

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Si entiendo sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

22 de octubre del 2020

Firma del Experto Informante.

## ANEXO 5: Certificado de validez del instrumento que mide: Trabajo remoto

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TRABAJO REMOTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>								
<b>Indicador 1: Identificación de equipos de trabajo</b>								
1	La planificación para la identificación de equipos de trabajo dinamizan las labores del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín	✓		✓		✓		
2	La identificación de equipos de trabajo para el trabajo remoto integra todas las gerencias de la Municipalidad provincial de Junín	✓		✓		✓		
3	Los equipos de trabajo realizan sus labores según los lineamientos establecidos en la planificación de labores administrativas	✓		✓		✓		
4	La planificación del trabajo remoto toma en cuenta la dosificación de labores para el buen desempeño de los equipos de trabajo	✓		✓		✓		
5	Las labores de los equipos de trabajo remoto están direccionadas a brindar el servicio según lo programado en la fase de planificación	✓		✓		✓		
<b>Indicador 2: Establecimiento de metodología para facilitar el trabajo remoto</b>								
6	El establecimiento de la metodología del trabajo remoto toma en cuenta el equipamiento con tecnología de todo el personal para su desempeño	✓		✓		✓		
7	Según lo establecido en la metodología del trabajo remoto se direcciona las labores en todas las gerencias de la Municipalidad provincial de Junín	✓		✓		✓		
8	La metodología de trabajo remoto toma en cuenta el desempeño eficiente del personal, dentro de la metodología debe estar los lineamientos	✓		✓		✓		
9	La metodología de trabajo remoto toma en cuenta el nivel de complejidad del trabajo en las diversas gerencias de la Municipalidad provincial de Junín	✓		✓		✓		
10	La metodología del trabajo remoto incorpora labores de soporte del área de sistemas para evitar interrupciones en el servicio	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 : Realización</b>								
<b>Indicador 1: Reunión de organización referida a la primera reunión virtual</b>								
11	La realización del trabajo remoto contempla los acuerdos de organización de labores	✓		✓		✓		
12	Las labores efectuadas en la primera reunión virtual direccionan las labores del personal administrativo de las diversas gerencias	✓		✓		✓		
13	La realización del trabajo remoto se monitorea para evaluar en las reuniones de organización que se programa semanalmente	✓		✓		✓		
14	El éxito del trabajo remoto se logra al realizar reuniones de organización que permita establecer acciones correctivas	✓		✓		✓		
15	La reunión de organización del trabajo remoto contempla la evaluación permanente de los logros que se obtienen de manera constante	✓		✓		✓		
<b>Indicador 2: Realizar seguimiento</b>								
16	Se realiza seguimiento al trabajo remoto del personal administrativo	✓		✓		✓		
17	El seguimiento que se realiza al trabajo remoto incorpora orientación permanente al personal administrativo	✓		✓		✓		
18	En el trabajo remoto se cumple con la programación de seguimiento y monitoreo al personal administrativo	✓		✓		✓		
19	Las labores de seguimiento cuenta con personal suficiente para atender las inquietudes de los trabajadores administrativos	✓		✓		✓		
20	El tiempo asignado para el monitoreo y seguimiento del trabajo remoto se cumple según lo planificado	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...PANTA SALAZAR JAVIER FRANCISCO.....       DNI:.....02636381.....

