



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Trabajo remoto y la satisfacción de los usuarios de una
Municipalidad Provincial de Ancash 2022**

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

AUTORA:

Bonilla Terry, Johanna Mercedes (orcid.org/ 0000-0002-2512-8532)

ASESOR:

Mg. Bazan Tanchiva, Luis (orcid.org/0000-0002-0464-3295)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A la memoria de mi abuela Zenaida y a la de mi primo Francisco, por haberme dado su tiempo y cariño e impulsado siempre para seguir adelante.

Agradecimiento

A Dios, por bendecir mi vida, darme oportunidades y fuerzas.

A mi papá, mis tías y prima por creer siempre en mí y apoyarme incondicionalmente.

Al Mg. Luis Bazán Tanchiva, por su asesoramiento, paciencia y apoyo al realizar mi tesis.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	12
3.2. Variable y Operacionalización	12
3.3. Población, Muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	14
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1. Frecuencia de las dimensiones del trabajo remoto	17
Tabla 2. Nivel del trabajo remoto que efectuan los empleados	18
Tabla 3. Frecuencia de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios	19
Tabla 4. Nivel de satisfacción de los usuarios de la MP	21
Tabla 5. Correlación entre trabajo remoto con satisfacción de los usuarios	22
Tabla 6. Correlación entre planificación con satisfacción de los usuarios	23
Tabla 7. Correlación entre realización con satisfacción de los usuarios	24

Resumen

En la presente investigación se propuso como objetivo, determinar el nivel de relación entre el trabajo remoto con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad Provincial de Ancash 2022, la metodología utilizada, es de tipo básica, su enfoque es cuantitativo de nivel correlacional, el diseño es no experimental de alcance transeccional, para la investigación se tuvo dos tipos de población, la primera muestra fue igual a la población, puesto no fue necesario calcularla siendo esta óptima porque se pudo acceder a los 20 servidores públicos y para la segunda al ser amplia, se procedió a calcular hallándose una muestra de 375 usuarios, donde se aplicó dos cuestionarios de 19 y 22 ítems respectivamente. Entre los resultados, el 60% de los servidores de la municipalidad, consideran que el trabajo remoto que efectúan es regular, mientras el 40% indican que su trabajo es bueno; en contraposición, los usuarios de la municipalidad indican que se sienten poco satisfechos con un 64%, mientras que el 32.8% manifiestan que se sienten insatisfechos ante la atención que brindan los empleados. Por lo que se concluye que, el trabajo remoto no fue bien implementado por la premura con el inicio de la pandemia Covid-19, al no contar con las herramientas necesarias y se pudo corroborar que la atención dada a los usuarios no es buena, lo que se comprueba que no existe relación entre el trabajo remoto y la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad Provincial de Ancash ($Rho=0.061$; $p=0.799>0.05$).

Palabras clave: Trabajo, remoto, satisfacción, usuarios, expectativas.

Abstract

In the present investigation, it was proposed as an objective, to determine the level of relationship between remote work with the satisfaction of users in a Provincial Municipality of Ancash 2022, the methodology used is of a basic type, its approach is quantitative of correlational level, the design is non-experimental with a transactional scope, for the investigation there were two types of population, the first sample was equal to the population, since it was not necessary to calculate it, this being optimal because it was possible to access the 20 public servants and for the second being wide, we proceeded to calculate finding a sample of 375 users, where two questionnaires of 19 and 22 items respectively were applied. Among the results, 60% of the municipal employees consider that the remote work they carry out is regular, while 40% indicate that their work is good; In contrast, the users of the municipality indicate that they feel little satisfied with 64%, while 32.8% state that they feel dissatisfied with the attention provided by the employees. Therefore, it is concluded that remote work was not well implemented due to the haste with the start of the Covid-19 pandemic, by not having the necessary tools and it was possible to corroborate that the attention given to users is not good, which is corroborated by the fact that there is no relationship between remote work and user satisfaction in a Provincial Municipality of Ancash ($Rho=0.061$; $p=0.799>0.05$).

Keywords: Work, remote, satisfaction, users, expectations.

I. INTRODUCCIÓN

Trabajar de forma remota, tuvo su inicio hace varios años en algunos países del mundo y se generalizó con la llegada del covid-19, conocido como teletrabajo, los países más desarrollados están perfeccionándolo, su orientación es mejorar los servicios prestados y disminuir así la insatisfacción de la población (Pinto y Muñoz, 2020).

Sin embargo, se verificó que en muchos países incluyendo el nuestro, que con estos cambios laborales salieron a flote muchas carencias no solo personales sino también de las instituciones mismas, así como se dieron cuenta, que no puede funcionar bien una entidad realizando solo este tipo de trabajo, además que los empleados no presentan el mismo compromiso, existiendo mucha informalidad, exceso de horas, estrés, etc. (Estevéz y Solando, 2021).

En nuestro país, el trabajo remoto ya se venía desarrollando antes de la pandemia, pero con otro nombre, que es el de teletrabajo, donde los más beneficiados de ello son algunos empleados de la entidad privada, pero no se ha llegado a implementar para los trabajadores en las entidades públicas.

En el proceso de esta implementación, tuvo que acelerarse a raíz, de dicha pandemia, ya que a pesar del estado de emergencia en el que fue sumergido todo el País, las instituciones y las personas no podían dejar de trabajar, ni tampoco llegar a desatender los diversos trámites y servicios que venían realizando los usuarios, empezando a trabajar virtualmente, tras los elevados contagios de covid-19. Sin embargo, no todas las instituciones pudieron desenvolverse de la misma forma en las regiones, muchas de ellas contaban con recursos, pero no con la gestión necesaria de las autoridades, donde la satisfacción de los usuarios se ha visto disminuida (Milla, 2021).

