



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Eficiencia y Calidad de Servicio del Trabajo Remoto de los
Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Romero Paredes, Pablo Geampier (ORCID: 0000-0002-1569-6851)

ASESOR:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-5582-124)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Dedicatoria

A ti mi hija Emilia Victoria, por ser la razón de mi vida y mi fuerza de seguir adelante, te amo.

Romero Paredes, Pablo Geampier

Agradecimiento

A mis padres Pablo y Peregrina, gracias por sus sabios consejos que aún lo tengo presente en mi vida.

A mi esposa Rosa Linda, por ser el condimento de perseverancia en mi vida profesional.

El autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	ii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
RESULTADOS	21
DISCUSIÓN	28
CONCLUSIONES	34
RECOMENDACIONES	35
Referencias	36
Anexos	40

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de la eficiencia del servicio del trabajo remoto de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa - 2021	21
Tabla 2 Nivel de las dimensiones de la variable eficiencia del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa - 2021	23
Tabla 3 Nivel de la calidad servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa - 2021	23
Tabla 4 Dimensiones de la variable calidad del servicio	24
Tabla 5 Prueba de normalidad de las puntuaciones entre la eficiencia y calidad de servicio de los trabajadores	21
Tabla 6 Relación entre la eficiencia y calidad de servicio del trabajo remoto de los trabajadores	22
Tabla 7 Relación entre la eficiencia y capacidad de respuesta de los trabajadores	25
Tabla 8 Relación entre la eficiencia y la dimensión empatía de los trabajadores	26
Tabla 9 Relación entre la eficiencia y la dimensión fiabilidad del trabajo remoto de los trabajadores	27

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama de dispersión entre la eficiencia y calidad de servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores	21
Figura 2 Diagrama de dispersión entre la eficiencia y la dimensión capacidad de respuesta del trabajo remoto de los trabajadores	24
Figura 3 Diagrama de dispersión entre la eficiencia y la dimensión empatía de los trabajadores	25
Figura 4 Diagrama de dispersión entre la eficiencia y la dimensión fiabilidad del trabajo remoto de los trabajadores	26

Resumen

En el presente estudio se tuvo como objetivo general el determinar la relación entre la eficiencia y calidad de servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021, teniendo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional. La muestra se encontró conformada por 72 usuarios, a quienes se les aplicó como instrumento el cuestionario. Finalmente, los resultados a los cuales se arribaron demostraron que la eficiencia del servicio del trabajo remoto de los trabajadores, de acuerdo al 84.7% de los encuestados se encuentra en un nivel medio; mientras que la calidad del servicio del trabajo remoto de los trabajadores, el 95.8% de usuario la califica en un nivel medio. Se concluye que existe relación positiva directa y moderada, con un valor de 0.498, entre la eficiencia y calidad de servicio del trabajo remoto de los trabajadores, aunado a ello, el p-valor fue 0.033, que al ser menor a 0.05, se aceptó la hipótesis alternativa.

Palabras clave: eficiencia, calidad de servicio, empatía, capacidad de respuesta.

Abstract

The general objective of the present study was to determine the relationship between the efficiency and quality of service of the Remote Work of the Workers of the District Municipality of Santa -2021, having a quantitative approach, of non-experimental design, descriptive correlation. The sample was made up of 72 users, to whom the questionnaire was applied as an instrument. Finally, the results that were arrived at showed that the efficiency of the remote work service of the workers, according to 84.7% of those surveyed, is at an average level; While the quality of the service of remote work of the workers, 95.8% of users qualify it at an average level. It is concluded that there is a positive directive and weak relationship, with a value of 0.498, between the efficiency and quality of service of the remote work of the workers, in addition to this, the p-value was 0.033, which being less than 0.05, it was accepted the alternative hypothesis.

Keywords: efficiency, quality of service, empathy, responsiveness.

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Internacional del Trabajo (2020), durante los 3 primeros trimestres del año 2020 y a consecuencia de los mecanismos para contener la crisis sanitaria provocada por el COVID – 19, el índice de participación y ocupación laboral en América Latina y el Caribe han experimentado graves contracciones que no tienen precedentes en la historia de la región; y esto se evidencia en indicadores de participación y ocupación laboral, que en lo que va del 2020 presenta un quiebre en la dinámica observada desde el año 2016, bajando así a una tasa de participación del 57.2%, es decir, que millones de mujeres y hombres salieron de la fuerza de trabajo y dejaron de buscar empleo.

Es evidenciable que la crisis sanitaria a golpeado duramente la eficiencia de trabajadores, esto debido a un cambio modo de laborar que pasó del presencial al virtual; de acuerdo a esto la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020), refiere que sólo en Estados Unidos, se ha tenido una caída bien marcada en la eficiencia laboral, proyectándose un efecto en el PBI del 3.8%, no obstante, se prevee que esta no provoque escenarios de preocupación, a diferencia del caso europeo, en donde las autoridades de los países han realizado esfuerzos por mantener las relaciones de trabajo, dado que se ha presentado una gran caída en la eficiencia de los trabajadores, ante ello se ha tenido que reducir los horarios laborales, sin embargo, este escenario prevee que se tengan en general una caída del 5.7% proyectada en el PBI, igualando el promedio de eficiencia laboral registrada en la crisis financiera del 2009.

Si bien es cierto, el tránsito a un modo de trabajo a distancia ha sido difícil para los trabajadores, a finales del 2020 se han registrado estadísticas alentadoras que demuestran una adaptación y preferencia por el teletrabajo debido a que mejora la eficiencia de los trabajadores, esto se evidencia en un estudio llevado a cabo por la revista Forbes (2020), en donde se informa que en Estados Unidos, el 75% de trabajadores dice que el teletrabajo a mejorado su conciliación laboral y personal, y por tanto brindan un mejor servicio, además, un 74% está dispuesto a renunciar a su trabajo por teletrabajar debido a que mejora

su desempeño, a esto se suma que el 34% estaría dispuesto a recortes salariales del 5% con tal de teletrabajar; otros datos mencionan que el 85% de las empresas afirman que se ha mejorado la calidad del servicio debido a una mejor productividad de sus trabajadores, que en promedio aumentó un 13%. De acuerdo al informe 360° Well-Being Survey 2020 (2020), un informe elaborado por la ONG Cigna Covid – 19 Global Impact, menciona que trabajar desde casa a aumentado la satisfacción laboral, relaciones entre trabajadores y usuarios, además de mejorar la comunicación, y esto se evidencia en que el 76% de trabajadores manifestaron que se ha mejorado su vida laboral debido a jornadas más flexibles, específicamente un 90% en Tailandia, al 80% en España y en Emiratos Árabes Unidos al 79%, dentro de estas cifras se encuentran el sector privado y público.

A nivel nacional, de acuerdo a un estudio llevado a cabo a nivel nacional por el Grupo La Industria (2021), reveló que el 90% de organizaciones que han llegado a concretar el teletrabajo como modo para mejorar el rendimiento de sus colaboradores, afirmó que aumentó la productividad de sus colaboradores, un dato que se suma a esto es que el 58% de colaboradores trabaja de manera presencial, mientras que un 42% lo hace desde casa; se registraron también los sectores con mayor preferencia de teletrabajo, siendo estos el sector educación con un 74% de participación, finanzas y seguros con 62%, petróleo y energía con 61%, a diferencia de sectores con el de servicios con 46%, sector objeto de estudio, en donde se denota que más de la mitad de trabajadores aún labora de manera presencial.

Los escenarios alentadores que dan cuenta de los beneficios del trabajo a distancia como elemento potenciador de la eficiencia de trabajo y calidad de servicio, contrastan levemente con la situación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa, específicamente se evidencian percepciones divididas, no obstante, estas tienen en común la falta de recursos tecnológicos para realizar su trabajo desde casa, sin embargo, según informan los trabajadores, la atención a los usuarios se ha visto un poco más acelerada debido a que los usuarios pueden realizar sus procesos documentales desde la comodidad de su hogar, a esto se suma que los indicadores de satisfacción laboral, esta se ha mejorado debido a que ahora se desarrolla un trabajo más

flexible y se ha mejorado la comunicación con los compañeros de trabajo; por otro lado, también se tienen opiniones que manifiestan que la carga laboral ha aumentado tras pasar a la modalidad de trabajo a distancia. Se denota entonces que se tienen opiniones divididas, sin embargo, se han tenido más beneficios que desventajas en el trabajo a distancia en la municipalidad en estudio. De acuerdo a lo presentado se formula la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre la eficiencia y calidad de servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021?.

La presente investigación se justifica por su valor teórico, esto debido a que mediante postulados teóricos se podrá conocer el contexto referido a la relación entre la eficiencia y la calidad de servicio en una modalidad de trabajo a distancia, siendo esta una información muy relevante por los acontecimientos provocados por la crisis sanitaria, información que aún es pobre en la comunidad científica debido a que se ha suscitado en años recientes. Presenta también justificación metodológica, debido a que emplearon test para medir la eficiencia y cuestionarios para conocer la calidad de servicio en un contexto laboral a distancia, instrumentos que podrán ser empleados por otros investigadores.

Para la investigación se plantea como objetivo general el: Identificar el nivel de la eficiencia y la calidad de servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021, además, determinar la relación entre la eficiencia y calidad de servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021, y como objetivos específicos se tiene el analizar la relación entre la eficiencia y la dimensión capacidad de respuesta del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021, identificar la relación entre la eficiencia y la dimensión empatía de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021 y establecer la relación entre la eficiencia y la dimensión fiabilidad del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021.

Como hipótesis de investigación se tiene: H_i : Existe relación significativa entre la eficiencia y calidad de servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021, y H_o : No existe relación entre la

eficiencia y calidad de servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se procede a detallar los estudios que anteceden a la presente investigación, en tal sentido se tuvo a Suarez (2020), quien en su estudio llevado a cabo en Trujillo, tuvo como propósito el establecer la relación entre la implementación del teletrabajo y la calidad de servicio de una UGEL; para ello se empleó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal, correlacional simple. La población estuvo conformada por 40 colaboradores de la UGEL en estudio, a quienes se les aplicó como instrumento el cuestionario, conformado por 29 items para la primera variable y 26 para la segunda. Finalmente, tras el desarrollo de las etapas de la investigación, mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se logró demostrar que existe una relación positiva moderada de 0.661 entre las variables objeto de estudio, así también, la relación fue significativa, dado que el valor obtenido fue de 0.000, cifra que es menor a 0.05, por tanto se aceptó la hipótesis de investigación. Otros resultados permitieron conocer la mencionada UGEL se encuentra brindando calidad de servicio con la implementación del teletrabajo.

Arciniegas & Mejías (2017), en su estudio llevado a cabo en Colombia, en donde tuvieron como propósito el analizar la percepción de estudiantes sobre la calidad de servicio de una Universidad Pública de Nueva Granada, para ello se empleó como metodología el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo. La población estuvo conformada por 754 estudiantes de la mencionada Universidad, de quienes se recogió la información empleando para ello como instrumento el cuestionario SERVQUAL, conformado por 22 items. Finalmente los resultados permitieron concluir que la calidad de servicio percibida por los estudiantes es conforme, esto debido a una serie de factores que se valoran, como la implementación de cursos a distancia, el cual logró cumplir con las expectativas de una educación de calidad.

Del mismo modo Shanker, Salalah & Plaisent (2017), en su artículo llevado a cabo en EE.UU, denominado Telecommuting: The work anywhere, anyplace, anytime organization in the 21st century, con el principal propósito de analizar el trabajo a distancia, cuya naturaleza permite observar que dicha actividad plantea trabajar desde cualquier lugar y en cualquier momento. Los resultados del artículo fueron mixtos, con información poco concluyente, dado que se tuvieron resultados positivos, que tienen que ver con la accesibilidad que tienen las personas a trabajar desde cualquier parte, además el trabajo es más flexible, permitiendo aumentar su productividad; en torno a la parte negativa, tiene que ver más con los recursos que posee una organización para migrar a una modalidad de trabajo a distancia.

Entre tanto Burgos (2020), quien en su investigación llevada a cabo en Arequipa, tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del cliente en una empresa, empleando para ello un enfoque cuantitativo, con un tipo de estudio descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra representativa de la población estuvo conformada por 69 clientes de la empresa objeto de estudio, a quienes se les aplicó como instrumento el cuestionario SERVQUAL. Finalmente, tras el desarrollo del proceso de investigación, se obtuvieron resultados, mismos que arrojó mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman un 0.821, que lo que permite inferir que existe un nivel de correlación alta entre las variables objeto de estudio, además la relación fue significativa, esto debido a que el alfa fue menor a 0.05; en otros resultados, se observó que el nivel de la calidad de servicio es regular, mismo nivel para la satisfacción.

Por su parte Taype (2019), quien en estudio llevado a cabo en Lima, tuvo como propósito determinar el grado de influencia de la dirección estratégica y los procesos de contratación en la eficiencia del cumplimiento de actividades del área de logística del Congreso de la República. Para ello se empleó el método de investigación hipotético deductivo, con un diseño no experimental, además, se tuvo como muestra un total de 220 servidores del área objeto de estudio, a quienes se les aplicó como instrumento el cuestionario, mismo que estuvo por

25 ítems para cada una de las variables en estudio. Finalmente los resultados permitieron concluir que la dirección estratégica y procesos de contratación, influyen en la eficiencia del cumplimiento de las actividades de todo el personal del área en estudio, esto con un nivel de significancia de 0.018, valor que es menor al $\alpha = 0.05$, por tanto, se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis de la investigación.

Por otro lado Baldeon (2020), quien en su estudio llevado a cabo en Junín, tuvo como propósito el determinar la relación entre el trabajo remoto y la eficiencia del personal administrativo de la municipalidad de la mencionada ciudad. La investigación obtuvo una metodología cuantitativa, fue de tipo básica, con un diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 92 servidores públicos de la municipalidad objeto de estudio, a quienes se les aplicó como instrumento dos cuestionarios. Finalmente, con el desarrollo de las etapas de la investigación, mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se pudo obtener un nivel de correlación moderado positivo entre las variables objeto de estudio, además, la relación fue significativa al 5%, dado que el valor de p fue de 0.000, que al ser menor al α , permite aceptar la hipótesis de la investigación.

Del mismo modo Valencia (2018), en su artículo llevado a cabo a nivel nacional, plantea como propósito analizar el tratamiento del trabajo a distancia en el Perú, además de su modalidad de prestación de servicios para el sector público. La investigación concluye manifestando que el trabajo a distancia o teletrabajo, constituye una herramienta de inclusión laboral, dado que garantiza el derecho laboral para personas que se le es dificultoso debido a múltiples condiciones, el estar de manera presencial en su centro de labores, además, se observa que aumenta la productividad de trabajador y mejora la forma en que este desarrolla sus actividades.

Por su parte Silva, Carrasco & Vega (2018), quien en su estudio llevado a cabo en Lima, tuvo como propósito el analizar la implementación del teletrabajo

en el sector bancario, con la finalidad de mejorar la eficiencia de los trabajadores de una entidad bancaria. Para ello se empleó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, holístico de múltiples casos, así también, se empleó como instrumento las guías de entrevistas semi estructuradas. Finalmente los resultados permitieron concluir que, la implementación del teletrabajo en la entidad bancaria enfrenta una serie de barreras, dado que afloraron hábitos influenciados por esquemas mentales por parte de quienes estuvieron involucrados, sin embargo, los resultados serán tangibles a largo plazo, generando un mejor desempeño del trabajo, ya que sabiendo su rol dentro de la empresa, será más autónomo y orientado al cumplimiento de los resultados.