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

27 de octubre del 2020

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

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

**ANEXO 6: Certificado de validez del instrumento que mide: Eficiencia**  
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EFICIENCIA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Atención</b>								
<b>Indicador 1: Cumplimiento</b>								
1	El personal administrativo cumple con los horarios de trabajo remoto	✓		✓		✓		
2	La atención del personal administrativo durante el trabajo remoto es eficiente	✓		✓		✓		
3	Durante la atención del personal administrativo se cumple con los procedimientos administrativos	✓		✓		✓		
4	El cumplimiento del servicio mediante el trabajo remoto garantiza el servicio a los usuarios de las diversas gerencias	✓		✓		✓		
5	La rapidez en la atención que se brinda mediante el trabajo remoto asegura el cumplimiento de labores del personal administrativo	✓		✓		✓		
<b>Indicador 2: Satisfacción</b>								
6	El buen servicio brindado por el personal administrativo en la modalidad de trabajo remoto asegura la satisfacción de los vecinos de la Municipalidad provincial de Junín	✓		✓		✓		
7	La atención puntual que se brinda a los pobladores garantiza la plena satisfacción del trabajo remoto	✓		✓		✓		
8	La eficiencia del personal administrativo en el trabajo remoto asegura la satisfacción de los vecinos de la Municipalidad provincial de Junín	✓		✓		✓		
9	La atención oportuna en las diversas gerencias mediante el trabajo remoto genera satisfacción en los vecinos de la Municipalidad provincial de Junín	✓		✓		✓		
10	El establecer plazos y cronogramas en la atención que se brinda a los vecinos de la Municipalidad provincial de Junín asegura la satisfacción y confianza	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Tiempo de servicio</b>								
<b>Indicador 1: Horario de trabajo</b>								
11	El horario de trabajo remoto favorece el servicio a los vecinos de la Municipalidad provincial de Junín	✓		✓		✓		
12	Se toma en cuenta en el horario de trabajo del personal administrativo, el tiempo de cada servicio para lograr atender el mayor número de usuarios	✓		✓		✓		
13	En el tiempo de servicio de trabajo remoto se respeta el horario de trabajo asignado	✓		✓		✓		
14	El tiempo de servicio del personal administrativo no excede de las 8 horas diarias de trabajo	✓		✓		✓		

15	El horario de trabajo del personal administrativo se aplica a toda las gerencias de manera uniforme para una buena integración de labores							
<b>Indicador 2: Disponibilidad</b>								
16	La disponibilidad de personal en toda las gerencias para el trabajo remoto asegura el buen servicio que se brinda							
17	La disponibilidad de personal de soporte asegura la atención permanente							
18	La disponibilidad de recursos tecnológicos asegura se cumplan los plazos de trámites de los servicios que se brindan							
19	En el tiempo de servicio la disponibilidad de personal de apoyo en los trámites diversos es fundamental para lograr las metas de atención							
20	En el tiempo de servicio es preciso respetar los horarios de trabajo del personal administrativo							Similar a ítem 13

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: ...PANTA SALAZAR JAVIER FRANCISCO.....        DNI:.....02636381.....

Especialidad del validador: **Gestión Pública y Gobernabilidad**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

27 de octubre del 2020



-----  
Firma del Experto Informante.