Las municipalidades funcionan como una entidad autónoma, por lo que no existe institución que pueda ver por su buen funcionamiento solo se ven a sí mismas. En Ancash, se puede percibir mucha desidia siendo este un problema generalizado y causado por los mismos empleados del área de recursos humanos. En los últimos años, después de la implementación del trabajo remoto, es que la población esta más insatisfecha que antes, porque se ve mucha deficiencia con el servicio que brinda, la falta de coordinación, limitación en la tecnología, falta de liderazgo del

alcalde y los altos índices de corrupción; son factores que causa incomodidad y reclamos casi todos los días, no solo hacia los empleados sino también hacia los mismos funcionarios, demostrando que hay deficiencia operativa y funcional en cuanto a los procedimientos administrativos.

El trabajo realizado así sea remoto debe de estar bien ejecutado y planificado, como los servicios percibidos que deben de estar bajo los estándares de calidad, cuya evaluación es muy importante para saber la satisfacción que presenta la población, pues debe de mantenerse una buena relación entre las autoridades y el pueblo.

Llegando a formular el problema general:

¿Cuál es el nivel de relación entre el trabajo remoto con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022?

Sus problemas específicos que son los siguientes:

1. ¿Cuál es el nivel de relación entre la planificación con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022?
2. ¿Cuál es el nivel de relación entre la realización con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022?
3. ¿Cuál es el nivel del trabajo remoto efectuado por los empleados de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022?
4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022?

A todo ello este estudio tiene una justificación práctica, ya que contribuirá para entender actualmente como ha cambiado la forma de realizar las labores y cuáles son las condiciones en las que la desarrollan, sobre todo llegar a conocer el compromiso de los empleados en cuanto a la atención que brindan. Desde el campo teórico, se podrá entender como este tipo de trabajo ha modificado el comportamiento de las personas no solo de la institución sino también del público en general que tiene que adecuarse a una nueva forma de tramitar sus documentos e información y así conocer los resultados que se puedan obtener. Y desde el punto metodológico, de los instrumentos usados y la información recabada se podrá sacar conclusiones las que ayudarán a entender mejor a los servidores sobre la eficiencia de su trabajo actual y a la población cuan relacionada esta con la gestión digital.

Es importante realizar esta investigación pues permite saber si están contentos los

usuarios con la nueva forma de ser atendidos y también comprender las limitaciones o deficiencias por las que pasaron los empleados para llegar a trabajar de forma distinta a lo acostumbrado. Para realizarlo se llevará a cabo encuestas a través dos cuestionarios de preguntas. Es posible realizarlo ya que de acuerdo a la muestra se encuestará a los ciudadanos y empleados. Beneficiando a la misma institución a quienes se les podrá hacer llegar esta investigación como un aporte, lo cual ayudará a desarrollar estrategias, capacitaciones, mecanismos para mejorar y lograr un buen funcionamiento de la organización y tener contentos a los ciudadanos.

En cuanto al objetivo general, se plantea de la siguiente manera:

Determinar el nivel de relación entre el trabajo remoto con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022.

Y también los objetivos específicos:

1. Determinar el nivel de relación entre la planificación con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022.
2. Determinar el nivel de relación entre la realización con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022.
3. Identificar el nivel del trabajo remoto efectuado por los empleados de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022
4. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022

Así mismo se tiene como hipótesis general:

El trabajo remoto tiene un alto nivel de relación con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022.

Las hipótesis específicas son las siguientes:

1. Existe alto nivel de relación entre la planificación con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022.
2. Existe alto nivel de relación entre la realización con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presenta los antecedentes, artículos científicos que dan soporte a esta investigación empezando por los nacionales como: Chávez (2021) en su artículo la autora trabajó con una muestra de 52 docentes, el enfoque cuantitativo de tipo básica de nivel descriptivo, de corte transversal se recolectó datos de un cuestionario constituido por 22 ítems. Resultados: el 50% de los docentes aceptan positivamente el trabajo remoto y sus niveles de desempeño son buenos y regulares. Conclusiones: Este tipo de trabajo se tiene que relacionar a planificación y realización para mejorar los niveles de enseñanza y aprendizaje.

Así mismo, Uribe et al. (2021) en su artículo, los autores obtuvieron una muestra de 148 estudiantes, el enfoque es cuantitativo de alcance descriptivo - correlacional, de tipo básica, su diseño es no experimental de corte transversal, se utilizó dos cuestionarios constituidos por 26 y 20 ítems respectivamente. Resultados: el 36% manifiestan que realizan el trabajo remoto de forma adecuada con soporte tecnológico, mientras que 16% consideran que no se acostumbra a este tipo de trabajo, pero tratan de realizarlo y que el 35% se mostró indiferente. Conclusiones: muchos sectores no estuvieron preparados para la implementación del trabajo remoto, generando diversos problemas como capacitación, falta de instrumentos virtuales para que puedan realizar su trabajo.

De igual manera, Aguilar et al. (2021) en su artículo, los autores trabajaron con una muestra de 36 docentes, el enfoque es cuantitativo de nivel descriptivo simple, su diseño es no experimental de corte transaccional. Se utilizó un cuestionario que cuenta con 22 ítems. Resultados: el 75.9% de los docentes consideran que es alto los niveles de estrés por el que pasan cuando realizan trabajo remoto y que el 5.1% consideran que solo es organizarse para realizar bien el trabajo remoto y este sea eficiente. Conclusiones: se demostró que el personal docente presenta un elevado nivel de estrés cuando realiza trabajo remoto.