Igualmente Aranibar (2016), quien en su estudio realizado en la ciudad de Lima, tuvo como propósito establecer la relación entre el mejoramiento de la productividad y minimización de costos de una consultoría informática a través del modelo de teletrabajo, es decir, transitar al teletrabajo y de esa forma disminuir los costos y a la vez mejorar la productividad de los trabajadores. Para ello la investigación empleó un tipo de estudio descriptivo correlacional, de corte transversal. Finalmente se obtuvieron resultados, los cuales permitieron concluir que, el teletrabajo permite incrementar la productividad de los consultores en un 13%. Además, el teletrabajo es factible en el 95% de los casos, a esto se suma beneficios para la salud mental del trabajo, dado que el teletrabajo se realiza desde la comodidad del hogar; sin embargo, se nota una clara resistencia al cambio por parte del área de gerencia, dado que el 61% de los colaboradores mencionó que se opondría a realizar un teletrabajo, mientras tanto, un grupo conformado por el 31% mencionó que aceptaría trabajar bajo esa modalidad.

Ahora bien, respecto a las bases teóricas que permiten contextualizar y conceptualizar las variables objeto de estudio, en primera instancia se desarrolla la variable eficiencia, que según Carro & Gonzáles (2012, citados en Muñoz, Rodríguez, & Saltos, 2016), es el grado de empleo de la mano de obra, la cual se encuentra referida a los tiempos de trabajo y la cantidad producida en ese tiempo, cantidad que está referida a los servicios que se brindan. Entre tanto

Sánchez (2018), a partir de su teoría, señala que la eficiencia se encuentra relacionada a los insumos y recursos que se emplean, y el buen uso que se le da en la fase productiva, algo que comparte Rizo (2019), quien menciona que la eficiencia es más una técnica que permite medir el uso correcto de los recursos.

Por su parte Bishara & Hittner (2015), argumenta que la eficiencia debe medirse de acuerdo al cumplimiento de los objetivos de la organización y para poder alcanzarlos, estos deben estar alineados y bien definidos de acuerdo a las prioridades, esto a fin de poder cumplir las pretenciones de los usuarios, a lo que se encuentra asociado al producto, bien o servicio al cual se encuentra interesado. Desde un punto de vista más ligado a la economía, Galindo & Ríos (2015), afirma que el ser eficiente implica el empleo correctamente el capital que se tiene para lograr producir un valor económico.

En relación a los beneficios que tiene para una organización, Grifell, Lovell, & Sickles (2018), mencionan que la eficiencia permite que una organización pueda lograr alcanzar los niveles de calidad de forma constante por parte de la mano de obra primaria y los recursos que se empleen del capital que se tiene; y ello lo afirma también Ewijk (2018), precisando que la eficiencia juega un papel muy importante tanto en la política económica como en el medio ambiente, esto por medio de un aumento de la circulación de material y la minimización o disminución de pérdidas.

En su artículo, Cui, Wei, Wu, Nana & Nijkamp (2019), argumentaron que la fluctuación referida al capital físico, sumado a las nuevas tecnologías y el capital humano, se encuentran asociados a la calidad de la fuerza de trabajo, y esta referida también al conocimiento, además de las habilidades y la fuerza física que los colaboradores invierten para mejorar su productividad y eficiencia laboral. Por su parte Gunduz & Hijlech (2020), hablan sobre que las organizaciones deben invertir (de manera no económica), en la mejora de los conocimientos de sus trabajadores, esto a fin de profundizar más en aspectos que pueden emplearse de manera eficiente en la fuerza laboral; entre tanto

Commonwealth of Australia (2013), resalta que la eficiencia debe ser entendida como un concepto explícito, más limitado y algo más concreto.

En la misma línea Bragg & Bowling (2018), desde su teoría menciona que la eficiencia es la capacidad de lograr las metas establecidas, empleando para ello la menor cantidad de recursos y tiempo posibles, es decir, gestionar eficientemente el capital que se tiene; este concepto también lo comparte Carlos & Gouveia (2016), quien afirma que es el resultado de una serie de acciones, las cuales son dependientes de la forma en como se gestionan los recursos teniendo en cuenta las capacidades y tiempos establecidos. Por su parte DeNisi & Murphy (2017), coincide también manifestando que es la relación que se tiene con los resultados que se han logrado y recursos empleados, los cuales deben estar bien optimizados, a fin de reducir los tiempos de desperdicio por cualquier parada que se tenga en los equipos, demoras por fallas, falta de recursos, entre otros. Por su parte Chávarry & Pacheco (2017), establecen tipos de eficiencia, siendo la primera eficiencia técnica, la cual se encuentra asociada al conocimiento tecnológico, innovación, procesos productivos, equipos de comunicación, costo mínimo, producción máxima y el logro del producto; por otro lado, se tiene la eficiencia asignada, relacionada a la eficiencia del precio.

Una estrategia efectiva para implementar cambios en una organización, significa elegir y adoptar las herramientas y procesos que generan los mejores resultados al menor costo para su negocio u organización. El costo aquí se refiere no solo a dólares y centavos, sino que también afecta a todos los demás recursos, incluido el tiempo y la felicidad de los empleados. Con demasiada frecuencia, las personas se enfocan en los aspectos financieros de la eficiencia mientras ignoran o subestiman los efectos en otras áreas. No desea administrar o trabajar en un negocio que se enfoca en el ahorro de costos por encima de todo.

En tal sentido, se debe considerar que la eficiencia a través de la lente de una mejora de Pareto, llamada así por Vilfredo Pareto. Cuando realiza una mejora de Pareto, mejora la situación de una persona sin afectar negativamente a nadie más.

En términos más generales, la eficiencia empresarial es la aplicación de las Mejoras de Pareto de una manera que considera no solo a las personas sino también a los sectores de la empresa. Un cambio es eficiente si aumenta la satisfacción del servicio al cliente sin afectar negativamente a los departamentos de TI o Finanzas.

Respecto a las dimensiones de la eficiencia, Urdaneta & Borgucci (2021), mencionan que se encuentran relacionadas con lo laboral del personal en el trabajo remoto, siendo la primera dimensión la atención oportuna, la cual tiene que ver con la rapidez con la que se desarrolla un servicio, esto sin ocasionar ningún reclamo por parte de los usuarios, entonces, se mide de acuerdo al cumplimiento de las funciones, responsabilidad y compromiso de actuar de forma correcta. Por su parte Chávarry & Pacheco (2017), mencionan que el servicio al cliente excepcional es el compromiso incondicional de brindar el más alto nivel de producto o servicio a cada persona, independientemente de las circunstancias. Muchos líderes ven erróneamente el servicio al cliente como un centro de costos. Gastan su energía y recursos ajustando los gastos de su equipo y trasladando la atención al cliente al extranjero. Por el contrario, un servicio al cliente excepcional es un generador de ingresos. Brinda a los clientes una experiencia de cliente completa y cohesiva que se alinea con el propósito de una organización. No importa si el cliente tiene la culpa del problema. No importa si es una situación única en la vida. Cuando esté pensando en cómo brindar un servicio al cliente excepcional, recuerde este simple lema: haga todo lo que esté a su alcance.

La otra dimensión es el tiempo de servicio, la cual esta asociada al horario de trabajo y la disponibilidad dentro de esta. Entre tanto, DeNisi & Murphy (2017), mencionan que es el apoyo que ofrece a sus clientes, tanto antes como después de que compren y usen sus productos o servicios, que les ayuda a tener una experiencia fácil y agradable. Ofrecer un excelente servicio al cliente es importante si desea retener a los clientes y hacer crecer su negocio. El servicio de atención al cliente actual va mucho más allá del tradicional agente de soporte telefónico. Muchas empresas también brindan soporte de autoservicio, para que los clientes puedan encontrar sus propias respuestas en cualquier momento del

día o de la noche. La atención al cliente es más que solo proporcionar respuestas.

Ahora bien, habiéndose teorizado la variable eficiencia, se continua entonces con la variable calidad, y que desde la teoría de De León (2017), ha tenido varios significados con el pasar del tiempo, dependiendo siempre del contexto y de la percepción de quien la defina; sin embargo, todos tienen en común que la calidad tiene como propósito el cumplir con estándares, procesos efectivos y la obtención de productos o servicios que logren satisfacer las necesidades de quienes los consumen. Por su parte Deming (2009, citado en Castillo, 2019), menciona sobre la calidad de servicio que las mejoras que se dan gracias a ello, propicia el desarrollo y crecimiento de una organización, no obstante, afirma que es de necesidad la aplicación de principios, mismos que presentan como secuencia el planificar, hacer, verificar y actuar, secuencia que permite manufacturar obteniendo la mayor utilidad del producto por parte de quien lo consume.

Desde la percepción de Fontalvo & Vergara (2015), sostienen que la calidad de servicio desde ser un bien de carácter intangible, la cual deba facilitar la sensación de bienestar a los usuarios en relación a un producto o servicio que estos consuman o adquieran; sin embargo, desde una definición más técnica Doyle (2020), afirma que la calidad de servicio debe ser medida teniendo en cuenta la suma de percepciones u opiniones de los clientes, en donde se evalúe el trato, la rapidez, eficiencia y expectativa que se tiene de lo que se consume. No obstante, Moya (2016), difiere y manifiesta que la calidad de servicio debe estar por encima de las expectativas, es decir, evaluar la calidad de servicio de una forma más objetiva y directa. Entre tanto Lernet (2020), menciona que un buen servicio es solo la traducción de un gran nivel de realización de tareas, las cuales se desarrollan de manera integral.

Por su parte Arias & Ramirez (2019), en relación a una organización, sostiene que la calidad dice mucho de la valoración que el cliente tiene sobre un

producto en relación a las expectativas que este tiene sobre el mismo. En cuanto, las dimensiones de la calidad de servicio, la primera es la fiabilidad, la cual hace referencia al trato oportuno que se le da al cliente, añadiendo a ello la amabilidad y la sencillez de comprender la información que se brinda, una excelente atención al cliente genera una experiencia increíble para el cliente, especialmente cuando los colaboradores van más allá de simplemente reaccionar ante los problemas y se anticipa a los problemas de los clientes. Esta se encuentra relacionada a la otra dimensión, que es la capacidad de respuesta, en donde el trabajador debe estar dispuesto a responder de manera oportuna a las preguntas que tiene el cliente, además de proporcionar la mejor opción que se ajusten a sus necesidades. Por último se tiene la empatía, la cual es la capacidad de comprender que tienen los trabajadores con la atención que se da, tratando de demostrar el interés de forma personalizada que tienen con los usuarios.

Respecto a la calidad de servicio remoto, Hunton & Norman (2010, citados en Infante, Gallardo, Martínez, & García, 2018), sostienen que se da por medio de un acuerdo laboral en donde los trabajadores tienen la capacidad de adaptarse con facilidad a la manera de desarrollar sus actividades laborales de forma remota, empleando para ello herramientas tecnológicas. Por su parte Silva, Macías, Tello & Delgado (2021), que la calidad de servicio remoto, debe cumplir con una serie de requisitos, los cuales tienen que ver con la ubicación de desarrollo del trabajo, la cual es necesaria para mejorar la productividad, además de desarrollar las actividades haciendo uso obligatorio de las TIC, y por último se tiene la comunicación que debe tener el empleador con el empleado.

La calidad de servicio del flujo de trabajo aborda los problemas no funcionales de los flujos de trabajo, en lugar de las operaciones del proceso del flujo de trabajo. Características cuantitativas se puede evaluar en términos de medidas concretas, como la ejecución del flujo de trabajo tiempo, costo, etc. Las características cualitativas especifican los servicios esperados ofrecidos por las organizaciones como los mecanismos de seguridad y tolerancia a fallas. La calidad del servicio se compone de diferentes dimensiones que se utilizan para caracterizar el esquema de flujo de trabajo y las instancias.

La satisfacción del cliente se ha convertido en un tema primordial en cualquier estrategia de marketing en el dinámico entorno empresarial actual (Allak & Bekhet, 2016). Explorar la satisfacción del cliente a través de varios estudios de calidad de servicio se ha convertido en una herramienta clave para formular estrategias de mercado. Este proceso incluye la participación de diferentes disciplinas académicas y llevó a que muchos prestadores de servicios optaran por este tipo de estudios para evaluar la calidad de sus servicios (Azar, 2016).

La calidad del servicio es un parámetro fundamental para establecer el rendimiento empresarial superior del proveedor de servicios en un entorno altamente competitivo (Chowdhary & Prakash, 2017). El servicio se puede definir como acciones o procesos, que comprende todas las actividades económicas, cuya producción es intangible y aporta valor a sus consumidores en forma de conveniencia, entretenimiento, diversión, comodidad, satisfacción, etc. (Quinn, Baruch & Paquette, 2015).

A pesar de que la calidad del servicio es imprescindible para ser superior y competitivo en el mercado, no existe una definición concreta de la misma (Beecham, 2018). El significado de la calidad del servicio, al ser multidimensional y tener múltiples características, varía de persona a persona. Debido a la naturaleza genérica de la calidad, definirla también es difícil. El estándar de calidad varía de un caso a otro, de una cultura a otra y de un período a otro. Establecer el estándar de calidad es fácil cuando las características son cuantitativas. Sin embargo, se establecen estándares de calidad para características cualitativas como excelencia, felicidad, satisfacción y lujo que son difíciles de medir y controlar.

Solo se puede brindar un servicio de calidad a los clientes si se ve el servicio desde el punto de vista del cliente y, posteriormente, se cumple con sus expectativas. Centrarse en la calidad del servicio generalmente ayuda a una organización a formar equipo con sus clientes y lograr una ventaja competitiva. Varios investigadores han indicado que descubrir la percepción de la experiencia de servicio de los clientes es la clave del éxito de las organizaciones de servicios. Para retener y satisfacer a los clientes, las organizaciones de servicios deben

examinar sistemáticamente los servicios que brindan desde el punto de vista del cliente y enriquecer el diseño de sus servicios y el entorno en el que se prestan (Awad, 2015).

Muchos gobiernos se han enfocado en brindar un servicio de calidad a sus ciudadanos en todas sus sucursales, manteniendo el enfoque en el cliente / ciudadano. Al igual que las organizaciones privadas, las organizaciones del sector público como la atención médica, la policía, el gobierno local y varias organizaciones gubernamentales también han reconocido que la calidad del servicio y la satisfacción del cliente es un parámetro estratégico importante. Sin embargo, también es más difícil evaluar la calidad del servicio en tales organizaciones públicas (Wisniewski, 2015).

A pesar de estos esfuerzos, el desarrollo y la prestación de servicios del sector público todavía están poco desarrollados. Las diversas herramientas y métodos de servicio al cliente empleados por el gobierno pueden resultar en una mayor desigualdad política a pesar de una posible mejora en el servicio. En los países en desarrollo, el acceso a un servicio público de calidad es de suma importancia para que los pobres puedan salir de su pobreza y su nivel actual (Akter, Upal & Hani, 2016).