# ANEXO 7: Certificado de validez del instrumento que mide: Trabajo remoto

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TRABAJO REMOTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>								
<b>Indicador 1: Identificación de equipos de trabajo</b>								
1	La planificación para la identificación de equipos de trabajo dinamizan las labores del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín	✓		✓		✓		
2	La identificación de equipos de trabajo para el trabajo remoto integra todas las gerencias de la Municipalidad provincial de Junín	✓		✓		✓		
3	Los equipos de trabajo realizan sus labores según los lineamientos establecidos en la planificación de labores administrativas	✓		✓		✓		
4	La planificación del trabajo remoto toma en cuenta la dosificación de labores para el buen desempeño de los equipos de trabajo	✓		✓		✓		
5	Las labores de los equipos de trabajo remoto están direccionadas a brindar el servicio según lo programado en la fase de planificación	✓		✓		✓		
<b>Indicador 2: Establecimiento de metodología para facilitar el trabajo remoto</b>								
6	El establecimiento de la metodología del trabajo remoto toma en cuenta el equipamiento con tecnología de todo el personal para su desempeño	✓		✓		✓		
7	Según lo establecido en la metodología del trabajo remoto se direcciona las labores en todas las gerencias de la Municipalidad provincial de Junín	✓		✓		✓		
8	La metodología de trabajo remoto toma en cuenta el desempeño eficiente del personal, dentro de la metodología debe estar los lineamientos	✓		✓		✓		
9	La metodología de trabajo remoto toma en cuenta el nivel de complejidad del trabajo en las diversas gerencias de la Municipalidad provincial de Junín	✓		✓		✓		
10	La metodología del trabajo remoto incorpora labores de soporte del área de sistemas para evitar interrupciones en el servicio	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2 : Realización</b>								
<b>Indicador 1: Reunión de organización referida a la primera reunión virtual</b>								
11	La realización del trabajo remoto contempla los acuerdos de organización de labores	✓		✓		✓		
12	Las labores efectuadas en la primera reunión virtual direccionan las labores del personal administrativo de las diversas gerencias	✓		✓		✓		
13	La realización del trabajo remoto se monitorea para evaluar en las reuniones de organización que se programa semanalmente	✓		✓		✓		
14	El éxito del trabajo remoto se logra al realizar reuniones de organización que permita establecer acciones correctivas	✓		✓		✓		
15	La reunión de organización del trabajo remoto contempla la evaluación permanente de los logros que se obtienen de manera constante	✓		✓		✓		
<b>Indicador 2: Realizar seguimiento</b>								
16	Se realiza seguimiento al trabajo remoto del personal administrativo	✓		✓		✓		
17	El seguimiento que se realiza al trabajo remoto incorpora orientación permanente al personal administrativo	✓		✓		✓		
18	En el trabajo remoto se cumple con las programación de seguimiento y monitoreo al personal administrativo	✓		✓		✓		
19	Las labores de seguimiento cuenta con personal suficiente para atender las inquietudes de los trabajadores administrativos	✓		✓		✓		
20	El tiempo asignado para el monitoreo y seguimiento del trabajo remoto se cumple según lo planificado	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Mg: FIDEL PRADO MACALUPO DNI: 090 86 863

Especialidad del validador: INGENIERO INDUSTRIAL

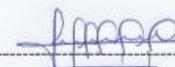
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

29 de Octubre del 2020

  
Firma del Experto Informante.

## ANEXO 8: Certificado de validez del instrumento que mide: Eficiencia

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EFICIENCIA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Atención</b>								
<b>Indicador 1: Cumplimiento</b>								
1	El personal administrativo cumple con los horarios de trabajo remoto	✓		✓		✓		
2	La atención del personal administrativo durante el trabajo remoto es eficiente	✓		✓		✓		
3	Durante la atención del personal administrativo se cumple con los procedimientos administrativos	✓		✓		✓		
4	El cumplimiento del servicio mediante el trabajo remoto garantiza el servicio a los usuarios de las diversas gerencias	✓		✓		✓		
5	La rapidez en la atención que se brinda mediante el trabajo remoto asegura el cumplimiento de labores del personal administrativo	✓		✓		✓		
<b>Indicador 2: Satisfacción</b>								
6	El buen servicio brindado por el personal administrativo en la modalidad de trabajo remoto asegura la satisfacción de los vecinos de la Municipalidad provincial de Junín	✓		✓		✓		
7	La atención puntual que se brinda a los pobladores garantiza la plena satisfacción del trabajo remoto	✓		✓		✓		
8	La eficiencia del personal administrativo en el trabajo remoto asegura la satisfacción de los vecinos de la Municipalidad provincial de Junín	✓		✓		✓		
9	La atención oportuna en las diversas gerencias mediante el trabajo remoto genera satisfacción en los vecinos de la Municipalidad provincial de Junín	✓		✓		✓		
10	El establecer plazos y cronogramas en la atención que se brinda a los vecinos de la Municipalidad provincial de Junín asegura la satisfacción y confianza	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Tiempo de servicio</b>								
<b>Indicador 1: Horario de trabajo</b>								
11	El horario de trabajo remoto favorece el servicio a los vecinos de la Municipalidad provincial de Junín	✓		✓		✓		
12	Se toma en cuenta en el horario de trabajo del personal administrativo, el tiempo de cada servicio para lograr atender el mayor número de usuarios	✓		✓		✓		
13	En el tiempo de servicio de trabajo remoto se respeta el horario de trabajo asignado	✓		✓		✓		
14	El tiempo de servicio del personal administrativo no excede de las 8 horas diarias de trabajo	✓		✓		✓		
15	El horario de trabajo del personal administrativo se aplica a toda las gerencias de manera uniforme para una buena integración de labores	✓		✓		✓		
<b>Indicador 2: Disponibilidad</b>								
16	La disponibilidad de personal en toda las gerencias para el trabajo remoto asegura el buen servicio que se brinda	✓		✓		✓		
17	La disponibilidad de personal de soporte asegura la atención permanente	✓		✓		✓		
18	La disponibilidad de recursos tecnológicos asegura se cumplan los plazos de trámites de los servicios que se brindan	✓		✓		✓		
19	En el tiempo de servicio la disponibilidad de personal de apoyo en los trámites diversos es fundamental para lograr las metas de atención	✓		✓		✓		
20	En el tiempo de servicio es preciso respetar los horarios de trabajo del personal administrativo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr Mg: FIDEL PRADO MACALUPU DNI: 09086863