En el plano nacional, los artículos relacionados a la variable satisfacción de los usuarios: Verde et al. (2018) en su artículo, los autores utilizaron una muestra de 373 contribuyentes, teniendo un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, el diseño no experimental, de corte transversal. Utilizándose un cuestionario de 22 ítems. Resultados: el 48% de clientes perciben un nivel de satisfacción media, 25.7% se mostraron satisfechos con respecto a la atención recibida. Conclusión: se

encontró que los clientes prefieren el servicio recibido.

De igual modo, Becerra et al. (2020) en su artículo estos autores trabajaron con una muestra de 120 usuarios externos, el enfoque cuantitativo de tipo descriptiva, observacional, prospectivo y transversal se recolectó datos de un cuestionario constituido por 22 ítems. Resultados: el 38,3% se encuentran algo satisfechos mientras que el 61,7% insatisfecho con los servicios dado, usando así sus cinco dimensiones para explicar mejor lo obtenido. Conclusiones: En tiempos de pandemia todos los usuarios están insatisfechos.

Con el fin de complementar dicha investigación se señalarán los siguientes antecedentes internacionales señalando el trabajo remoto: Así como Bustamante et al. (2022) en su artículo, los autores utilizaron una muestra de 317 empleados, el enfoque de la investigación es cuantitativo de tipo prospectivo de nivel descriptivo, de diseño no experimental, para la recolección de datos se usó un cuestionario de 28 ítems. Resultados: relacionado a la eficiencia de los jefes durante la adaptación al teletrabajo; un 90.2% señalan que durante este periodo proporcionaron un aporte alto a la empresa, frente a un 9.8% que indican que los empleados son los que menos se adaptan a este tipo de trabajo. Conclusión: se pudo verificar que los jefes, son los que se desenvuelven mejor realizando este tipo de trabajo, gracias a que tienen los medios necesarios para comprar y utilizar los sistemas informáticos, mientras que los empleados no tuvieron las mismas facilidades para trabajar virtualmente.

Así mismo, Moirano et al. (2021) en su artículo, los autores tuvieron una muestra de 164 teletrabajadores, el enfoque fue cualitativo de tipo descriptivo - exploratorio, se utilizó una encuesta con 23 preguntas. Resultados: nos revela que un 55.8% de encuestados indican que se llegaron a acostumbrar a esta forma de trabajo. Conclusiones: existió muchos cambios improvisados para desarrollar este tipo de trabajo, así disminuyó la carga laboral por no tener los medios necesarios, existiendo también altos niveles de abuso por parte del empleador ya que señalan que no cuentan con horarios fijos.

De hecho, González & Castañón (2018) en su artículo, las autoras utilizaron una muestra de 250 empleados administrativos, el enfoque en cuantitativo, de nivel descriptivo de diseño no experimental, de corte transversal, se recolectó los datos a través de un cuestionario de 24 preguntas. Resultados: el 36.7% de los

encuestados indicó que realiza el trabajo desde su hogar, mientras que un 27.5% realiza su trabajo desde cafés, restaurantes, lugares donde haya accesibilidad al internet y el 25.5% no realiza teletrabajo. Conclusiones: siento esta una forma nueva de trabajo, muchas compañías se vieron obligados de implementar estos métodos de trabajo, pero algunos empleados tienen limitaciones por no contar con servicios de internet obligándolos a salir de sus domicilios para realizar dicho trabajo.

Así también se encontraron artículos internacionales relacionados a la satisfacción de los usuarios: Pino-Vera & Medina-Giacomozzi (2018) en su artículo, los autores utilizaron una muestra de 217 usuarios, el enfoque es cuantitativo, de nivel descriptivo comparativo de diseño no experimental, transversal, se utilizó dos cuestionarios con 22 preguntas cada una. Resultados: el 47% de personas están insatisfechos con la atención recibida, mientras que el 8% están satisfechos. Conclusión: existe evidencias que los usuarios tienen mayor insatisfacción porque la atención es muy lenta y que sufren de discriminación.

Del mismo modo, Zabala et al. (2021) en su artículo, los autores obtuvieron dos muestras de 425 servidores y 584 usuarios, el enfoque usado mixto, de nivel descriptivo, utilizó 5 cuestionarios de 30 preguntas cada uno. Resultados: el 31.4% de las personas están insatisfechas por el trato que reciben y el tipo de atención es mala. Conclusiones: se demostró que el tipo de atención es pésima y que deben de mejorar su calidad de atención.

Las bases teóricas que se tienen respecto al trabajo remoto, actualmente la forma de trabajar se ha transformado, a raíz del covid-19, ocasionando circunstancias que nos obligaron a cambiar, ahora la principal herramienta es el uso de la tecnología. Tras la aparición del covid-19, el gobierno declara en emergencia nuestro país, mediante el Decreto Supremo N° 044 (2020), es creada como modalidad de trabajo que es el remoto, para no perjudicar en cuanto a la prestación de servicios a los ciudadanos, regulado por el Decreto de Urgencia N° 026-2020. Justamente estos documentos dan los alcances a nivel nacional y son necesarios para dar inicio a esta modalidad y evitar en gran medida contagios.