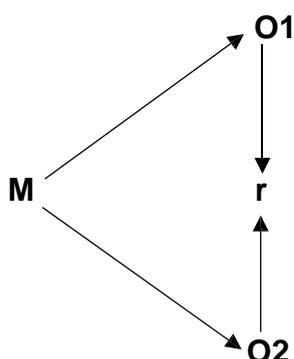
Para mejorar la calidad del servicio público, los medios electrónicos se están convirtiendo en un tema central en el proceso de modernización de varios gobiernos. Sin embargo, la falta de una visión clara del gobierno y los obstáculos relacionados con la edad para acceder a Internet son dos obstáculos importantes para la prestación de servicios públicos a través de Internet. Una forma de superar los obstáculos es saber claramente dónde se encuentran los problemas de prestación de servicios y cómo mejorarlos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En la presente investigación se empleó el tipo de estudio básico, con un enfoque cuantitativo, que de acuerdo a Hernández, Fernandez & Baptista (2014), el mencionado enfoque busca la recolección y análisis de los datos con el propósito de responder a una pregunta y finalmente contrastar una hipótesis, por tanto, confía en el uso de la estadística para establecer patrones de comportamiento de la población en estudio.

El diseño es no experimental, transversal, descriptivo – correlacional, que de acuerdo a Hernández, Fernandez & Baptista (2014), implica la búsqueda de la relación que puede existir entre dos o más variables. El esquema del diseño de investigación es el siguiente:



Dónde

M = Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa

O1 = Observación de la variable eficiencia

O2 = Observación de la variable calidad de servicio del trabajo remoto

r = Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

En la presente investigación se abordan dos variables, mismas que se operacionalizan a continuación:

Variable eficiencia

Definición conceptual: según Carro & Gonzáles (2012), citados en Muñoz, Rodríguez, & Saltos, (2016), es el grado de empleo de la mano de obra, la cual se encuentra referida a los tiempos de trabajo y la cantidad producida en ese tiempo, cantidad que está referida a los servicios que se brindan.

Definición operacional: es el resultado del uso óptimo de los recursos y tiempos por parte de los trabajadores, con el propósito de producir más dentro de los márgenes establecidos al cumplimiento de los objetivos; esta se medirá empleando un cuestionario. Como indicadores se tiene:

Cumplimiento, está referida a cumplir con las funciones que demanda el puesto.

Satisfacción, mide el grado en que el trabajador se encuentra satisfecho con su entorno y en la medida en que ello contribuye a su eficiencia.

Horario de trabajo, está referido a los resultados que puede llegar a obtener el trabajador dentro de un tiempo establecido.

Disponibilidad, está referido al compromiso total que debe tener el trabajador para el cumplimiento de sus funciones.

Variable calidad de servicio del trabajo remoto

Definición conceptual: De León (2017), ha tenido varios significados con el pasar del tiempo, dependiendo siempre del contexto y de la percepción de quien la defina; sin embargo, todos tienen en común que la calidad tiene como propósito el cumplir con estándares, procesos efectivos y la obtención de productos o servicios que logren satisfacer las necesidades de quienes los consumen.

Definición operacional: tiene que ver con el resultado de cumplimiento de las expectativas de los clientes sobre un producto o servicio. Esta variable fue medida por medio de un cuestionario. Como indicadores se tiene:

Solución a la consulta, está referida a la respuesta óptima o correcta que pueda dar el trabajador a la consulta que un cliente.

Seguridad, está referida a la seguridad que transmite el trabajador con sus conocimientos hacia el cliente.

Tiempo de respuesta, está referida a que el trabajador deba responder a una consulta del cliente en el menor tiempo posible.

Trato personalizado, está relacionado a la atención diferenciada que debe brindar el trabajador, teniendo en cuenta las consultas de los clientes.

Amabilidad, tiene que ver con la cordialidad que transmite el trabajador hacia una consulta de un cliente.

Comprensión, mide el grado de empatía de un trabajador.

Sinceridad, está relacionada a la veracidad de las respuestas que pueda dar el trabajador hacia una consulta.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población objeto de estudio se encontró conformada por los 4000 usuarios que en promedio acuden a la municipalidad. De acuerdo a Hernández, Fernandez & Baptista (2014), la población en estadística es el universo de sujetos que se encuentran asociados al fenómeno objeto de estudio y comparten características similares.

Según Hernández, Fernandez & Baptista (2014), la muestra es la parte representativa de la población, que, tras ciertos criterios, se constituye como fuente de información final. Respecto a la muestra de los usuarios, esta se obtiene aplicando la siguiente ecuación:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

En donde se reemplaza:

n = muestra

N = 4000 usuarios atendidos en la municipalidad

Z = 95% de confianza (1.96)

E = 5% de margen de error (0.05)

p = 95% probabilidad que los usuarios se encuentra de acuerdo

q = 5% probabilidad que los usuarios no se encuentren de acuerdo

$$n = \frac{(1.96^2)(0.95)(0.05)(4000)}{0.05^2(4000 - 1) + (1.96^2)(0.95)(0.05)}$$

N = 72

La muestra de usuarios es de 72

El tipo de muestreo empleado fue el probabilístico, cabe señalar que este se aplica cuando la muestra estadística es seleccionada de acuerdo al requisitos específicos del investigador a fin de facilitar el desarrollo del estudio (Collado, 2016).

La unidad de análisis fue los usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa. De acuerdo a Hernández, Fernandez & Baptista (2014), la unidad de análisis, hace referencia a cada uno de los elementos que conforman la población y muestra.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

En la presente tesis se empleó como técnica la encuesta, que de acuerdo a Tamayo (2014), manifiesta que la encuesta otorga respuestas a incertidumbres en terminación descriptiva como enlace a las variables.

Como instrumentos para ambas variables, se utilizó el cuestionario, que para la primera variable, se encontró conformada por 8 ítems y tuvo una escala valorativa de: 5 siempre, 4 casi siempre, 3 a veces, 2 casi nunca y 1 nunca. En cuanto a la segunda variable, el cuestionario se encontró conformada por 18 ítems y una escala valorativa: 5 totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 2 en desacuerdo y 1 totalmente en desacuerdo.

Ambos se encuentran medidos de acuerdo a la escala de Likert. Ambos instrumentos fueron extraídos de estudios que preceden la investigación.

Para obtener el resultado del coeficiente Alfa de Cronbach, primero se elaboró una encuesta piloto para ambos instrumentos, en donde participaron 15 usuarios de la población, por tanto, para la eficiencia, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.843; mientras que el cuestionario para medir la calidad de servicio un Alfa de Cronbach obtenido fue de 0.880. Cabe señalar que los mencionados instrumentos también fueron sometidos a validación, esto mediante el proceso de juicio de 3 expertos, quienes revisaron y mencionaron mediante su firma, que el contenido de los instrumentos fue coherente y guarda relación con lo que se pretendió investigar.

3.5. Procedimientos

Se inició con la obtención de los instrumentos de recolección de datos, que este caso para ambas variables se emplearon cuestionarios, mismos que fueron extraídos de otros estudios, no obstante, previo a su aplicación, estos fueron debidamente validados por expertos; una vez cumplido ese paso, se procedió a emitir un oficio a la gerencia de la Municipalidad Distrital de Santa, con el propósito que esta entidad pueda autorizar el estudio; una vez obtenida la autorización correspondiente, se procedió a la aplicación a los usuarios que son atendidos en la mencionada Municipalidad, para luego realizar el vaciado de datos en Excel. Finalmente los datos fueron procesados estadísticamente para la obtención de los resultados y con ellos poder llegar a conclusiones del estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez obtenido los datos producto de recojo de datos con los instrumentos, estos fueron procesados empleando el software estadístico SPSS en su versión 25, en donde se aplicó la estadística descriptiva para obtener los niveles de ambas variables, y para los resultados correlacionales se empleó la estadística inferencial, misma que permitió realizar el contraste de la hipótesis.

Se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, esto debido a que las variables estudiadas son cualitativas, y tiene medida ordinal.

3.7. Aspectos éticos

En la presente investigación, para contribuir a la originalidad de la misma, se empleó el proceso de parafraseo de contenido de los diversos postulados teóricos y artículos científicos, mismos que se encuentran debidamente citados y referenciados siguiendo los lineamientos de las normativas APA 7ma Edición. Cabe señalar que también cumplen con lo estipulado en los reglamentos de ética de la Universidad César Vallejo, en ese sentido, el responsable de la investigación se encuentra sometido a ellos, con el propósito de contribuir al cumplimiento de las buenas prácticas profesionales.

Los resultados que se obtuvieron fueron una representación fiel de la realidad estudiada, no siendo manipuladas; además, la identidad de la fuente de información fue debidamente cuidada, guardando la confidencialidad de la identidad.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad de las puntuaciones entre la eficiencia y calidad de servicio de los trabajadores

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p-valor
Eficiencia	,375	72	0,001
Calidad	,235	72	0,001

Ho: Los datos tienden a una distribución normal

Ha: Los datos no tienden a una distribución normal

Interpretación:

En la tabla se observan los resultados sobre la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov (tamaño de muestra mayor a 30), obteniéndose un p - valor (Sig.) son < 0,05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna, es decir, que los datos al no presentar una distribución normal, se aplicará una prueba de correlación paramétrica de Rho de Spearman

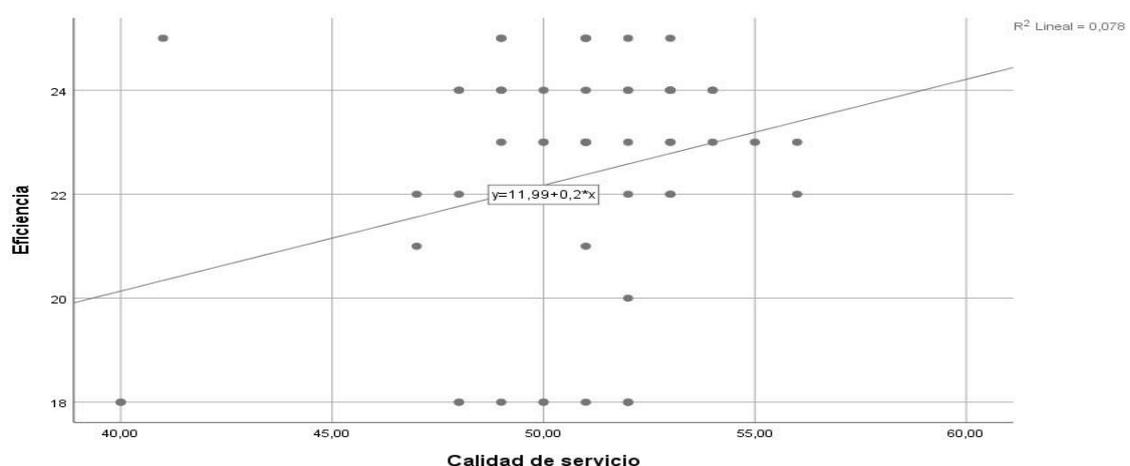


Figura 1

Diagrama de dispersión entre la eficiencia y calidad de servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores

En la figura 1, se observa que la dispersión de puntos presente una tendencia creciente, lo que quiere decir que la correlación es positiva entre la eficiencia y calidad de servicio del trabajo remoto de los trabajadores de la municipalidad Distrital de Santa.

Tabla 2

Relación entre la eficiencia y calidad de servicio del trabajo remoto de los trabajadores

	Rho de Spearman	Calidad del servicio
	Coefficiente de correlación	.498*
Eficiencia del servicio	Hipótesis	Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho\neq 0$
	p-valor	.033

Nota: ρ =Coeficiente de correlación, *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 2 se observa que existe relación positiva directiva y moderada, con un valor de 0.498, entre la eficiencia y calidad de servicio del trabajo remoto de los trabajadores de la municipalidad distrital de santa, aunado a ello, el p-valor fue 0.033, que al ser menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, la cual establece que existe relación entre las variables en mención.

Tabla 3

Nivel de la eficiencia del servicio del trabajo remoto de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa - 2021

Nivel	N°	%
Alto	0	0.0
Medio	61	84.7
Bajo	11	15.3
Total	72	100.0

En la tabla 3 se observa el nivel referido a la variable eficiencia del servicio del trabajo remoto de los trabajadores, en donde se evidencia que la mayoría

representada por el 84.7% de los encuestados calificó la eficiencia del servicio remoto en un nivel medio, mientras que solo un 15.3% manifestó se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de la variable eficiencia del servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa - 2021

Dimensiones	Dimensión Atención		Dimensión Tiempo de servicio	
	N°	%	N°	%
Alto	0	0.0	0	0.0
Medio	65	90.3	62	86.1
Bajo	7	9.7	10	13.9
Total	72	100.0	72	100.0

En la tabla 4 se observan los resultados referidos a los niveles de las dimensiones de la variable eficiencia del servicio, y respecto a la dimensión atención, casi la totalidad de los encuestados, es decir, el 90.3% la califica en un nivel medio, y en cuanto a tiempo de servicio, el 86.1% manifiesta se encuentra en un nivel medio.

Tabla 5

Nivel de la calidad servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa - 2021

Nivel	N°	%
Alto	0	0.0
Medio	69	95.8
Bajo	3	4.2
Total	72	100.0

En la tabla 5 se observa los resultados respecto al nivel de la calidad del servicio del trabajo remoto de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa, que, de acuerdo a casi la totalidad de los encuestados, es decir, el 95.8% de estos califica la calidad de servicio del trabajo remoto en un nivel medio, mientras que solo un 4.2% manifiesta que está en un nivel bajo.

Tabla 6

Dimensiones de la variable calidad del servicio

Dimensio	Dimensión Capacidad de respuesta		Dimensión Empatía		Dimensión Fiabilidad	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alto	0	0.0	7	9.7	4	5.6
Medio	71	98.6	64	88.9	66	91.7
Bajo	1	1.4	1	1.4	2	2.8
Total	72	100.0	72	100.0	72	100.0

En la tabla 6 se observan los resultados referidos a las dimensiones de la variable calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Santa, en donde para el caso de capacidad de respuesta, casi la totalidad de los encuestados (98.6%) manifiesta se encuentra en un nivel medio, mientras que para empatía se tuvo el mismo nivel manifestado por el 88.9% de los encuestados, y de igual modo para fiabilidad (91.7%).

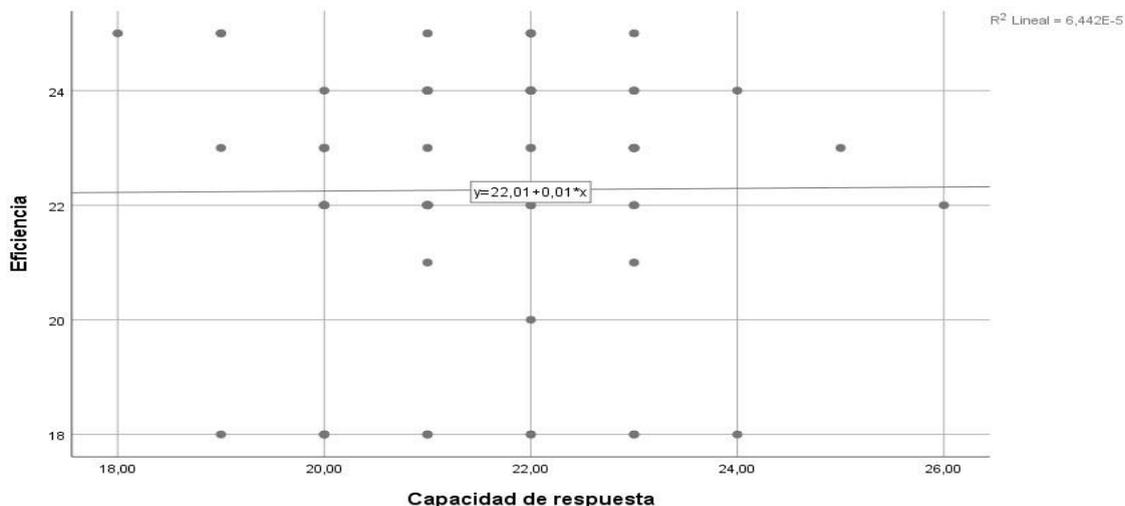


Figura 2

Diagrama de dispersión entre la eficiencia y la dimensión capacidad de respuesta del trabajo remoto de los trabajadores

En la figura 2, se observa que la dispersión de puntos presente una tendencia creciente, lo que quiere decir que la correlación es positiva entre la eficiencia y la dimensión capacidad de respuesta del trabajo remoto de los trabajadores.