Especialidad del validador: INGENIERO INDUSTRIAL

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

29 de Octubre del 2020



Firma del Experto Informante.

**Anexo 9: Base de datos de la prueba piloto de la variable trabajo remoto**

Nª	PREGUNTAS																				D1	D2	V1
	TRABAJO REMOTO																						
	D1:PLANIFICACIÓN										D2: REALIZACIÓN												
1	4	3	4	4	3	4	3	4	1	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	33	36	69
2	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	34	44	78
3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48	50	98
4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	34	41	75
5	4	3	5	5	4	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	2	37	37	74
6	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	43	47	90
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	50	100
8	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	46	50	96
9	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	2	36	38	74
10	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	41	44	85
11	4	4	4	3	3	3	2	5	2	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	34	41	75
12	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	40	43	83
13	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	42	40	82
14	4	2	3	2	4	3	4	2	2	2	2	4	5	4	4	3	5	4	5	2	28	38	66
15	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	3	4	4	1	4	4	4	3	20	30	50
16	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	46	49	95
17	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	43	45	88
18	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	40	89
19	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	47	49	96
20	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	41	42	83

### Anexo 10: Base de datos de la prueba piloto de la variable eficiencia

No	PREGUNTAS																				d1	d1	V2
	EFICIENCIA																						
	d1: ATENCIÓN										d2: TIEMPO DE SERVICIO												
1	4	3	2	2	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	5	2	4	4	5	3	34	38	72
2	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	46	48	94
3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	41	40	81
4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	40	88
5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	47	50	97
6	4	3	4	4	4	3	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	34	39	73
7	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	45	47	92
8	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	39	43	82
9	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	46	50	96
10	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	40	89
11	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	36	43	79
12	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	38	41	79
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	40	37	77
14	4	3	4	4	4	3	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	36	40	76
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	39	44	83
16	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	40	77
17	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	3	4	3	3	21	29	50
18	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	33	43	76
19	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38	39	77
20	4	4	4	4	5	4	5	4	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	2	41	43	84

## Anexo 11: Prueba de fiabilidad de la prueba piloto

### 1. VARIABLE TRABAJO REMOTO

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	20

**Interpretación:** Se tiene el resumen de procesamiento de casos de la encuesta piloto realizada a 20 administrativos trabajo remoto luego, se tiene el nivel de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach resultando 0.953 el cual resulta alta confiabilidad del instrumento que mide trabajo remoto