Mediante el Decreto Legislativo N° 1505 (2020), se dictan medidas temporales a las entidades públicas, donde se debe de evitar contagios y asegurar la salud de los empleados, constituyéndose por un tiempo prudencial, inicialmente hasta fines

del 2020, estableciendo no solo la forma de como se debe de dar el trabajo remoto sino también una forma mixta, estableciendo días de asistencia, para esto la institución debe de proporcionar los medios necesarios para realizar este tipo de trabajo (cambio en las horas laborales, proporcionar transporte y equipos para que cuiden su salud).

Para SERVIR (2020), el trabajo remoto, puede ser realizado a través de cualquier medio informático, del domicilio del empleado y que no sea necesaria su presencia física en la institución, debiendo estar sujeto a un pago por los servicios prestados. En el sector privado su aplicación es distinta, ya que algunas empresas al no poder pagar a sus empleados tuvieron que utilizar la suspensión perfecta, dejando ellos de percibir su sueldo durante 90 días.

A pesar que dicha medida se dio en el 2020, se ha ido extendiendo hasta fines de este año, para que puedan trabajar remotamente o en la modalidad con goce de haber para las personas vulnerables.

De hecho Matta (2020), nos indica que el trabajo remoto en nuestro país, surgió de forma excepcional por el estado de emergencia por el covid- 19; para que los empleados de los diversos sectores pudieran realizar su trabajo desde sus casas y así seguir con la estabilidad laboral, así como evitar los contagios cuidando no solo a los trabajadores sino también a sus familias.

Se quiso implementar dicha medida, pero en nuestro país, no se contaba con ningún tipo de capacitación entre los empleados así como existía carencias en cuanto a las plataformas digitales.

Así mismo Valencia (2018), los inicios de esta modalidad, tuvieron lugar en USA., el precursor del teletrabajo es Jack Nilles en el año 1973, él y un grupo de científicos establecieron que, el uso de la tecnología beneficiaba a las empresas en cuanto a costos, además disminuía la contaminación ambiental en el sentido de que al no transportarse los empleados a sus centros de labores, no se emitirían los gases nocivos. Y que Alvin Toffler (1980) predijo de cierta forma, el inicio de una manera diferente de trabajo que se desarrollaría desde el hogar, por medio de ésta se podría insertar al mundo laboral a personas con dificultades para moverse y se incrementaría el uso de la tecnología.

En la actualidad y antes de la pandemia los países avanzados, lo vienen desarrollando, el uso de la tecnología es su mayor soporte ya que: ayuda,

promueve la comunicación, a tener horarios libres, pues el sitio para trabajar es su hogar.

Tal como Matta (2020), señala las características que posee el trabajo remoto: el jefe puede modificar el contrato de su empleado de forma unilateral, referente al nuevo lugar donde va a realizar el trabajo, este a su vez debe de conocer a los trabajadores que califican o no para esta modalidad. Los que, por sus labores operantes no pueden dejar su centro de forma física, de los que si, por su edad y por tener alguna enfermedad deberán estar consignados en un grupo de riesgo, estas personas deben de ceñirse a algunos compromisos con su empleador que son: obedecer las medidas dictadas para el desarrollo de su trabajo, evitar informar indebidamente a terceros sobre la institución, mantener comunicación constante y coordinar las labores diariamente con su jefe inmediato.

Sin embargo, no todas las instituciones pudieron desenvolverse, causando malestar en la población, el trabajo remoto no solo trajo consigo problemas de implementación sino también demoras en los trámites y preocupación en el público al no tener mayores alcances de como empezar a hacer gestiones virtuales.

De hecho Varela (2020), las ventajas del trabajo remoto son: ahorro económico tanto para las entidades como para los empleados, reducción de contaminación ambiental, algunos sectores fueron más afortunados que otros, es decir, los que ya habían implementado o estaban en proceso para la realización de este tipo de trabajo. Sin embargo, los menos aventajados fueron aquellas entidades o empresas que no pudieron adecuarse por su infraestructura y donde los empleados no manejan las herramientas tecnológicas necesarias.

De la misma forma SERVIR (2020) señala dos dimensiones sobre el trabajo remoto, que son importantes para su implementación, siendo las siguientes: Planificación y realización.

Sobre Planificación: es importante hacer seguimiento de actividades siguiendo una metodología que ayude a realizarla y así verificar que se cumplan con los objetivos trasados. Según SERVIR (2020) se esta refiriendo sobre todo a los tipos de herramientas y procedimientos que actualmente se usan para cumplir las obligaciones laborales. Cuando se planifica, se debe de incluir a las personas que con su experiencia, sugerencias se puedan detectar los problemas, prevenirlos para que la entidad pueda lograr sus objetivos.

Así como Realización: es un paso esencial en cuanto a la ejecución misma de la nueva forma de trabajo. Donde SERVIR (2020) indica que, la realización es parte de un proceso donde los jefes tienen un rol importante para lograr un ambiente de colaboración, con continuas reuniones que priman como mecanismos para alcanzar los objetivos.

Cuando usamos el término realización, nos confundimos con la personal sin darnos cuenta que también realización, se refiere al trabajo que desempeñamos diariamente dentro de una entidad y para esto debemos de hacer uso de la experiencia que nos permite ejecutarla eficazmente.

La información recabada, sobre satisfacción del usuario es la siguiente: Así como Bruni (2017), se llama usuario a la persona que va a requerir información o requerirá un servicio en algún momento de alguna institución, por lo que es esencial que los empleados atiendan esos pedidos o necesidades. Es necesario realizar investigaciones para saber cuan satisfechos o frustrados están las personas con un servicio prestado. Este tipo de estudios tuvieron inicio en los años 60.