Tabla 7

Relación entre la eficiencia y capacidad de respuesta de los trabajadores

	Rho de Spearman	Capacidad de respuesta
Eficiencia del servicio	Coefficiente de correlación	.463
	Hipótesis	Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho\neq 0$
	p-valor	.049

Nota: ρ =Coeficiente de correlación, *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 7 se observa que una relación positiva directa y moderado, con un valor de 0.463, entre la eficiencia y capacidad de respuesta del trabajo remoto de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa, aunado a ello, el p-valor fue 0.002, que al ser menor a 0.05, se rechaza la hipótesis alternativa, por tanto, no existe relación entre la mencionada variable y dimensión.

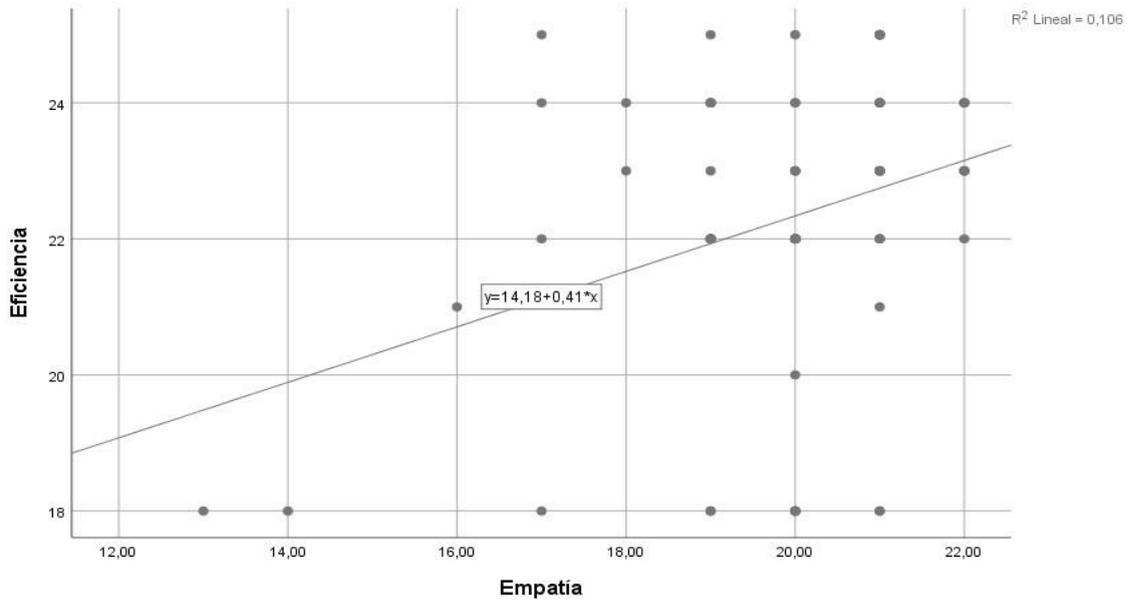


Figura 3

Diagrama de dispersión entre la eficiencia y la dimensión empatía de los trabajadores

En la figura 3, se observa que la dispersión de puntos presente una tendencia creciente, lo que quiere decir que la correlación es positiva entre la eficiencia y la dimensión empatía de los trabajadores.

Tabla 8

Relación entre la eficiencia y la dimensión empatía de los trabajadores

	Rho de Spearman	Empatía
Eficiencia del servicio	Coefficiente de correlación	.487*
	Hipótesis	Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho\neq 0$
	p-valor	.020

Nota: ρ =Coeficiente de correlación, *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 8 se observa que una relación positiva directa y moderado, con un valor de 0.487, entre la eficiencia y la dimensión empatía de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa, aunado a ello, el p-valor fue 0.020, que al ser menor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa la cual establece que existe relación entre la mencionada variable y dimensión.

Objetivo específico 5: Relación entre la eficiencia y la dimensión fiabilidad del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021

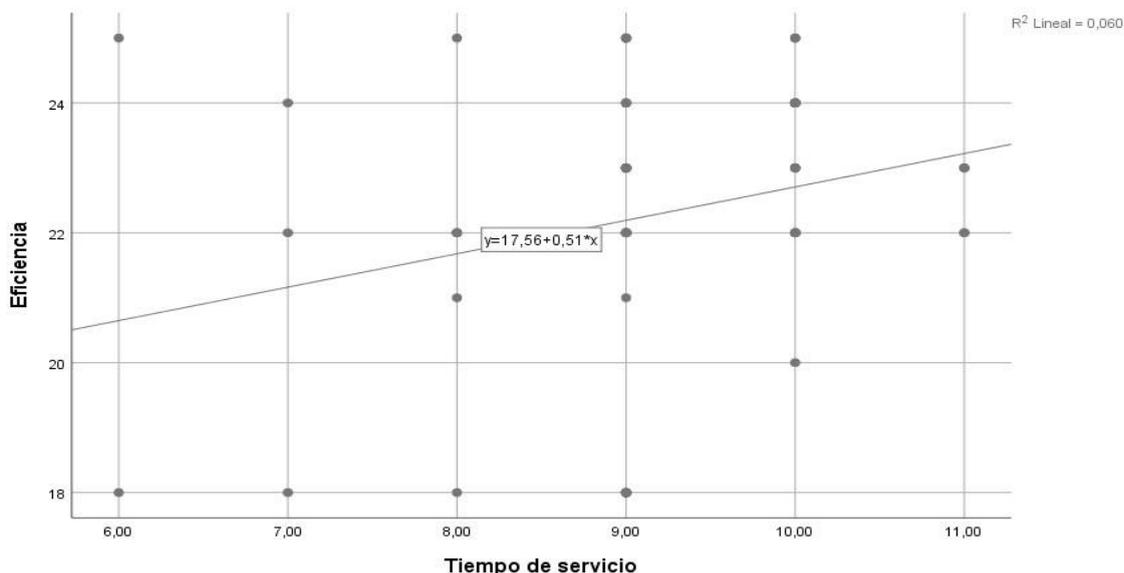


Figura 4

Diagrama de dispersión entre la eficiencia y la dimensión fiabilidad del trabajo remoto de los trabajadores

En la figura 4, se observa que la dispersión de puntos presente una tendencia creciente, lo que quiere decir que la correlación es positiva entre la eficiencia y la dimensión fiabilidad del trabajo remoto de los trabajadores.

Tabla 9

Relación entre la eficiencia y la dimensión fiabilidad del trabajo remoto de los trabajadores

	Rho de Spearman	Fiabilidad
	Coefficiente de correlación	.385*
Eficiencia del servicio	Hipótesis	Ho: $\rho=0$ Ha: $\rho\neq 0$
	p-valor	.033

Nota: ρ =Coeficiente de correlación, *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 9 se observa que una relación positiva directiva y débil, con un valor de 0.385, entre la eficiencia y la dimensión fiabilidad del trabajo remoto de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa, aunado a ello, el p-valor fue 0.033, que al ser menor a 0.05, se acepta la hipótesis alternativa la cual establece que existe relación entre la mencionada variable y dimensión.

V. DISCUSIÓN

Al cabo de la obtención de los resultados, en el presente punto se analizan a partir de la comparación con los antecedentes de investigación y explicados con los postulados teóricos, esto a fin de poder entender el contexto en el cual han sido realizados. En tal sentido, en primera instancia se tiene el propósito de la investigación, la cual fue determinar la relación entre las variables eficiencia y calidad de servicio del trabajo remoto en trabajadores de la municipalidad del distrito de Santa, en donde se demostró que existe relación entre las mencionadas variables, esto debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.498, así también, se encontró un p-valor fue 0.033, que al ser menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, la cual establece que existe relación entre las variables en mención. Entonces, la relación establecida tiene justificación en el escenario que se desarrolla referida al trabajo remoto, y es que, si esta se desarrolla de manera eficaz, la calidad en que se da al público va a aumentar o mejorar, por tanto, si se mejora el cumplimiento de las atenciones, se logra la satisfacción de los usuarios, además se cumple el horario de trabajo y siempre se está disponible, esto contribuye o se encuentra relacionado a la mejora de la calidad del servicio del trabajo remoto.

Los resultados encontrados se validan y presentan semejanza con el estudio de Baldeon (2020), quien tuvo propósito el determinar la relación entre el trabajo remoto y la eficiencia del personal, llegando a la conclusión que con un coeficiente de correlación Rho de Spearman, se pudo obtener un nivel de correlación moderado positivo entre las variables objeto de estudio, además, la relación fue significativa al 5%, dado que el valor de p fue de 0.000, que al ser menor al alfa, permitió aceptar la hipótesis de la investigación. Del mismo modo con Burgos (2020), concluyendo un coeficiente de correlación Rho de Spearman un 0.821, que lo que permite inferir que existe un nivel de correlación alta entre las variables objeto de estudio, además la relación fue significativa, esto debido a que el alfa fue menor a 0.05; en otros resultados, se observó que el nivel de la calidad de servicio es regular, mismo nivel para la satisfacción. Esta relación es explicada con la teoría de Silva, Macías, Tello & Delgado (2021), quienes consideran que la calidad de servicio remoto, debe cumplir con una serie de

requisitos, los cuales tienen que ver con la ubicación de desarrollo del trabajo, la cual es necesaria para mejorar la productividad, además de desarrollar las actividades haciendo uso obligatorio de las TIC, y por último se tiene la comunicación que debe tener el empleador con el empleado.

En cuanto al primer objetivo específico en donde se buscó determinar el nivel la eficiencia del servicio del trabajo remoto de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa, en donde se encontró que el 84.7% de los usuarios encuestados, consideran que se encuentra en un nivel medio, mientras que el resto (15.3%) la califica en un nivel bajo. Respecto a sus dimensiones, en atención, se demostró que casi la totalidad de los encuestados, es decir, el 90.3% la califica en un nivel medio, y en cuanto a tiempo de servicio, el 86.1% manifestó se encuentra en un nivel medio.

De acuerdo los resultados obtenidos, se hace manifiesto el sentir de los usuarios del distrito de Santa, los cuales tiene una percepción media y baja en cuanto a la eficiencia del servicio del trabajo remoto, es decir, no se están cumpliendo con la satisfacción de los usuarios, además de que los trabajadores o algunos, no cumpliendo las funciones de manera correcta que demanda su puesto. Y es que de acuerdo a lo que menciona Urdaneta & Borgucci (2021), la atención oportuna, la cual tiene que ver con la rapidez con la que se desarrolla un servicio, esto sin ocasionar ningún reclamo por parte de los usuarios, entonces, se mide de acuerdo al cumplimiento de las funciones, responsabilidad y compromiso de actuar de forma correcta.

Además, los resultados coinciden con la teoría de Bragg & Bowling (2018), quien mencionó que la eficiencia es la capacidad de lograr las metas establecidas, empleando para ello la menor cantidad de recursos y tiempo posibles, es decir, gestionar eficientemente el capital que se tiene; este concepto también lo comparte Carlos & Gouveia (2016), quien afirma que es el resultado de una serie de acciones, las cuales son dependientes de la forma en cómo se gestionan los recursos teniendo en cuenta las capacidades y tiempos establecidos. No obstante, se denota en los resultados una percepción negativa por parte de los usuarios, y de ello habla Gunduz & Hijlech (2020), quienes

consideran que las organizaciones deben invertir (de manera no económica), en la mejora de los conocimientos de sus trabajadores, esto con el propósito de desarrollar una percepción más amplia y profunda de los factores que pueden emplearse de manera eficiente en la fuerza laboral.

En cuanto al segundo objetivo específico, en donde se buscó determinar el nivel de la calidad del servicio del trabajo remoto de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa, en donde se pudo demostrar que el 95.8% de los usuarios que se encuestaron, califica la calidad de servicio del trabajo remoto en un nivel medio. Respecto a sus dimensiones, en capacidad de respuesta, casi la totalidad de los encuestados (98.6%) la calificó en un nivel medio, mientras que para empatía se tuvo el mismo nivel manifestado por el 88.9% de los encuestados, y de igual modo para fiabilidad (91.7%).

Entonces, los resultados demostraron que la calidad del servicio percibida desde la perspectiva de los usuario es regular o se encuentra en un nivel medio, y esto mucho tiene que ver con los resultados obtenidos en la eficiencia, la cual también presentó un resultado con tendencia negativa, y esto se explica en que los trabajadores no contribuyen a la solución a la consulta, además, brindan solo cierta seguridad en las atenciones, sumado a estas presentan un alto tiempo de respuesta y el trato no es del todo personalizado, no obstante, si se trabaja con amabilidad y comprensión y sinceridad.

Este resultado se explica con la teoría de Doyle (2020), quien explica que la calidad de servicio debe ser medida teniendo en cuenta la suma de percepciones u opiniones de los clientes, en donde se evalúe el trato, la rapidez, eficiencia y expectativa que se tiene de lo que se consume. Entonces esta teoría valida y explica lo objetivo, sin embargo, existe una teoría que difiere con el autor anterior, y es que Moya (2016), difiere y manifiesta que la calidad de servicio debe estar por encima de las expectativas, es decir, evaluar la calidad de servicio de una forma más objetiva y directa, pero es contrastada por Lernet (2020), quien menciona que un buen servicio es solo la traducción de un gran nivel de realización de tareas, las cuales se desarrollan de manera integral. Además, los resultados son validados por Arciniegas & Mejías (2017), quien finalmente con

los resultados pudo concluir que la calidad de servicio percibida por los estudiantes es conforme, esto debido a una serie de factores que se valoran, como la implementación de cursos a distancia, el cual logró cumplir con las expectativas de una educación de calidad. Por tanto, los resultados obtenidos son producto de la suma de las percepciones que tienen los usuarios atendidos en la municipalidad objeto de estudio, y esto se debe a todas sus expectativas y necesidades no son cumplidas por parte de los trabajadores cuando realizan sus consultas a través de plataformas digitales de la municipalidad.