### 2. VARIABLE: EFICIENCIA

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

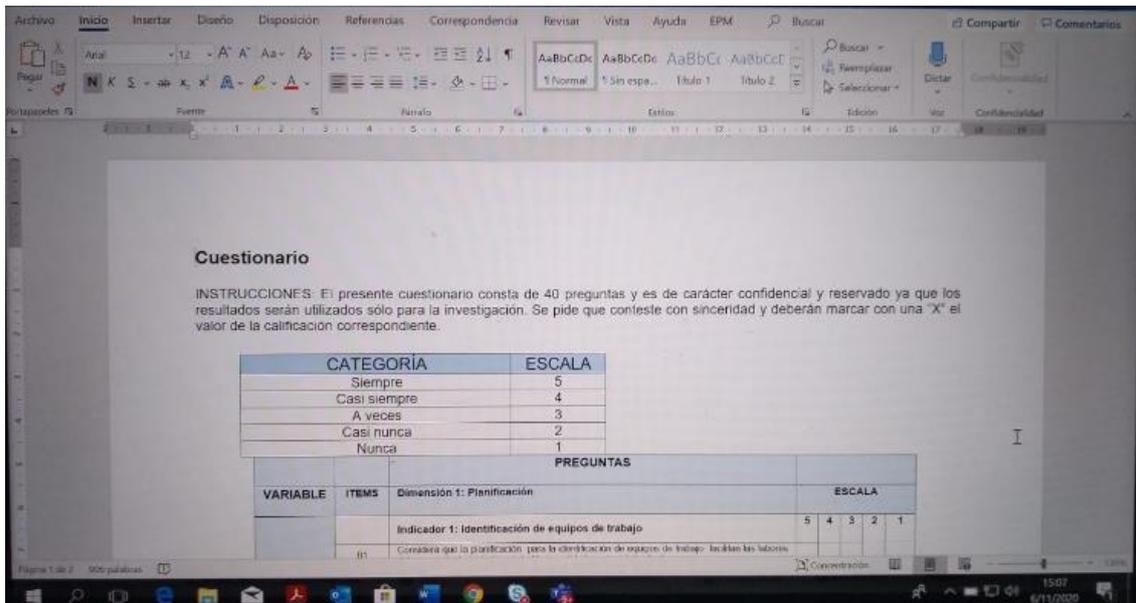
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	20

**Interpretación:** Se tiene el resumen de procesamiento de casos de la encuesta piloto realizada a 20 administrativos sobre eficiencia luego, se tiene el nivel de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach resultando 0.945 el cual resulta alta confiabilidad del instrumento que mide eficiencia.

## Anexo 12: Realización de la prueba piloto



Para: Kely America Baldeon Amarillo



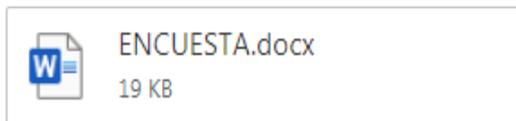
7 archivos adjuntos (1. MB) Descargar todo Guardar todo en OneDrive - Grupo Derco

Estimada Kely  
Adjunto lo solicitado

Saludos Cordiales!

Vie 06/11/2020 15:17

Para: Kely America Baldeon Amarillo



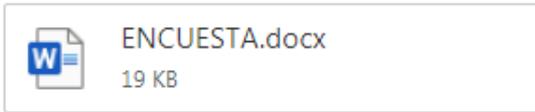
Estimada Kely,  
Adjunto resolución de la encuesta.  
SlDs

VARIABLE	ITEMS	Dimensión 1: Planificación	ESCALA				
			5	4	3	2	1
		<b>Indicador 1: Identificación de equipos de trabajo</b>					
	01	Considera que la planificación para la identificación de equipos de trabajo facilitan las labores del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín	X				
	02	La identificación de equipos de trabajo en el trabajo remoto involucra todas las gerencias de la Municipalidad provincial de Junín	X				
	03	Los equipos de trabajo realizan sus labores de acuerdo a lo planificado para las labores administrativas		X			