De hecho, Villa et al. (2017) el servicio que se presta al público, es de naturaleza administrativa que, mediante una acción directa o indirecta, sirve a otras personas, quienes deben de sentirse satisfechos por la buena atención que reciben. Mientras que, en las entidades privadas, como las grandes empresas cuidan su imagen por eso diseñan estrategias, para satisfacer no solo necesidades sino también expectativas, esto no sucede en el sector público.

Para Maraví (2017) manifiesta que la satisfacción tras el servicio brindado, puede tener origen en el buen uso de la simplificación administrativa, ya que ayuda a eliminar los trámites que no son necesarios donde las personas gastan no solo tiempo sino también dinero, esto crea que las instituciones funcionen adecuadamente.

Un caso latente es que, en Ancash, solo las entidades privadas prestan servicios de calidad a las personas, mientras que existen muchas autoridades que no ayudan a que las instituciones públicas atiendan adecuadamente al público.

Así como Villa et al. (2017) manifiesta que satisfacción al cliente, debe de ser la meta de toda entidad, está asociada a calidad y evaluación ambos ligados a satisfacer al usuario por el servicio, a través de sus necesidades dándole un trato realmente útil, oportuno inclusive cuando se presenten errores o imprevistos cuyo

fin debe de mejorar continuamente.

Las entidades al cuidar su imagen, tratan de evaluarse internamente para lograr sus metas u objetivos, esto en relación con el trato que el personal da y así poder replantear los procesos administrativos.

De hecho Camisón et al, (2013), indica que la satisfacción al usuario, es la respuesta al igualar las expectativas de las personas con el servicio brindado, es decir al igualar la percepción del servicio dado con las expectativas que se tenían mucho antes de tenerlas, entonces, satisfacción es igual a una percepción alta y a una expectativa reducida, caso contrario solo se mostraría insatisfacción.

De acuerdo a lo anterior, Camisón (como se citó a Cronin y Taylor 1992) ellos consideran al modelo Serperf, como indicador a las percepciones de las personas del servicio prestado, es uno de los modelos más idóneos para calcular la satisfacción de los ciudadanos, basándose en el modelo Servqual y usando sus 22 guías, convirtiéndose en un instrumento fácil manejar y muy accesible.

Por lo ya expuesto, las dimensiones relacionadas a la satisfacción del usuario, son de acuerdo al modelo Servqual (Zethamhl et al., 2009).

Esta referido a Fiabilidad: es la destreza para realizar el servicio ofrecido cuidando de que sea lo más honestamente posible, referido a: cumplimiento de servicio; servicio (calidad y esperado), solución de problemas y horario de atención (Zethamhl et al., 2009). Existen instituciones que no brindan buen servicio esto ocasiona malestar entre el público usuario y crea baja expectativa creando malestar y retraso a la Ciudad.

Sobre Capacidad de respuesta: predisposición de asistir a los clientes externos brindando un servicio más ágil y adecuado. Con esto se refiere a un buen servicio, atención rápida, personal orientador, tiempo de espera e información (Zethamhl et al., 2009). Es la forma como una persona interpreta una sensación luego que haber vivido una experiencia (buena o mala).

Concerniente con Seguridad: es el capacidad y habilidad de los servidores para atender al público, refiriéndose al: personal que transmita confianza, preocupación e interés al usuario, atención cortés y profesional (Zethamhl et al., 2009). Para que las personas esten satisfechos con las entidades, estas deben de contar con personas que presten atención adecuada de esta forma se genera un buen servicio. Así como Empatía: Es la atención específica y personalizada por parte de la

entidad al público, es decir: mostrar rapidez en los tramites, amabilidad y buen trato, atención al público, horario conveniente (Zethamhl et al., 2009). Obtener la conformidad del público, es una tarea difícil pero no imposible, solo basta que los empleados realicen su trabajo de buena forma.

Y finalmente Elementos tangibles: referido a las instalaciones de la entidad, que sean cómodas y bien distribuidas, herramientas tecnológicas (modernas y adecuadas) para el trabajo de hoy en día y tener facilidad para la comunicación, donde el personal debe de estar identificado (Zethamhl et al., 2009). Para muchas personas el local de las entidades marcan su carta de presentación, así como la presencia de los empleados que usan algún tipo de identificación como muestra que son trabajadores de dicha institución, garantizan a la población confiabilidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

De tipo básica, ya que ayuda a generar conocimiento real, orientándose con las teorías para ampliar dicho saber (Carrasco, 2016).

Así también, el nivel correlacional donde se ve la influencia de una variable en la otra de acuerdo a la población que estudia (Bernal, 2016).

El enfoque usado es cuantitativo, ya que tiene pasos, secuencias que medirán magnitudes a través de la estadística, se llegan a analizar los datos y que al presentarse los resultados se interpretan de acuerdo a lo investigado (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018).

Para el diseño que presenta, es no experimental puesto que no se manipularán las variables (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018).

Así como es de alcance transeccional o transversal, por lo que los datos se obtendrán en un solo momento (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Variable y Operacionalización

Variable 1: Trabajo remoto

Definición conceptual: Labor o el servicio que se realiza desde el domicilio, usando recursos como las Tics, desde el lugar donde cada persona se aísla, para seguir desarrollando sus labores, siendo esta flexible y de forma subordinada, esta conformado por: planificación y realización (SERVIR, 2020).

Definición Operacional:

La **Planificación**, son los tipos de herramientas y procedimientos que actualmente se usan para cumplir las obligaciones laborales, siendo sus indicadores: Limitado contacto con los compañeros, seguridad de información, herramientas digitales, comunicación digital, desempeño laboral, horario laboral. Así como, **realización**, es el ambiente de colaboración usado como mecanismo para alcanzar los objetivos, los indicadores son: nuevo servicio, reunión de organización, definición de tareas, resolver dudas e inquietudes, cumplimiento de actividades y plazos (SERVIR, 2020).