Respecto al tercer objetivo específico en donde se buscó determinar la relación entre la variable eficiencia y la dimensión capacidad de respuesta del trabajo remoto de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa, en donde se demostró un coeficiente de correlación igual a 0.463, además se halló un p-valor fue 0.049, que al ser menor a 0.05, se aceptó la hipótesis alternativa, por tanto, existe relación entre la mencionada variable y dimensión. Entonces de acuerdo al resultado obtenido, se menciona que la eficiencia guarda relación con la capacidad de respuesta, y este resultado se valida con el estudio efectuado por Suarez (2020), quien con el propósito de determinar la relación entre la implementación del teletrabajo y la calidad de servicio, mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se logró demostrar que existe una relación positiva moderada de 0.661 entre las variables objeto de estudio, así también, la relación fue significativa, dado que el valor obtenido fue de 0.000, cifra que es menor a 0.05, por cuanto se aceptó la hipótesis de investigación. Sin embargo, guarda cierta similitud con el estudio de Salalah & Plaisent (2017), quienes tuvieron resultados positivos, que tienen que ver con la accesibilidad que tienen las personas a trabajar desde cualquier parte, además el trabajo es más flexible, permitiendo aumentar su productividad; en torno a la parte negativa, tiene que ver más con los recursos que posee una organización para migrar a una modalidad de trabajo a distancia.

Respecto al cuarto objetivo específico en donde se buscó determinar la relación entre la variable eficiencia y la dimensión empatía de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa, en donde se demostró la existencia de la relación positiva directa y moderada, esto debido a que se obtuvo un coeficiente

de correlación igual a 0.487, aunado a ello, se obtuvo un p-valor de 0.020, que al ser menor a 0.05, se aceptó la hipótesis alternativa la cual establece que existe relación entre la mencionada variable y dimensión.

El resultado se explica en que, parte de la eficiencia del servicio que brindan los trabajadores en línea, tiene que ver con que, al momento de atender un problema de los usuarios, se puedan poner en el lugar o posición de estos, a fin de poder comprenderlos y lograr darles la mejor solución que están buscando, aspectos que se encuentran relacionados a la calidad del servicio que se brinda. Entonces, se debe contar con trabajadores que tengan estas aptitudes, y esta premisa se encuentra validada con el estudio de Taype (2019), quien finalmente los resultados permitieron concluir que la dirección estratégica y procesos de contratación, influyen en la eficiencia del cumplimiento de las actividades de todo el personal del área en estudio, esto con un nivel de significancia de 0.018, valor que es menor al $\alpha = 0.05$, por tanto, se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis de la investigación. Además, se valida con la teoría de Cui, Wei, Wu, Nana & Nijkamp (2019), quienes argumentaron que la fluctuación referida al capital físico, sumado a las nuevas tecnologías y el capital humano, se encuentran asociados a la calidad de la fuerza de trabajo, y está referida también al conocimiento, además de las habilidades y la fuerza física que los colaboradores invierten para mejorar su productividad y eficiencia laboral.

En cuanto, a la relación a los beneficios que tiene para una organización, Grifell, Lovell, & Sickles (2018), mencionan que la eficiencia permite que una organización pueda lograr alcanzar los niveles de calidad de forma constante por parte de la mano de obra primaria y los recursos que se empleen del capital que se tiene.

En cuanto, al quinto objetivo específico en donde se buscó determinar la relación la variable eficiencia y la dimensión fiabilidad del trabajo remoto de los trabajadores de la municipalidad distrital de Santa, en donde se demostró una relación positiva directiva y débil, esto debido a que obtuvo un coeficiente de correlación igual 0.385, además, es significativa, dado que se encontró un p-valor fue 0.033, que al ser menor a 0.05, se aceptó la hipótesis alternativa la cual establece que existe relación entre la mencionada variable y dimensión. Este

resultado se explica en la medida en que, mientras el servicio sea eficaz y se logran cumplir las necesidades y expectativas de los usuarios, poco a poco el servicio tendrá una percepción de que es fiable, debido a que los usuarios encuentran sinceridad en las atenciones que reciben por parte de los trabajadores a través de la plataforma digital, no obstante, si bien es cierto existe relación, este panorama no está cumpliendo en la atención por parte de los trabajadores de la municipalidad. Estos resultados son explicados en la teoría de Fontalvo & Vergara (2015), sostienen que la calidad de servicio desde ser un bien de carácter intangible, la cual deba facilitar la sensación de bienestar a los usuarios en relación a un producto o servicio que estos consuman o adquieran. Los resultados contrastan con el estudio de Valencia (2018), quien concluye manifestando que el trabajo a distancia o teletrabajo, constituye una herramienta de inclusión laboral, dado que garantiza el derecho laboral para personas que se le es dificultoso debido a múltiples condiciones, el estar de manera presencial en su centro de labores, además, se observa que aumenta la productividad de trabajador y mejora la forma en que este desarrolla sus actividades.

Ahora bien, ha cabo de haber efectuado en análisis de los resultados y discutidos, se tiene que manifestar las ventajas y desventajas del trabajo remoto, que teniendo en cuenta el contexto objeto de estudio, respecto a las ventajas, esta permite a los usuarios que requieran atención, realizarlas desde la comodidad de su hogar o desde cualquier parte del mundo, así también, se pueden descargar formatos para realizar cualquier solicitud, evitando tener que hacer colas innecesarias; sin embargo, las desventajas inician como requiere de atención en tiempo real, donde muchas veces el personal encargado no puede atender o no da la solución al problema, además, a esto se suma la caídas del sistema web, puntos que obligan al usuario tener que personalmente acudir a la municipalidad para realizar sus gestiones. Como se observa, el trabajo remoto presenta ventajas y desventajas para los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA :Se observó, de acuerdo a los hallazgos obtenidos que, existe relación positiva directiva y moderada, con un valor de 0.498, entre la eficiencia y calidad de servicio del trabajo remoto de los trabajadores, aunado a ello, el p-valor fue 0.033, que al ser menor a 0.05, se aceptó la hipótesis alternativa.

SEGUNDA:De acuerdo a los hallazgos encontrados, la eficiencia del servicio del trabajo remoto de los trabajadores, según el 84.7% de los encuestados, se encuentra en un nivel medio. Respecto a su dimensión atención, el 90.3% la califica en un nivel medio, y en cuanto a tiempo de servicio, el 86.1% en un nivel medio.

TERCERA:Respecto a la calidad del servicio del trabajo remoto de los trabajadores, de acuerdo a los hallazgos, el 95.8% de usuarios la califica en un nivel medio. En cuanto a sus dimensiones capacidad de respuesta, el 98.6% manifestó se encuentra en un nivel medio, mismo nivel para empatía (88.9%) y de igual modo para fiabilidad (91.7%).

CUARTA : De acuerdo a los hallazgos, se observa que existe una relación positiva directiva y moderado, con un valor de 0.463, entre la eficiencia y capacidad de respuesta del trabajo remoto de los trabajadores, aunado a ello, el p-valor fue 0.049, que al ser menor a 0.05, se aceptó la hipótesis alternativa.

QUINTA : De acuerdo al análisis efectuado en los resultados, se demostró que existe una relación positiva directiva y moderado, con un valor de 0.487, entre la eficiencia y la dimensión empatía de los trabajadores, aunado a ello, el p-valor fue 0.020, que al ser menor a 0.05, se aceptó la hipótesis alternativa.

SEXTA : Se demostró, de acuerdo a lo obtenido, que existe una relación positiva directiva y débil, con un valor de 0.385, entre la eficiencia y la dimensión fiabilidad del trabajo remoto de los trabajadores, aunado a ello, el p-valor fue 0.033, que al ser menor a 0.05, se aceptó la hipótesis alternativa.

VII. RECOMENDACIONES

Tras haber obtenido y analizado los resultados y concluido los mismos, a continuación, se presentan un conjunto de sugerencias dirigidas a la municipalidad distrital de Santa que apuntan a mejorar el panorama problemático encontrado y demostrado referido a la relación entre las variables objeto de estudio.

PRIMERA: Es de vital importancia que la gerencia de la municipalidad distrital de Santa, lleve a cabo una auditoria de su servicio de atención remota, esto con el propósito de poder identificar posibles averías en el sistema web, además de observar si esta cuenta con todos los formatos necesarios descargables para que los usuarios puedan realizar sus consultas y gestiones sin tener que ir a la misma municipalidad.

SEGUNDA: Conjuntamente con el área de informática y la gerencia de la municipalidad distrital de Santa, deben planificar el crear mensualmente encuestas subidas a la página web, la cual deberá estar dirigida a los usuarios, esto con el propósito de saber su percepción acerca del servicio que se le está dando a través de la página web, contribuyendo así a la mejora de la calidad de servicio.

TERCERA: De manera conjunta con el área de informática y la gerencia de la municipalidad distrital de Santa, se deben planificar el llevar a cabo mantenimientos de su plataforma web, esto con el fin de que los usuarios puedan realizar sus consultas y gestiones de manera ininterrumpida, además de informar constantemente los horarios de atención.

CUARTA: Conjuntamente con los jefes de cada área y la gerencia de la municipalidad distrital de Santa, deben llevar a cabo reuniones mensuales con el propósito de planificar, diseñar y ejecutar programas de capacitación dirigida al personal que se encarga de dar atención en la página web y redes sociales, con el fin de concientizar la importancia de la empatía al momento de dar atención a problemas de los usuarios.

Referencias

- Al-allak, B. A., & Bekhet, H. A. (2016). Beyond SERVQUAL: A paradigm shift. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 5, 129–134.
https://www.researchgate.net/publication/250305198_Beyond_SERVQUAL_A_paradigm_shift
- Altmann, C. (2014). Efectividad de las actividades de Mantenimiento. *Ingeniería de Mantenimiento en Canarias*(8), 98-101.
http://www.mantenimientomundial.com/notas/Efectividad_actividades_Mantenimiento.pdf
- Álvarez, A. (2013). La medición de la eficiencia y la productividad. Madrid: Pirámide.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-47722017000100251
- Aranibar, A. (2016). Mejoramiento de la productividad y minimización de costos de la consultoría informática mediante el modelo de teletrabajo [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/3634>
- Arciniegas, J., & Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Revista comuni@cción*.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000100003&script=sci_abstract
- Awad, B. A. A. A. G. (2015). The relationships between service quality, satisfaction, and behavioral intentions of Malaysian spa center customers. *International Journal of Business and Social Science*, 3, 198– 206.
https://ijbssnet.com/journals/Vol_3_No_1_January_2012/22.pdf
- Azar, O. H. (2016). Incentives and service quality in the restaurant industry: The tipping–service puzzle. *Applied Economics*, 41, 1917–1927.
doi:10.1080/00036840601131813

- Baldeon, K. (2020). Trabajo remoto y su relación con la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56966#:~:text=Se%20concluy%C3%B3%20que%20existe%20una,con%20un%20valor%20de%200.00.>
- Beecham, R. (2018). Teaching quality and student satisfaction: Nexus or simulacrum? *London Review of Education*, 7, 135–146.
 doi:10.1080/14748460902990336
- Brady, M. K. (2016). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65, 34–49.
[10.1509/jmkg.65.3.34.18334](https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334)
- Burgos, S. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista científica de administración Valor Agregado*. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Carro, R., & Gonzáles, D. (2012). Productividad y competitividad.
<http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1607>
- Casemeiro, A. (2014). La calidad en los servicios público, Secretaria General de la gobernacion de Salta. <http://www.salta.gov.par>
- Chowdhary, N., & Prakash, M. (2017). Prioritizing service quality dimensions. *Managing Service Quality: An International Journal*, 17, 493–509.
 doi:10.1108/09604520710817325
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales. Naciones Unidas. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45759-la-pandemia-covid-19-su-efecto-tendencias-mercados-laborales>
- Commonwealth of Australia. (2013). On efficiency. Productivity Commission Staff Research Note, 1-14.
<https://www.pc.gov.au/research/supporting/efficiency-effectiveness>
- Cui, T., Wei, W., Wu, A., Nana, F., & Nijkamp, P. (2019). Leisure time and labor productivity: a new economic view rooted from sociological perspective. *Economics-ejournal*(13), 1-24. <http://www.economics-ejournal.org/economics/journalarticles/2019-36/>

- De León, A. (2017). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales*, 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Deming, W. (2009). *Calidad total*. McGraw-Hill.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>
- Doyle, P. (2020). *Marketing management and strategy*. New York: Prentice Hall. <https://www.amazon.com/Marketing-Management-Strategy-Peter-Doyle/dp/0273693980>
- Duque, E., & Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC DUITAMA. *Criterio Libre*, 1(16), 159-192.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3966855>
- Ewijk, A. (2018). Resource efficiency and the circular economy Concepts, economic benefits, barriers, and policies. UCL Institute for Sustainable Resources.
https://www.researchgate.net/publication/327868697_Resource_efficiency_and_the_circular_economy_Concepts_economic_benefits_barriers_and_policies
- Fontalvo, R., & Vergara, A. (2015). *Revisión y aplicaciones SERVQUAL*. Microsoft Academy.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17981/Modelo%20SERVQUAL-Servicios%20M%C3%A9dicos%20Ambulatorios-DONAYRE.pdf?sequence=1>
- Forbes. (2020). El teletrabajo podría hacer que la selección de personal sea más competitiva. <https://www.wrike.com/es/blog/17-estadisticas-sobre-teletrabajo-que-te-sorprenderan/>
- Galindo, F., & Ríos, A. (2015). *Productividad*. México.
https://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoproductivity.pdf
- Ganga, F., Cassinell, A., Piñonez, M., & Quiroz, J. (2014). El concepto de eficiencia organizativa: Una aproximación a lo universitario. *Revista*

- líder(25), 126-150.
http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/25/5_Ganga.pdf
- García, A. (2011). Productividad y reducción de costos. México: Editorial Trillas. https://etrillas.mx/libro/productividad-y-reduccion-de-costos_5793
- 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.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n1/rdir06118.pdf>
- Grifell, J., Lovell, A., & Sickles, F. (2018). Overview of Productivity Analysis: History, Issues, and Perspectives. The Oxford Handbook of Productivity Analysis.
<https://www.oxfordhandbooks.com/view/10.1093/oxfordhb/9780190226718.001.0001/oxfordhb-9780190226718-e-1>
- Grupo La Industria. (2021). 95% de empresas en el Perú indica que cuenta con colaboradores trabajando a través de home office. Grupo La Industria. https://www.ey.com/es_pe/news/2021/05/empresas-peru-colaboradores-trabajando-home-office#:~:text=A%20este%20panorama%20esperanzador%2C%20se,d e%20manera%20digital%2C%20desde%20casa.
- Gunduz, A., & Hijlech, B. (2020). Assessment of Human Productivity Drivers for Construction Labor through Importance Rating and Risk Mapping. Qatar University (12), 1-18. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/20/8614>
- Gutiérrez, H., & De la Vara, R. (2009). Control estadístico de calidad y seis sigmas (2a ed.). México: McGraw-Hill.
<https://www.uv.mx/personal/ermeneses/files/2018/05/6-control-estadistico-de-la-calidad-y-seis-sigma-gutierrez-2da.pdf>
- Hernon, P., & Nitecki, D. (2001). Service quality: A concept not fully explored. Library Trends, 49, 687–708.
https://www.researchgate.net/publication/32961921_Service_Quality_A_Concept_Not_Fully_Explored
- Jayasundara, C., Ngulube, P., & Minishi-Majanja, M. K. (2015). Developing a model for predicting customer satisfaction in relation to service quality in

- university libraries in Sri Lanka. *South African Journal of Libraries & Information Science*, 75, 179–194. doi:10.1016/S1474-4422(09)70010-9
- Hunton, J., & Norman, C. (2010). The impact of alternative telework arrangements on organizational commitment: insights from a longitudinal field experiment. *Journal of Information Systems*, 24(1), 67-90. <https://meridian.allenpress.com/jis/article/24/1/67/75403/The-Impact-of-Alternative-Telework-Arrangements-on#:~:text=Participants%20in%20three%20of%20the,equivalent%20to%20the%20control%20group>.
- Matsumoto, F. (2014). *Expectativas y necesidades de los consumidores*. Prentice-Hall. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Morantes, M. (2014). *Análisis de la gestión y eficiencia en los sistemas de producción con ovinos en castilla la mancha [Tesis de doctorado, Universidad de Córdoba]*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=67744>
- Organización Internacional de Trabajo. (2020). *Perú, impacto de la COVID - 19 en el empleo y los ingresos laborales*. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Panorama laboral 2020*. OIT. https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_764643/lang--es/index.htm#:~:text=El%20Panorama%20Laboral%202020%20registra,%25%20a%2010%2C6%25.
- Pérez, A. (2011). Las TIC en la productividad laboral. *Revista cubana de ciencias sociales*, 56-59. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v34n2/rces01215.pdf>
- Pérez, I. (2005). *Marketing de los servicios*. 4ta edición. https://books.google.com.pe/books?id=qTBgoZ6WcYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Quinn, J., Baruch, J., & Paquette, P. (2015). Technology in Services. *Scientific American*, 257, 50–58. doi:10.1038/scientificamerican1287-50
- Shanker, L., Salalah, D., & Plaisent, M. (2017). Telecommuting: The Work Anywhere, Anyplace, Anytime Organization in the Century. *Journal of Marketing and Management*, 8(2), 47-57.