Vie 06/11/2020 15:39

Para: Kely America Baldeon Amarillo

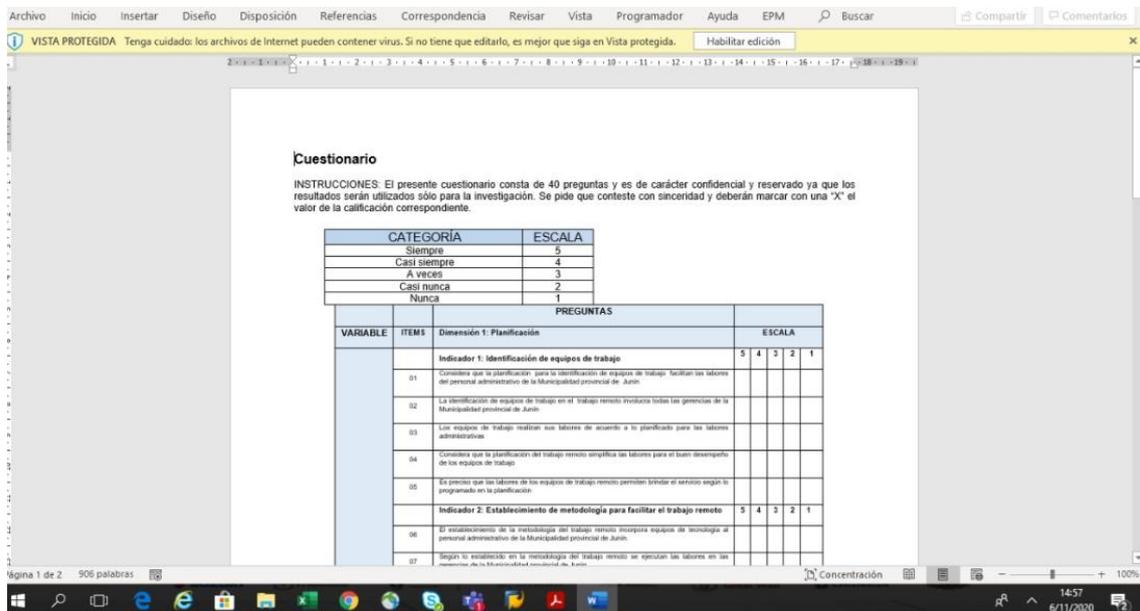


Listo Kely,

Te adjunto la encuesta.

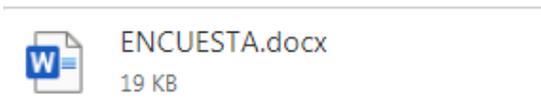
Saludos,

Juan Carlos Ynche.



Vie 06/11/2020 15:25

Para: Kely America Baldeon Amarillo



Hola Kely,

Te comparto la encuesta.