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Definición conceptual: es la reacción positiva que tiene toda persona, basada en su experiencia, ante un buen servicio brindado, satisfaciendo de esta forma sus expectativas (Camisón et al, 2013). Para complementar este trabajo, se hará uso de las dimensiones del modelo Servqual: Fiabilidad, sensibilidad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles (Zethamhl et al., 2009).

Definición Operacional:

La fiabilidad, es la practica que tiene una persona para realizar el servicio pedido, cuidando de que sea lo más honestamente posible, siendo sus indicadores: cumplimiento del servicio horario de atención, servicio de calidad, solución de problemas y servicio esperado. Así como seguridad, es la predisposición de ayudar a los usuarios, para realizar un servicio correcto, teniendo los siguientes indicadores: buen servicio, atención rápida, personal orientador, tiempo de espera e información (Zethamhl et al., 2009).

Del mismo modo, capacidad de respuesta, que es la destreza de los servidores para atender al público y sus indicadores son: personal que transmita confianza, preocupación e intereses al usuario, atención cortés y profesional. Así como también a empatía, considerada como la atención específica y personalizada por parte de la entidad al público, sus indicadores son: rapidez de los trámites, amabilidad y buen trato, atención al público, horario conveniente. Y por último están los elementos tangibles, esta referido a las instalaciones de la entidad, sus indicadores: distribución adecuada de las oficinas, instalaciones cómodas, herramientas tecnológicas modernas y adecuadas, facilidad de comunicación, personal identificado (Zethamhl et al., 2009).

3.3. Población, Muestra y muestreo:

La población objeto de estudio estuvo conformada por 15,354 usuarios, teniendo como fuente a en una Municipalidad Provincial de Ancash, quienes fueron atendidos durante el 2021, se usó dicho dato para calcular la satisfacción de los interesados. Asimismo, para medir el trabajo remoto la población estuvo conformada por 20 trabajadores de distintas áreas que prestan servicios en dicha

Municipalidad. La población es un grupo de ciudadanos que coinciden en un espacio físico y que corresponden a una unidad poblacional (Carrasco, 2016).

Para los **criterios de inclusión**, se tomará en consideración a los habitantes cuyas edades están entre los 18 a los 70 años quienes normalmente son los usuarios de dicha entidad.

Y para los **criterios de exclusión**, se tomará en cuenta aquellas personas que realizan gestiones en otras municipalidades y también las personas que no están entre los rangos de edad consignados anteriormente.

Muestra:

Estuvo constituida por 375 usuarios y 20 servidores de en una Municipalidad Provincial de Ancash, considerando un nivel de confianza del 95% y 5% como margen de error (el cálculo de la muestra se observa en anexo 3). Como se sabe la muestra es una parte de la población limitada, que guarda entre sí las mismas características, con quienes se desarrolló dicha investigación (Carrasco, 2016).

Muestreo:

Para la selección de la muestra (anexo 3), se recurrió al muestreo probabilístico, específicamente al muestreo aleatorio simple en razón que las unidades de análisis tendrán las mismas posibilidades de ser incluidas en la muestra seleccionada aleatoriamente (Otzen & Monterola, 2017).

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

Técnicas:

Se usó en los servidores y los usuarios de la municipalidad para conocer el trabajo remoto que realizan y la satisfacción que presentan respectivamente. La encuesta, al ser una técnica bastante usada, nos permite recolectar información útil, para conocer los testimonios de las personas relacionadas con el objetivo general (Bernal, 2016).

Instrumentos:

El cuestionario, se usó para medir la variable trabajo remoto 19 preguntas y para la variable satisfacción de los usuarios, 22 preguntas; el primero para que lo resuelvan

los empleados que trabajan en la municipalidad provincial y el segundo para que resuelvan las personas que realizan sus trámites en dicha entidad, para ambos se estructurará con preguntas cerradas, utilizando las siguientes alternativas: siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Se utilizó el programa Excel, para trabajar con los datos obtenidos de las encuestas, donde hizo cálculos con baremos utilizando la escala de Likert, dividiéndose ambas variables en tres rangos, primera variable: malo (19 - 23), regular (44 - 69) y bueno (70 - 95); y en la segunda variable: insatisfecho (22 - 50), poco satisfecho (51 - 80) y satisfecho (81 - 110); (anexos 4 y 5). Un instrumento, se representa por medio de preguntas, las que ayudan a hacer indagaciones y así recolectar información acerca de las unidades de estudio (Bernal, 2016).

3.4.1. Validez

Los instrumentos fueron validados por tres expertos que tienen conocimiento en la especialización requerida sobre la materia, los que unánimemente han verificado como favorable para poder aplicarlos (Anexo 11).

3.4.2. Confiabilidad

Se utilizó la fórmula Alfa de Cronbach, para los dos cuestionarios, donde el primer cuestionario en relación con el trabajo remoto obtuvo como resultado de 0.841 y el segundo cuestionario relacionado a satisfacción de los usuarios obtuvo el puntaje de 0.876. haciendo que ambos tengan la confiabilidad necesaria para proceder a usarlos para fines de dicha investigación (Anexos 7 y 8).