<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=21539715&AN=129070704&h=8WNCJP4924HQZAHb87L1kw8ppGJFnDhnaHWA8n45u0IIZcdU%2FXTSsnDJKA V5Owj4Ec4Fs6e7XSJZCqRE3EHUA%3D%3D&crl=c>

- Silva, W., Carrasco, J., & Vega, J. (2018). El análisis de la implementación del teletrabajo mixto en el sector bancario peruano. Casos: BCP Y BBVA [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12319>
- Snoj, B. (2015). The profiles of importance of service quality components in health spas. *Der Markt*, 34, 95–104.10.1007/BF03032046
- Suarez, L. (2020). Implementación del Teletrabajo y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46386>
- Taype, O. (2019). Dirección estratégica, procesos de contrataciones en la eficiencia del departamento de logística del concreto de la República [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40294?locale-attribute=es>
- Torrejón, A. (2014). Calidad de servicio como resultado de la eficiencia laboral. Prentice. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- 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. <https://revistaius.com/index.php/ius/article/view/319>
- Wisniewski, M. (2001). Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11, 380–388.10.1108/EUM0000000006279.

Anexos

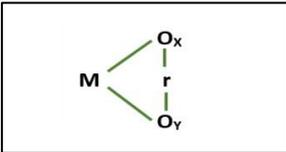
Anexo 1 – Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
O1. Eficiencia	Según Carro & Gonzáles (2012, citados en Muñoz, Rodríguez, & Saltos, 2016), es el grado de empleo de la mano de obra, la cual se encuentra referida a los tiempos de trabajo y la cantidad producida en ese tiempo, cantidad que está referida	es el resultado del uso óptimo de los recursos y tiempos por parte de los trabajadores, con el propósito de producir más dentro de los márgenes establecidos al cumplimiento de los objetivos; esta se medirá empleando un cuestionario.	Atención	Cumplimiento	Escala Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
				Satisfacción	
			Tiempo de servicio	Horario de trabajo	

	a los servicios que se brindan.			Disponibilidad	
V2. Calidad de servicio del trabajo remoto	De León (2017), ha tenido varios significados con el pasar del tiempo, dependiendo siempre del contexto y de la percepción de quien la defina; sin embargo, todos tienen en común que la calidad tiene	Tiene que ver con el resultado de cumplimiento de las expectativas de los clientes sobre un producto o servicio. Esta variable fue medida por medio de un cuestionario	Capacidad de respuesta	Solución a la consulta	Escala Ordinal -Totalmente de acuerdo -De acuerdo -Ni de acuerdo, ni en desacuerdo -En desacuerdo -Totalmente en desacuerdo
				Seguridad	
				Tiempo de respuesta	
			Empatía	Trato personalizado	
				Amabilidad	
				Comprensión	

	como propósito el cumplir con estándares, procesos efectivos y la obtención de productos o servicios que logren satisfacer las necesidades de quienes los consumen		Fiabilidad	Sinceridad	
--	--	--	-------------------	------------	--

Anexo 2 - Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Marco teórico (Títulos y Sub Títulos)	Diseño de investigación	Población
¿Existe relación entre la eficiencia y calidad de servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021?	Determinar la relación entre la eficiencia y calidad de servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021	Hi: Existe relación significativa entre la eficiencia y calidad de servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021 Ho: No existe relación entre la eficiencia y calidad de servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021	V1. Eficiencia	1. Eficiencia 1.1 Definición de eficiencia 1.2 Teorías 1.3 Dimensiones	Enfoque Investigación Cuantitativa Tipo de investigación No experimental Nivel Descriptiva Diseño de Investigación Transversal Correlacional	4000 usuarios que en promedio acuden a la municipalidad
Preguntas de investigación	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
¿Cuál es el nivel de la eficiencia del servicio del trabajo remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021?	Identificar el nivel de la eficiencia del servicio del trabajo remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021	No corresponde				
¿En qué nivel se encuentra la calidad del servicio del trabajo remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021?	Identificar el nivel de la calidad del servicio del trabajo remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021	No corresponde				
					 <p>Donde: M = Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa O_x = Observación de la variable Eficiencia</p>	Muestra

<p>¿Qué relación existe entre la eficiencia y la dimensión capacidad de respuesta del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021?</p>	<p>Analizar la relación entre la eficiencia y la dimensión capacidad de respuesta del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021</p>	<p>Existe relación significativa entre la eficiencia y la dimensión capacidad de respuesta del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021</p>	<p>V2. Calidad de servicio</p>	<p>2. Calidad de servicio 2.1 Teorías calidad de servicio 2.2 Definición de calidad de servicio 2.3 Dimensiones</p>	<p>O_v = Observación de la variable Calidad de servicio r = Relación entre las variables de estudio</p>	<p>La muestra de usuarios es de 72</p>
<p>¿Qué relación existe entre la eficiencia y la dimensión empatía de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021?</p>	<p>Identificar la relación entre la eficiencia y la dimensión empatía de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021</p>	<p>Existe relación significativa entre la eficiencia y la dimensión empatía de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021</p>				<p>Muestreo</p>
<p>¿Qué relación existe entre la eficiencia y la dimensión fiabilidad del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021?</p>	<p>Establecer la relación entre la eficiencia y la dimensión fiabilidad del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021</p>	<p>Existe relación significativa entre la eficiencia y la dimensión fiabilidad del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021</p>				<p>El tipo de muestreo empleado fue el probabilístico, cabe señalar que este se aplica cuando la muestra estadística es seleccionada de acuerdo al requisitos específicos del investigador a fin de facilitar el desarrollo del estudio (Collado, 2016)</p>

Anexo 3 – Cuestionario para medir la eficiencia

El presente cuestionario consta de 21 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

	Escala				
	1	2	3	4	5
Dimensión Atención					
El personal administrativo cumple con los horarios de trabajo remoto.					
La atención del personal administrativo durante el trabajo remoto es adecuada.					
La rapidez en la atención que se brinda mediante el trabajo remoto permite cumplir con todos los tramites solicitados.					
Considera que el servicio brindado por el personal administrativo mediante el trabajo remoto satisface sus necesidades.					
Dimensión Tiempo de servicio					
Considera que el horario de trabajo remoto favorece el servicio a los usuarios.					
En el tiempo de servicio de trabajo remoto se respeta su tiempo de atención.					
Considera que, en todas las áreas de atención de la Municipalidad, se tienen las mismas horas de atención.					
Considera que el tiempo que se toman para atender su solicitud, es el más conveniente.					

FICHA TÉCNICA

I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario para medir la eficiencia del servicio municipal"
4. **Autor:** Bch. Romero Paredes, Pablo Geampier
5. **Forma de aplicación:** Individual
6. **Medición:** Medir el nivel la variable eficiencia del servicio municipal.
7. **Administración:** Usuarios que en promedio acuden a la municipalidad.
8. **Tiempo de aplicación:** 15 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

- Determinar la relación entre la eficiencia y calidad de servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento es sometido a juicio de expertos. Para la validación se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de estudio. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de estos expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, se aplica una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0.843$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación se asume como una confiabilidad excelente, que permite determinar que el instrumento proporciona la fiabilidad necesaria para su aplicación.

I. DIRIGIDO A:

72 usuarios que en promedio acuden a la municipalidad

II. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

III. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento creado mantiene 11 ítems con opciones de respuesta guiadas de escala Likert, siendo: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1). Las mismas se encuentran ordenadas y planteadas en base a las dimensiones desligadas de la variable fidelización.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensión Atención	1, 2, 3 y 4
Dimensión Tiempo de servicio	5, 6, 7, 8

BAREMO PARA DIMENSIONES

Rango	Escalas
16 – 20	Alto
10 – 15	Medio
4 – 9	Bajo

BAREMO PARA VARIABLE

Rango	Escalas
30 – 40	Alto
19 – 29	Medio
8 – 18	Bajo

Confiabilidad

Encuestados	ITEMS																								SUMATORIA	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
E1	3	3	3	3	3	4	3	3																		25
E2	3	3	2	3	3	4	3	3																		24
E3	3	2	2	3	3	4	3	4																		24
E4	4	3	4	3	3	3	3	3																		26
E5	4	3	4	3	3	3	3	3																		26
E6	4	4	4	3	3	3	5	4																		30
E7	3	3	4	5	4	4	4	2																		29
E8	3	3	4	2	4	5	4	3																		28
E9	4	3	3	3	5	5	4	3																		30
E10	4	3	3	3	5	4	5	3																		30
E11	3	4	3	1	4	5	1	2																		23
E12	3	2	2	2	3	4	3	4																		23
E13	3	3	3	2	3	4	4	3																		25
E14	2	3	3	2	3	4	4	3																		24
E15	1	1	1	2	1	1	1	1																		9
Varianza por ítem	0.65	0.52	0.80	0.76	0.89	0.96	1.29	0.60																		24.60
Sumatoria de las varianzas de los ítems	6.45								$\alpha =$ Coeficiente de confiabilidad																0.843	Varianza total del instrumento.

Intervalo de valores	Nivel de Confiabilidad
0.90 - 1.00	Confiabilidad muy alta
0.80 - 0.89	Confiabilidad alta
0.70 - 0.79	Confiabilidad aceptable
0.60 - 0.69	Confiabilidad baja
0.50 - 0.59	Confiabilidad muy baja
<0.5	Confiabilidad nula

α	Coeficiente de confiabilidad	?
K	Número de ítems del instrumento	8
$\sum S_i^2$	Sumatoria de las varianzas de los ítems	6.45
S_T^2	Varianza total del instrumento.	24.60

Estadístico de Confiabilidad Alfa de Cronbach
0.843

Anexo 4 – Cuestionario para medir la calidad de servicio del trabajo remoto

Estamos realizando un estudio respecto a la calidad del servicio del trabajo remoto de la Municipalidad Distrital de Santa por lo cual se ha elaborado un cuestionario para saber su opinión.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

Categoría	Escala
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

	Escalas				
	1	2	3	4	5
Dimensión Capacidad de respuesta					
1. Se resuelve satisfactoriamente las consultas en línea.					
2. Cuando el usuario ingresa a la página web de la Municipalidad, encuentra las mejores soluciones.					
3. El servicio en línea ha solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas.					
4. En atenciones en línea, se logra transmitir seguridad y tranquilidad.					
5. En la página web de la Municipalidad, siempre hay personal para atender al momento.					
6. Teniendo en cuenta las condiciones de trabajo remoto, los servidores pueden ofrecer muchas posibilidades de solución.					

7. El servicio en línea da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.					
8. Los empleados comunican los horarios exactos de servicio a través de la página web de la Municipalidad.					
Dimensión Empatía					
9. Cuando requieren los usuarios, reciben una atención individualizada.					
10. Teniendo en cuenta las condiciones de trabajo remoto, cuándo requieren los usuarios, reciben una atención individualizada.					
11. El servicio virtual, se adapta perfectamente las necesidades del usuario.					
12. El trato del personal con los usuarios es considerado y amable.					
13. Teniendo en cuenta las condiciones de trabajo remoto, el personal puede leer atentamente las diversas consultas.					
14. El personal, logra transmitir preocupación sin excepción alguna a todos los usuarios.					
15. En la página web de la Municipalidad, se pueden comprender totalmente las necesidades e intereses de los usuarios.					
Dimensión Fiabilidad					
16. En línea, siempre se da una imagen de honestidad.					
17. En línea, siempre es posible brindar una información sincera (watsapp, Messenger Facebook).					
18. En línea, siempre es posible ayudar en la gestión que realizan los usuarios (WhatsApp, Messenger Facebook).					

FICHA TÉCNICA

I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario para medir la calidad del servicio municipal"
4. **Autor:** Bch. Romero Paredes, Pablo Geampier
5. **Forma de aplicación:** Individual
6. **Medición:** Medir el nivel la variable calidad del servicio municipal.
7. **Administración:** Usuarios que en promedio acuden a la municipalidad.
8. **Tiempo de aplicación:** 15 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

- Determinar la relación entre la eficiencia y calidad de servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa -2021.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento es sometido a juicio de expertos. Para la validación se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de estudio. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de estos expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, se aplica una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0.880$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación se asume como una confiabilidad excelente, que permite determinar que el instrumento proporciona la fiabilidad necesaria para su aplicación.

IV. DIRIGIDO A:

72 usuarios que en promedio acuden a la municipalidad

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento creado mantiene 11 ítems con opciones de respuesta guiadas de escala Likert, siendo: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1). Las mismas se encuentran ordenadas y planteadas en base a las dimensiones desligadas de la variable fidelización.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensión Capacidad de respuesta	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8
Dimensión Empatía	9, 10, 11, 13, 14 y 15
Dimensión Fiabilidad	16, 17 y 18

BAREMO PARA DIMENSIONES

Dimensión Capacidad de respuesta

Rango	Escalas
30 – 40	Alto
19 – 29	Medio
8 – 18	Bajo

Dimensión Empatía

Rango	Escalas
22 – 30	Alto
14 – 21	Medio

6 – 13	Bajo
--------	------

Dimensión Fiabilidad

Rango	Escalas
11 – 15	Alto
7 – 10	Medio
3 – 6	Bajo

BAREMO PARA VARIABLE

Rango	Escalas
66 – 90	Alto
42 – 65	Medio
18 – 41	Bajo

Confiabilidad

Encuestados	ITEMS																								SUMATORIA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
E1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	5	4	3	4	3							60
E2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	5	4	3	4	3							61
E3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3							61
E4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	4	5	1	3	3	3							56
E5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3							54
E6	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	5							63
E7	3	3	4	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4							63
E8	3	3	4	2	4	5	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	5	4							62
E9	4	3	3	3	5	5	4	3	3	2	2	3	3	4	3	5	5	4							64
E10	4	3	3	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	5	4	5							67
E11	3	4	3	1	4	5	1	2	4	3	4	3	3	3	3	4	5	1							56
E12	3	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	3	4	3							59
E13	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	5	5	4	3	4	4							63
E14	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	5	4	5	3	4	4							62
E15	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	3	1	4	1	1	1	1	1							26
Varianza por ítem	0.65	0.52	0.80	0.76	0.89	0.96	1.29	0.60	0.25	0.52	0.46	0.52	0.73	1.05	1.44	0.89	0.96	1.29							86.12
Sumatoria de las varianzas de los ítems	14.55																		$\alpha =$	Coeficiente de confiabilidad				0.880	Varianza total del instrumento.