Saludos,

### Anexo 13: Base de datos de la variable trabajo remoto

Nº	PREGUNTAS																		D1	D2	V1
	TRABAJO REMOTO																				
	D1: PLANIFICACIÓN									D2: REALIZACIÓN											
1	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	43	41	84
2	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	4	4	2	2	2	3	27	25	52
3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	30	58
4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	34	28	62
5	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	1	4	21	23	44
6	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	23	25	48
7	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	27	29	56
8	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	26	24	50
9	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	19	20	39
10	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	28	29	57
11	4	5	4	5	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	4	4	4	35	33	68
12	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	23	26	49
13	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	24	26	50
14	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	27	22	49
15	2	1	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	25	27	52
16	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	28	25	53
17	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	27	29	56
18	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	20	24	44
19	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	23	20	43
20	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	28	29	57
21	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	43	41	84
22	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	4	4	2	2	2	3	27	25	52
23	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	30	58
24	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	34	28	62
25	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	1	21	23	44
26	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	43	41	84
27	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	4	4	2	2	2	3	27	25	52
28	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	30	58
29	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	34	28	62
30	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	1	4	21	23	44
31	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	23	25	48
32	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	27	29	56
33	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	26	24	50
34	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	19	20	39
35	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	28	29	57
36	4	5	4	5	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	4	4	4	35	33	68
37	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	23	26	49
38	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	24	26	50
39	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	27	22	49
40	2	1	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	25	27	52
41	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	28	25	53
42	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	27	29	56
43	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	20	24	44
44	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	23	20	43
45	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	28	29	57
46	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	43	41	84
47	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	4	4	2	2	2	3	27	25	52
48	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	30	58
49	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	34	28	62
50	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	1	21	23	44
51	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	19	20	39
52	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	28	29	57
53	4	5	4	5	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	4	4	4	35	33	68
54	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	23	26	49
55	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	24	26	50
56	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	27	22	49
57	2	1	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	25	27	52
58	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	28	25	53
59	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	27	29	56
60	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	20	24	44
61	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	23	20	43
62	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	28	29	57
63	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	43	41	84
64	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	4	4	2	2	2	3	27	25	52
65	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	30	58
66	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	34	28	62
67	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	1	21	23	44
68	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	43	41	84
69	2	1	2	3	3	4	3	2	4	3	2	2	4	4	2	2	2	3	27	25	52
70	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	30	58
71	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	34	28	62
72	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	1	21	23	44
73	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	23	25	48
74	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	27	29	56
75	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	26	24	50
76	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	19	20	39
77	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	28	29	57
78	4	5	4	5	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	4	4	4	35	33	68
79	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	23	26	49
80	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	24	26	50
81	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	27	22	49
82	2	1	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	25	27	52
83	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	28	25	53
84	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	27	29	56
85	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	20	24	44
86	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	23	20	43
87	3	2	3	2	3	3															

## Anexo 14: Base de datos de la variable eficiencia

No	PREGUNTAS																				d1	d1	V2
	EFICIENCIA										d2: TIEMPO DE SERVICIO												
	d1: ATENCIÓN																						
1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	41	42	83
2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	26	22	48
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	30	29	59
4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	30	61
5	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	28	24	52
6	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4	2	27	25	52
7	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	26	28	54
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	31	59
9	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	22	22	44
10	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	24	25	49
11	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	41	42	83
12	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	26	22	48
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	30	29	59
14	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	30	61
15	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	28	24	52
16	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	27	25	52
17	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	26	28	54
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	31	59
19	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	22	22	44
20	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	24	25	49	
21	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	41	42	83
22	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	26	22	48
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	30	29	59
24	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	30	61
25	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	28	24	52
26	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	41	42	83
27	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	26	22	48
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	30	29	59
29	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	30	61
30	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	28	24	52
31	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4	2	27	25	52
32	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	26	28	54
33	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	31	59
34	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	22	22	44
35	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	24	25	49	
36	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	41	42	83
37	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	26	22	48
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	30	29	59
39	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	30	61
40	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	28	24	52
41	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4	2	27	25	52
42	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	26	28	54
43	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	31	59
44	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	22	22	44
45	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	24	25	49	
46	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	41	42	83
47	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	26	22	48
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	30	29	59
49	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	30	61
50	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	28	24	52
51	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	2	4	4	5	4	22	32	54
52	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	24	25	49
53	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	41	42	83
54	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	26	26	52
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	30	28	58	
56	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	4	2	31	28	59
57	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	28	24	52
58	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	27	28	55	
59	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	26	26	52
60	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	28	26	54	
61	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	4	4	4	5	4	22	32	54
62	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	24	25	49	
63	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	41	42	83
64	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	26	26	52
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	30	28	58	
66	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	4	2	31	28	59
67	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	28	24	52
68	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	41	42	83
69	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	26	22	48
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	30	26	56	
71	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	5	4	31	36	67	
72	3	3	3	4	3	3	2	2	1	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	28	22	50
73	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	27	26	53
74	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	30	56
75	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	28	28	56
76	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	4	4	5	4	22	32	54	
77	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	24	25	49	
78	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	41	42	83
79	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	26	26	52
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	30	28	58	

**Anexo 15: Registro fotográfico**