3.5. Procedimiento

Se presentó la solicitud de presentación a la alcaldía de una Municipalidad Provincial de Ancash, (anexo 13) donde se coordinó en el área de RR. HH, sobre los datos de los empleados, horas indicadas a quienes se les dará el cuestionario. Y para tratar de las encuestas que se les realizaría a los usuarios, también previa coordinación en alcaldía para poder llevarlas a cabo, dentro de las mismas instalaciones del nosocomio, así como en las calles aledañas.

3.6. Método de análisis de datos

Haciendo uso de la estadística descriptiva, los datos recabados en los cuestionarios

se trasladaron al programa Excel, para luego exportar los cálculos al programa spss-23 y sus resultados serán ordenados en porcentajes, frecuencias reflejadas en las tablas de una entrada. Y con la estadística inferencial se contrastará la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Para realizar dicho trabajo se usaron los siguientes principios: **Protección de personas:** mostrando respeto a las personas, en cuanto a su (dignidad, identidad y privacidad) con el uso de datos reales, se utilizó transparencia de los resultados para evitar algún problema. Cuya participación fue voluntaria.

Cuidado a la no maleficencia: Se cuidó la comodidad personal de los entrevistados, con esto se evitó causar cualquier daño adverso. **Justicia:** por la naturaleza y la importancia del trabajo en estudio se tuvo presente la igualdad en todos los sentidos.

Integridad científica: se demostró la seriedad que posee en trabajo científico, al evaluar los posibles riesgos que afecten de alguna manera a los ciudadanos que participarán en el trabajo de investigación, evitando de toda forma conflictos de interés para posteriormente se comuniquen los resultados obtenidos.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

Frecuencia de las dimensiones del Trabajo remoto efectuado de una Municipalidad Provincial de Ancash

Dimensiones del Trabajo remoto	Nivel							
	Malo		Regular		Bueno		Total	
	Empleados	%	Empleados	%	Empleados	%	Empleados	%
Planificación	1	5	12	60	7	35	20	100
Realización	0	0	12	60	8	40	20	100

El 60% de los servidores de la municipalidad, consideran que la planificación del trabajo remoto que efectúan es regular, mientras que un menor porcentaje 1% de trabajadores de una Municipalidad Provincial de Ancash consideran, que la planificación realizada es buena. La presencia del covid-19 ha obligado que las instituciones públicas y privadas convoquen a sus trabajadores realizar el trabajo desde su domicilio o de manera remota. En ese sentido, la mayoría de trabajadores considera que en cuanto a la planificación de su trabajo no se realiza de la manera óptima, sino que esta se realiza a “medias”.

En cuanto a la realización del trabajo en casa o de manera remota, el 60% de los servidores municipales indican que este se hace de manera regular. Por otro lado, un menor porcentaje de trabajadores, 40% considera realizar un buen trabajo desde su la comodidad de su casa. Estos resultados muestran que la una gran proporción de trabajadores realizan su trabajo a medias o de manera regular, distinto a lo que normalmente se haría en el mismo centro de labores.

Tabla 2

Nivel del trabajo remoto que los empleados efectúan de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022.

Nivel del trabajo remoto	Empleados	Porcentaje %
Malo	0	0
Regular	12	60
Bueno	8	40
Total	20	100

El 60% de los trabajadores de una municipalidad, consideran que realizar su trabajo de manera remota es regular, pudiéndose deber a la premura de implementar este tipo de trabajo y no contar con la capacitación apropiada, mientras que el 40% indican que su trabajo es bueno, ya que han podido cumplir con su trabajo. De lo que se desprende que, la falta de gestión y organización en esta institución por parte de los jefes y/o empleados, ha reflejado que la mayoría de ellos no pudieron desarrollar de forma óptima su trabajo.

Tabla 3

Frecuencia de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022

Dimensiones de la satisfacción de los usuarios	Nivel							
	Insatisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%	Usuarios	%
Fiabilidad	132	35,2	199	53.1	44	11.7	375	100
Capacidad de respuesta	166	44.3	177	47.2	32	8.5	375	100
Seguridad	149	39.7	181	48.3	45	12	375	100
Empatía	109	29.1	234	62.4	32	8.5	375	100
Elementos tangibles	178	47.5	155	41.3	42	11.2	375	100

El 53.1% de los usuarios indican que están poco satisfechos en cuanto a la fiabilidad. Es decir, las personas no perciben que los empleados municipales, cumplan con un servicio que sea de calidad, pocas veces solucionan sus problemas, por lo que sienten que son atendidos a medias. Por otro lado, solo el 11.7% sienten satisfacción con el obtenido por parte de los empleados.

El 47.2% de los pobladores se sienten poco satisfechos con la capacidad de respuesta. Es decir, consideran que no hay un buen servicio, por lo que esperan mucho para ser atendidos, por esta razón indican que la atención no es rápida ni buena y que es necesario contar con alguien que sepa orientarlos. Mientras que el 8.5% consideran que la atención recibida es la adecuada sintiéndose satisfechos.

El 48.3% de usuarios indican que están poco satisfechos en cuanto a la seguridad. Es decir, el pueblo considera que falta capacidad para atenderlos, por tanto, no confían en el personal, sienten que no tienen el profesionalismo ni interés necesario para atender al público usuario. Mientras que solo el 12% de los pobladores consideran que es suficiente el tipo de atención que dan en la municipalidad por lo que se sienten satisfechos.

El 62.4% de la población, se sienten poco satisfechos, esto en relación a la empatía, que debiera transmitir el personal. Es decir, sienten que a los servidores les falta amabilidad en su trato, pudiendo mejorar si fuesen más diligentes en los trámites. Por otro lado, solo el 8.5% de los pobladores se sienten satisfechos con el servicio

obtenido.