Intervalo de valores	Nivel de Confiabilidad
0.90 - 1.00	Confiabilidad muy alta
0.80 - 0.89	Confiabilidad alta
0.70 - 0.79	Confiabilidad aceptable
0.60 - 0.69	Confiabilidad baja
0.50 - 0.59	Confiabilidad muy baja
<0.5	Confiabilidad nula

α	Coeficiente de confiabilidad	?
K	Número de ítems del instrumento	18
$\sum S_i^2$	Sumatoria de las varianzas de los ítems	14.55
S_T^2	Varianza total del instrumento.	86.12

Estadístico de Confiabilidad Alfa de Cronbach
0.880

Validez de juicio de expertos

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones Y/O recomendaciones	
					A. Relación entre la variable y dimensión.		B. Relación entre la dimensión y el indicador.		C. Relación entre el indicador y los ítems		D. Relación entre el ítem y la opción de respuesta.			
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
CALIDAD DE SERVICIO	A. Dimensión Capacidad de respuesta	Solución a la consulta	1. Se resuelve satisfactoriamente las consultas en línea.	3 = Alta 2= Regular 1=Bajo										
			2. Cuando el usuario ingresa a la página web de la Municipalidad, encuentra las mejores soluciones.											
			3. El servicio en línea ha solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas.											
		Seguridad	4. En atenciones en línea, se logra transmitir seguridad y tranquilidad.											
			5. En la página web de la Municipalidad, siempre hay personal para atender al momento.											
			6. Teniendo en cuenta las condiciones de trabajo remoto, los servidores pueden ofrecer muchas posibilidades de solución.											
		Tiempo de respuesta	7. El servicio en línea da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.											
			8. Los empleados comunican los horarios exactos de servicio a través de la página web de la Municipalidad.											
	B. Dimensión Empatía	Trato personalizado	9. Cuando requieren los usuarios, reciben una atención individualizada.											
			10. Teniendo en cuenta las condiciones de trabajo remoto, cuándo requieren los usuarios, reciben una atención individualizada.											
			11. El servicio virtual, se adapta perfectamente las necesidades del usuario.											
		Amabilidad	12. El trato del personal con los usuarios es considerado y amable.											
			13. Teniendo en cuenta las condiciones de trabajo remoto, el personal puede leer atentamente las diversas consultas.											
		Comprensión	14. El personal, logra transmitir preocupación sin excepción alguna a todos los usuarios.											
			15. En la página web de la Municipalidad, se pueden comprender totalmente las necesidades e intereses de los usuarios.											
		C. Dimensión Sinceridad	Sinceridad		16. En línea, siempre se da una imagen de honestidad.									

Anexo 5 – Base de datos de la variable eficiencia

N°	Dimensión Atención				Sumatoria	Dimensión Tiempo de servicio				Sumatoria	General
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4		Item 5	Item 6	Item 7	Item 8		
1	4	2	2	3	11	3	3	3	3	12	23
2	4	2	2	3	11	3	3	3	3	12	23
3	4	3	2	3	12	3	3	3	3	12	24
4	4	3	2	3	12	3	3	3	3	12	24
5	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	25
6	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	25
7	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	24
8	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	24
9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	24
10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	24
11	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	22
12	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	22
13	3	2	2	3	10	3	3	2	2	10	20
14	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	18
15	4	2	3	3	12	3	3	2	2	10	22
16	4	2	3	3	12	3	3	2	3	11	23
17	3	2	3	3	11	2	3	3	3	11	22
18	3	2	3	3	11	2	3	3	3	11	22
19	3	2	3	3	11	2	3	3	3	11	22
20	3	2	3	3	11	2	3	3	3	11	22
21	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	23
22	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	23
23	3	3	2	3	11	4	3	2	2	11	22
24	3	3	2	3	11	4	3	2	3	12	23
25	2	3	3	4	12	3	3	3	4	13	25
26	2	3	3	4	12	3	3	3	4	13	25
27	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	25
28	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	24
29	3	2	3	3	11	3	3	4	3	13	24
30	3	2	3	3	11	3	3	4	3	13	24
31	3	2	3	3	11	4	3	3	3	13	24
32	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	25
33	3	2	2	3	10	4	4	4	2	14	24
34	3	3	2	3	11	3	4	4	3	14	25
35	4	2	2	3	11	3	3	3	3	12	23
36	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	22
37	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	22
38	3	3	2	3	11	3	3	4	3	13	24
39	3	3	2	3	11	3	4	4	3	14	25

40	4	2	3	2	11	3	4	4	2	13	24
41	4	2	3	2	11	4	3	3	3	13	24
42	3	2	2	2	9	4	3	3	3	13	22
43	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	22
44	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	23
45	2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	22
46	2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	22
47	3	2	3	2	10	3	3	3	4	13	23
48	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	22
49	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	22
50	4	2	2	2	10	2	2	2	2	8	18
51	4	3	2	3	12	2	3	2	3	10	22
52	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	18
53	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	22
54	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	18
55	3	3	3	3	12	4	2	3	3	12	24
56	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	18
57	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	23
58	2	2	2	2	8	2	3	3	2	10	18
59	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	22
60	3	2	2	3	10	2	2	2	2	8	18
61	4	2	3	3	12	3	2	3	3	11	23
62	3	2	2	2	9	2	2	2	3	9	18
63	3	2	3	3	11	3	3	2	2	10	21
64	2	2	3	2	9	2	2	3	2	9	18
65	3	3	4	3	13	2	4	2	2	10	23
66	3	3	2	2	10	2	2	2	2	8	18
67	3	2	3	3	11	3	3	3	2	11	22
68	3	2	3	2	10	2	2	2	2	8	18
69	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	22
70	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	21
71	3	2	2	3	10	3	3	3	3	12	22
72	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	23

Anexo 6 – Base de datos de la variable calidad de servicio

N ^o	Dimensión Capacidad de respuesta								Sumatoria	Dimensión Empatía							Sumatoria	Dimensión Fiabilidad			Sumatoria	General
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8		Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15		Item 16	Item 17	Item 18		
1	3	3	2	2	3	3	3	4	23	3	3	3	4	3	3	3	22	4	4	3	11	56
2	3	3	2	2	3	3	2	4	22	3	3	3	4	3	3	3	22	4	4	3	11	55
3	3	3	2	2	3	3	2	4	22	3	3	3	4	3	3	3	22	3	4	3	10	54
4	3	2	2	2	3	3	2	4	21	3	3	3	4	3	3	3	22	3	4	3	10	53
5	3	2	2	3	3	3	2	4	22	3	3	3	4	3	3	2	21	3	3	3	9	52
6	3	2	2	3	3	3	2	4	22	3	3	3	4	3	3	2	21	4	3	3	10	53
7	3	2	2	3	3	3	2	4	22	3	3	3	4	3	3	3	22	4	3	3	10	54
8	3	2	2	2	3	3	2	3	20	3	3	2	4	3	3	3	21	4	3	3	10	51
9	3	2	3	2	3	3	3	3	22	3	3	2	4	3	3	3	21	4	3	3	10	53
10	3	2	3	2	3	3	3	3	22	3	3	2	4	3	3	3	21	4	3	3	10	53
11	3	2	3	2	3	3	2	3	21	3	3	3	3	3	3	3	21	4	4	3	11	53
12	3	2	3	2	3	3	2	3	21	3	3	3	3	2	3	2	19	4	4	3	11	51
13	3	2	3	2	2	3	3	4	22	3	3	3	4	2	3	2	20	4	3	3	10	52
14	3	2	2	2	2	3	2	4	20	3	3	3	4	2	2	2	19	3	3	3	9	48
15	3	2	2	2	2	3	2	4	20	4	3	3	4	2	2	2	20	3	3	3	9	49
16	3	2	2	2	2	3	2	4	20	4	3	3	4	3	2	3	22	3	3	3	9	51
17	3	2	2	2	3	3	2	4	21	3	3	2	4	3	2	3	20	4	3	3	10	51
18	3	2	2	2	3	3	2	4	21	3	3	2	3	3	3	3	20	4	3	2	9	50
19	3	2	3	2	3	3	3	4	23	3	3	2	3	3	3	3	20	4	3	2	9	52
20	4	4	3	2	3	3	3	4	26	3	4	2	3	2	3	3	20	4	3	3	10	56
21	4	4	3	2	3	3	2	4	25	3	4	2	3	2	3	3	20	3	3	3	9	54
22	3	3	3	2	3	3	2	4	23	3	4	3	3	2	3	3	21	3	3	3	9	53
23	2	3	2	2	3	3	2	4	21	3	3	3	3	2	3	2	19	3	3	3	9	49
24	2	3	2	2	2	2	3	4	20	3	3	3	4	3	3	2	21	3	4	3	10	51
25	2	2	2	2	2	2	2	4	18	3	2	3	3	2	2	2	17	2	2	2	6	41
26	2	2	2	2	2	3	2	4	19	3	2	3	4	3	3	3	21	3	3	3	9	49
27	2	2	2	3	3	3	2	4	21	3	2	3	4	3	3	3	21	4	3	2	9	51
28	2	2	2	3	3	3	3	4	22	3	2	3	4	3	3	3	21	4	3	2	9	52
29	2	2	2	2	3	3	3	4	21	2	2	2	4	3	2	2	17	4	3	3	10	48
30	2	2	2	2	3	3	3	4	21	2	3	2	4	3	2	2	18	3	3	3	9	48
31	3	2	2	2	3	3	3	4	22	2	3	2	4	3	2	3	19	3	3	3	9	50
32	3	3	2	3	3	3	2	4	23	2	3	3	4	3	2	2	19	4	3	2	9	51
33	3	3	2	2	2	3	2	4	21	2	3	3	4	2	3	2	19	4	3	2	9	49
34	2	3	2	2	2	3	2	3	19	2	3	3	4	2	3	3	20	4	3	3	10	49
35	2	3	2	2	2	3	2	3	19	3	3	3	4	2	3	3	21	4	3	3	10	50
36	2	3	2	2	3	3	3	3	21	3	3	3	3	2	3	3	20	3	3	3	9	50
37	3	2	2	2	3	3	2	4	21	3	3	3	3	3	3	2	20	3	2	3	8	49
38	3	2	2	3	3	3	2	4	22	3	3	3	3	3	3	2	20	3	2	2	7	49
39	3	2	2	3	3	3	2	4	22	3	3	3	3	3	3	3	21	4	2	2	8	51
40	3	3	2	3	3	3	2	4	23	2	3	3	3	3	2	3	19	4	3	3	10	52
41	3	3	3	2	3	3	2	4	23	2	3	3	4	3	2	3	20	4	3	3	10	53

42	3	3	3	2	3	2	2	4	22	2	3	3	4	3	2	3	20	3	3	3	9	51
43	2	2	2	2	3	2	3	4	20	3	3	2	4	3	2	2	19	3	2	3	8	47
44	2	2	2	2	3	2	3	4	20	3	3	2	4	3	3	2	20	4	2	3	9	49
45	2	2	2	2	3	3	3	4	21	3	2	2	4	3	3	3	20	4	2	2	8	49
46	3	2	2	2	3	3	3	4	22	3	2	2	4	2	3	3	19	3	2	2	7	48
47	3	3	2	2	3	3	3	4	23	3	3	3	4	2	3	2	20	4	3	3	10	53
48	2	3	2	3	2	3	2	4	21	3	3	3	4	2	3	2	20	3	3	3	9	50
49	2	3	2	2	2	3	2	4	20	3	3	3	4	2	2	2	19	4	3	3	10	49
50	3	3	3	2	3	3	2	3	22	3	3	3	4	3	2	3	21	3	3	3	9	52
51	3	2	2	2	3	3	2	3	20	3	3	3	3	3	2	3	20	4	2	3	9	49
52	2	2	2	3	3	2	2	4	20	3	3	3	3	3	2	3	20	3	2	3	8	48
53	2	2	2	2	3	2	3	4	20	3	4	3	3	3	2	3	21	4	3	2	9	50
54	3	2	3	2	3	3	3	4	23	2	4	3	3	3	2	3	20	4	3	2	9	52
55	3	3	3	2	3	3	3	4	24	2	4	2	4	2	2	3	19	4	3	3	10	53
56	3	3	3	2	3	3	3	4	24	2	3	2	4	2	2	2	17	3	3	3	9	50
57	3	3	3	2	3	3	2	4	23	3	3	2	4	2	2	2	18	3	3	3	9	50
58	3	2	2	2	3	3	2	4	21	3	3	3	4	2	3	3	21	3	3	3	9	51
59	3	2	2	2	3	3	2	4	21	3	3	3	4	3	3	3	22	4	3	3	10	53
60	2	3	2	2	3	3	3	4	22	3	2	3	3	3	3	2	19	4	3	2	9	50
61	2	3	3	2	3	3	3	4	23	3	2	3	3	3	2	3	19	4	3	2	9	51
62	3	2	3	2	3	2	2	4	21	2	2	2	3	2	1	1	13	2	2	2	6	40
63	3	2	3	2	3	2	2	4	21	3	3	3	4	3	2	3	21	3	3	3	9	51
64	3	3	3	3	3	2	2	4	23	3	3	3	4	3	2	2	20	4	2	3	9	52
65	3	3	2	3	3	2	2	4	22	3	3	3	4	3	2	3	21	4	2	3	9	52
66	3	2	2	2	3	3	2	3	20	3	3	3	4	3	2	2	20	3	3	3	9	49
67	3	2	2	2	2	3	3	3	20	3	3	3	4	3	3	2	21	3	3	3	9	50
68	2	2	2	2	2	3	3	3	19	2	2	1	3	2	2	2	14	3	2	2	7	40
69	2	3	3	2	2	3	3	4	22	2	2	2	3	2	3	3	17	4	3	3	10	49
70	3	3	3	2	3	3	2	4	23	2	2	2	3	2	3	2	16	3	2	3	8	47
71	3	3	3	2	3	3	2	4	23	3	3	3	3	2	3	2	19	3	2	3	8	50
72	3	3	2	2	3	3	2	3	21	3	3	3	4	3	3	2	21	3	3	3	9	51

Anexo 7 – Validación de instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Eficiencia y Calidad de Servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa - 2021

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones Y/O recomendaciones
					A. Relación entre la variable y dimensión.		B. Relación entre la dimensión y el indicador.		C. Relación entre el indicador y los ítems		D. Relación entre el ítem y la opción de respuesta.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
EFICIENCIA	A. Dimensión Atención	Cumplimiento	1. El personal administrativo cumple con los horarios de trabajo remoto.	3 = Alta 2= Regular 1=Bajo	X		X		X		X		
			2. La atención del personal administrativo durante el trabajo remoto es adecuada.		X		X		X		X		
		Satisfacción	3. La rapidez en la atención que se brinda mediante el trabajo remoto permite cumplir con todos los tramites solicitados.		X		X		X		X		
			4. Considera que el servicio brindado por el personal administrativo mediante el trabajo remoto satisface sus necesidades.		X		X		X		X		
	B. Dimensión Tiempo de servicio	Trato personalizado	5. Considera que el horario de trabajo remoto favorece el servicio a los usuarios.		X		X		X		X		
		Amabilidad	6. En el tiempo de servicio de trabajo remoto se respeta su tiempo de atención.		X		X		X		X		
		Comprensión	7. Considera que, en todas las áreas de atención de la Municipalidad, se tienen las mismas horas de atención.		X		X		X		X		

		Sinceridad	8. Considera que el tiempo que el tiempo que se toman para atender su solicitud, es el más conveniente.		X		X		X		X		
--	--	------------	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Medir el nivel la variable la Eficiencia del Servicio Municipal.

OBJETIVO : Determinar la relación entre la eficiencia y calidad de Servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa - 2021.

DIRIGIDO A : Usuarios que en promedio acuden a la Municipalidad.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA.

Firma

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Eficiencia y Calidad de Servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa - 2021

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones Y/O recomendaciones
					A. Relación entre la variable y dimensión.		B. Relación entre la dimensión y el indicador.		C. Relación entre el indicador y los ítems		D. Relación entre el ítem y la opción de respuesta.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
EFICIENCIA	A. Dimensión Atención	Cumplimiento	1 El personal administrativo cumple con los horarios de trabajo remoto.	3 = Alta 2= Regular 1=Bajo	X		X		X		X		
			2 La atención del personal administrativo durante el trabajo remoto es adecuada.		X		X		X		X		
		Satisfacción	3 La rapidez en la atención que se brinda mediante el trabajo remoto permite cumplir con todos los tramites solicitados.		X		X		X		X		
			4 Considera que el servicio brindado por el personal administrativo mediante el trabajo remoto satisface sus necesidades.		X		X		X		X		
	B. Dimensión Tiempo de servicio	Trato personalizado	5 Considera que el horario de trabajo remoto favorece el servicio a los usuarios.		X		X		X		X		
		Amabilidad	6 En el tiempo de servicio de trabajo remoto se respeta su tiempo de atención.		X		X		X		X		
		Comprensión	7 Considera que, en todas las áreas de atención de la Municipalidad, se tienen las mismas horas de atención.		X		X		X		X		
		Sinceridad	8 Considera que el tiempo que el tiempo que se toman para atender su solicitud, es el más conveniente.		X		X		X		X		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Medir el nivel la variable la Eficiencia del Servicio Municipal.

OBJETIVO : Determinar la relación entre la eficiencia y calidad de Servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa - 2021.

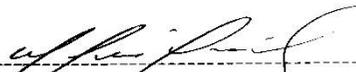
DIRIGIDO A : Usuarios que en promedio acuden a la Municipalidad.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : MILTÓN HEISON PEREZ MORÁN.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA.



Mag. Milton Heison PEREZ MORAN
DNI N° 40003277

Firma

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO: Eficiencia y Calidad de Servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa - 2021

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones Y/O recomendaciones
					A. Relación entre la variable y dimensión.		B. Relación entre la dimensión y el indicador.		C. Relación entre el indicador y los ítems		D. Relación entre el ítem y la opción de respuesta.		
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
EFICIENCIA	A. Dimensión Atención	Cumplimiento	1 El personal administrativo cumple con los horarios de trabajo remoto.	3 = Alta 2= Regular 1=Bajo	X		X		X		X		
			2 La atención del personal administrativo durante el trabajo remoto es adecuada.		X		X		X		X		
		Satisfacción	3 La rapidez en la atención que se brinda mediante el trabajo remoto permite cumplir con todos los tramites solicitados.		X		X		X		X		
			4 Considera que el servicio brindado por el personal administrativo mediante el trabajo remoto satisface sus necesidades.		X		X		X		X		
	B. Dimensión Tiempo de servicio	Trato personalizado	5 Considera que el horario de trabajo remoto favorece el servicio a los usuarios.		X		X		X		X		
		Amabilidad	6 En el tiempo de servicio de trabajo remoto se respeta su tiempo de atención.		X		X		X		X		
		Comprensión	7 Considera que, en todas las áreas de atención de la Municipalidad, se tienen las mismas horas de atención.		X		X		X		X		
		Sinceridad	8 Considera que el tiempo que el tiempo que se toman para atender su solicitud, es el más conveniente.		X		X		X		X		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Medir el nivel la variable la Eficiencia del Servicio Municipal.

OBJETIVO : Determinar la relación entre la eficiencia y calidad de Servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa - 2021.

DIRIGIDO A : Usuarios que en promedio acuden a la Municipalidad.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : LUIS DANTE MANZO VILLANUEVA.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA.


MG. LUIS DANTE MANZO VILLANUEVA
DNI N° 33262050
Firma

o
o
o

o
o
o

Tratopasonaizado

ni"liiM7.wb

10. r - en aeta las arddones de al>ajo reroto """"""
loe...aioc. reci>en una,Clifn ïldM<Nilizada.
a,,,,,, se acS,¿é pe'feclamentelas necesidades

X X X X
X X X X



4. B lqa <ransmtr — ciá, sin exa,p:icin

o

o.
iD
e
e
e
ZS
od

Corpensión

11. del..aio.
12. B — del p,rso-al ca, bs """"os es considerado y
13. r - - en aeta las arddones de oal>ajo re,mo
pMINI - - leer — las ctYersas consulta,
14. - loeUCUlioc.
15. En la págrB web de l> Iuidpai!ad. se pueden OOfM)teniler
- lasnectSilladese.....deHcusuanoc.
16. en.....áerq:re,edaunaira9ffldehorlestidad.

X X X X
X X X X
X X X X
X X X X
X X X X

c.i

SincMdad

			17. En línea, siempre es posible brindar una información sincera (watsapp, Messenger Facebook).		x		x		x		x		
			18. En línea, siempre es posible ayudar en la gestión que realizan los usuarios (WhatsApp, Messenger Facebook).		x		x		x		x		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

- NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Medir el nivel la variable la Calidad del Servicio Municipal.
- OBJETIVO** : Determinar la relación entre la Eficiencia y calidad de Servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa - 2021.
- DIRIGIDO A** : Usuarios que en promedio acuden a la Municipalidad.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : FIESTAS FLORES ROBERTO CARLOS.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA.


Firma

o
o
o

o
o
o

Tratopasonaizado

ni"liiM7.wb

10. r - en aeta las arddones de al>ajo reroto """"""
loe...aioc. reci>en una,Clifn ïldM<Nilizada.
a,,,,,,, se acS,¡é pe'feclamentelas necesidades

X X X X
X X X X



4. B lqa <ransmtr — ciá, sin exa,p:icin

o

o.
iD
e
e
e
ZS

od

Corpensión

11. del..aio.
12. B — del p,rso-al ca, bs """"os es considerado y
13. r - - en aeta las arddones de oal>ajo re,mo
pMINI - - leer — las ctYersas consulta,
14. - loeUCUlioc.
15. En la págrB web de l> luidpai!ad, se pueden OOfM)teniler
- lasnectSilladese.....deHcusuanoc.
16. en.....áerq:re,edaunaira9ffldehorlestidad.

X X X X
X X X X
X X X X
X X X X
X X X X

c.i

SincMdad

			17. En línea, siempre es posible brindar una información sincera (watsapp, Messenger Facebook).		x		x		x		x		
			18. En línea, siempre es posible ayudar en la gestión que realizan los usuarios (WhatsApp, Messenger Facebook).		x		x		x		x		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Medir el nivel la variable la Calidad del Servicio Municipal.

OBJETIVO : Determinar la relación entre la Eficiencia y calidad de Servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa - 2021.

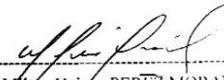
DIRIGIDO A : Usuarios que en promedio acuden a la Municipalidad.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : MILTÓN HEISON PEREZ MORÁN.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA.


Mag. Milton Heison PEREZ MORAN
DNI Nº 40003277

Firma

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Eficiencia y Calidad de Servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa - 2021

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta	Criterios de Evaluación								Observaciones Y/O recomendaciones	
					A. Relación entre la variable y dimensión.		B. Relación entre la dimensión y el indicador.		C. Relación entre el indicador y los ítems		D. Relación entre el ítem y la opción de respuesta.			
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
CALIDAD DE SERVICIO	A. Dimensión Capacidad de respuesta	Solución a la consulta	1. Se resuelve satisfactoriamente las consultas en línea.	3 = Alta 2= Regular 1=Bajo	x		x		x		x			
			2. Cuando el usuario ingresa a la página web de la Municipalidad, encuentra las mejores soluciones.		x		x		x		x			
			3. El servicio en línea ha solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas.		x		x		x		x			
		Seguridad	4. En atenciones en línea, se logra transmitir seguridad y tranquilidad.		x		x		x		x			
			5. En la página web de la Municipalidad, siempre hay personal para atender al momento.		x		x		x		x			
			6. Teniendo en cuenta las condiciones de trabajo remoto, los servidores pueden ofrecer muchas posibilidades de solución.		x		x		x		x			
		Tiempo de respuesta	7. El servicio en línea da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.		x		x		x		x			
			8. Los empleados comunican los horarios exactos de servicio a través de la página web de la Municipalidad.		x		x		x		x			
	B. Dimensión Empatía	Trato personalizado	9. Cuando requieren los usuarios, reciben una atención individualizada.		x		x		x		x			
			10. Teniendo en cuenta las condiciones de trabajo remoto, cuando requieren los usuarios, reciben una atención individualizada.		x		x		x		x			
			11. El servicio virtual, se adapta perfectamente las necesidades del usuario.		x		x		x		x			
		Amabilidad	12. El trato del personal con los usuarios es considerado y amable.		x		x		x		x			
			13. Teniendo en cuenta las condiciones de trabajo remoto, el personal puede leer atentamente las diversas consultas.		x		x		x		x			
		Comprensión	14. El personal, logra transmitir preocupación sin excepción alguna a todos los usuarios.		x		x		x		x			
			15. En la página web de la Municipalidad, se pueden comprender totalmente las necesidades e intereses de los usuarios.		x		x		x		x			
		C	Sinceridad		16. En línea, siempre se da una imagen de honestidad.	x		x		x		x		
					17. En línea, siempre es posible brindar una información sincera (watsapp, Messenger Facebook).		x		x		x			
					18. En línea, siempre es posible ayudar en la gestión que realizan los usuarios (WhatsApp, Messenger Facebook).		x		x		x			

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Medir el nivel la variable la Calidad del Servicio Municipal.

OBJETIVO : Determinar la relación entre la Eficiencia y calidad de Servicio del Trabajo Remoto de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa - 2021.

DIRIGIDO A : Usuarios que en promedio acuden a la Municipalidad.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : LUIS DANTE MANZO VILLANUEVA.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA.



MG. LUIS DANTE MANZO VILLANUEVA

DNI N° 33262050

Firma

CARTA

Chimbote, 27 de setiembre de 2021.

Abg. LUIS ENRIQUE ARTEAGA CAMPOS
Jefe de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Santa



**ASUNTO: SOLICITO INFORMACIÓN, PARA
FINES DE INVESTIGACIÓN DE TESIS.**

De mi consideración.-

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y manifestarle lo siguiente.

La presente misiva, es con fines de investigación de **TESIS** de Posgrado, que siendo de imperiosa necesidad, contar con el dato poblacional de los trabajadores de ésta entidad edil para el desarrollo del mismo, **SOLICITO** a vuestro despacho, sirva remitir al suscrito el número de población total de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa, y asimismo su distribución en cada Gerencia de vuestra representada.

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



PABLO GEAMPIER ROMERO PAREDES

D.N.I.N°47119363

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Santa 29 de setiembre del 2021

CARTA N° 026 – 2021 – O.R.H. – MDS.

Señor :

PABLO GEAMPIER ROMERO PAREDES

Asunto: Remito información.

Por medio de la presente reciba mis saludos y en virtud a su solicitud de información respecto a la población de trabajadores de esta comuna, manifestarle que actualmente contamos con 185 trabajadores, los mismos que están distribuidos de la siguiente manera.

- Alcaldía (2), Of. De Procuraduría (1), Of. Secretaria general (2), Of. De Imagen institucional (1).
- Unidad de trámite documentario (1), Unidad de archivo general (1).
- Gerencia municipal (2), Ger. De Presupuesto (2), Of. De Recursos Humanos (4), Of. De Contrataciones (2).
- Contabilidad (1), Tesorería (2), Control Patrimonial (1).
- Ger. De Serv. Públicos, trans. y protección del ambiente (67), Of. Registro Civil (5).
- Of. De tránsito transporte y mantenimiento de maquinaria (1).
- Of. Administración cementerio municipal (1), Of. Adm. Complejos deportivos (1).
- Ger. Desarrollo social, protección de derechos y participación vecinal (2), Of. Demuna (3), Of. CIAM (2), Of. OMAPED (2), Of. Participación Vecinal (1), Of. De Educación, Cultura y Deporte (1), Of. Unidad Local de Empadronamiento (1).
- Of. Turismo y Mypes (1), Of. De Comercialización (1), Of. Adm. Camal Municipal (1).
- Of. Adm. Mercado Municipal (1), Ger. Asuntos Jurídicos (2), Of. de Informática (1).
- Ger. De infraestructura desarrollo urbano y rural (3), Of. Estudios y proyectos (2).
- Of. Desarrollo urbano rural y catastro (3), Of. De liquidación de obras (1).
- Ger. De seguridad ciudadana y gestión de desastres (51).
- Of. Gestión de riesgos, de desastres y defensa civil (2), Ger. Adm. Tributaria y ejecución coactiva (2), Of. De fiscalización y control (2), Of. De recaudación (1).
- Of. de ejecutoria coactiva (2).

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atte,

MUNICIPALIDAD INSTITUCIONAL DE SANTIAGO
ALCALDE MUNICIPAL
JEFE DE OFICINA



**MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE SANTA**

de Mutación N° 227 Santa - Ancash

CONSTANCIA DE PRESENTACIÓN

Unidad Organica: UNIDAD DE TRAMITE
DOCUMENTARIO Y ORIENTACION
AL CIUDADANO

Expediente N° : 4570 - 2021-MDS

Fecha/Hora : 28/09/2021 11:44:48

Usuario: ayariaque

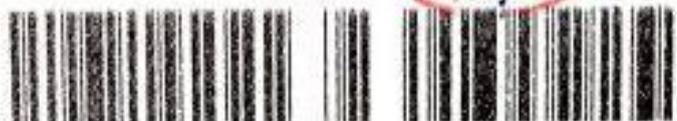
Solicitó: OTRO PROCEDIMIENTO GENERAL

Asunto: SOLICITO INFORMACION PARA FINES DE
INVESTIGACION DE TESIS

Folios: 01

Presentante: PABLO GEAMPIER ROMERO
PAREDES

N° DNI/RUC : 47119363



MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE SANTA

Casco Urbano Jr. Marañón 227 Santa- Ancash

RUC N° 20179525101

RECIBO DE PAGO

N° Recibo: 134043

Fecha: 28/09/2021

ROMERO PAREDES PABLO GEAMPIER

CANCELADO

Cant.: 1	FORMATOS	
1.3.210.	Hoja de Trámite Documentario	2.00
28/09/2021 11:33:12		2.00
DOS CON 00/100 NUEVOS SOLES		

CPELAEZ