El 47.5% de los usuarios manifiestan que se encuentran insatisfechos frente a los elementos tangibles. Es decir, cuando van a la municipalidad ven las instalaciones sin señalización, oficinas dispersas en diferentes partes de la Ciudad, además que no cuentan con plataformas actualizadas por donde casi nunca pueden realizar trámites, viéndose obligados casi siempre a tener que asistir personalmente a las oficinas, para a hacer seguimiento en sus trámites. Mientras que solo el 11.2% de los pobladores se sienten satisfechos.

Tabla 4

Nivel de satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022.

Nivel de satisfacción de los usuarios	Usuarios	Porcentaje
Insatisfecho	123	32.8
Poco satisfecho	240	64.0
Satisfecho	12	3.2
Total	375	100.0

El 64% de los usuarios consideran que se sienten poco satisfechos con la atención que reciben de los empleados de la municipalidad, no solo de los que trabajan virtualmente sino también del personal que se encuentra atendiendo. Por otro lado, solo el 3.2% de los pobladores indican que están satisfechos. Esto indica, que no se ha logrado alcanzar niveles de calidad en cuanto a la atención que recibe la población por parte de los empleados, mostrando porcentajes muy bajos y poco óptimos.

Análisis inferencial - Prueba de hipótesis

Para aplicar este análisis, para un mejor cálculo, se realizó una selección aleatoria de 20 usuarios, de la muestra de 375 usuarios de la segunda variable, para igualarla a la muestra de la primera variable que son 20 empleados y de esta manera poder calcular la correlación de Spearman, puesto que los datos se encontraban originalmente medidos de manera ordinal, en cinco categorías.

Hipótesis general

H₀: No existe alta relación entre trabajo remoto con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022.

H₁: Existe alta relación entre trabajo remoto con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Tabla 5

Correlación entre trabajo remoto con satisfacción de los usuarios

		Trabajo Remoto	Satisfacción de los Usuarios
Trabajo Remoto	Coeficiente de correlación	1,000	,061
	Sig. (bilateral)	.	,799
	N	20	20
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,061	1,000
	Sig. (bilateral)	,799	.
	N	20	20

La correlación Rho de Spearman es de ,061 muestra que existe una débil correlación positiva, entre trabajo remoto y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash. Asimismo, $p=0.799 > 0.05$, comprueba que se acepta la hipótesis nula. Es decir, no existe relación entre trabajo remoto con satisfacción de los usuarios.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe alto nivel de relación entre la planificación con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022.

H₁: Existe alto nivel de relación entre la planificación con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Tabla 6

Correlación entre planificación con satisfacción de los usuarios

		Planificación	Satisfacción de los Usuarios	
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,114
		Sig. (bilateral)	.	,633
		N	20	20
	Satisfacción de los Usuarios	Coeficiente de correlación	,114	1,000
		Sig. (bilateral)	,633	.
		N	20	20

La correlación Rho de Spearman es de ,114 muestra que existe una baja correlación positiva, entre la planificación con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash. Asimismo, $p=0.633 > 0.05$, comprueba que se acepta la hipótesis nula. Es decir, no existe relación entre planificación con satisfacción de los usuarios.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe alto nivel de relación entre la realización con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022.

H₁: Existe alto nivel de relación entre la realización con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Tabla 7

Correlación entre realización con satisfacción de los usuarios

			Realización	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Realización	Coeficiente de correlación	1,000	,034
		Sig. (bilateral)	.	,886
		N	20	20
	Satisfacción de los Usuarios	Coeficiente de correlación	,034	1,000
		Sig. (bilateral)	,886	.
		N	20	20

La correlación Rho de Spearman es de ,034 muestra que existe una débil correlación positiva, entre realización con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash. Asimismo, $p=0.886 > 0.05$, comprueba que se acepta la hipótesis nula. Es decir, no existe relación entre realización con satisfacción de los usuarios.

V. DISCUSIÓN

1.- De acuerdo a los resultados encontrados en el estudio, muestran la relación del trabajo remoto con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash, donde se ha podido comprobar que la falta de coordinación entre los funcionarios y sus colaboradores ocasionó, que el trabajo remoto que han realizado en los últimos años no sea bueno, ya sea por: lo drásticos cambios que se dieron de un momento a otro, el aislamiento y poco contacto con los compañeros de trabajo, la falta de organización en el cronograma de actividades, horas de trabajo no especificadas, entre otras, como lo indica el 60% de los empleados.

En medio del esfuerzo que realiza el estado, para aminorar la propagación del Covid-19, las entidades públicas deben aplicar el trabajo remoto, en la mayoría sus las actividades, protegiendo con esto a los servidores vulnerables de acuerdo al tipo de trabajo suelen realizar; al ser esta una actividad nueva para todos, su implementación debe de ser de forma masiva a lo largo de todo el país, siendo un desafío para el empleado trabajar en equipo y a la vez virtualmente, en un lugar que no se está acostumbrado y a también cambiar algunos mecanismos acostumbrados como el marcado de asistencia, la supervisión digital de trabajo realizado no solo por el jefe, sino también por la oficina de recursos humanos e incluyendo a los mismos servidores (SERVIR, 2020).

Se puede entender de cierta forma que faltó una buena predisposición para organizar y ejecutar las nuevas disposiciones que traían consigo SERVIR en cuanto al funcionamiento del trabajo remoto. Sin embargo, el resultado es similar al trabajo realizado en Argentina, donde el 74.9% de los trabajadores de una Institución, afirman que no fue fácil adaptarse al tipo de trabajo, ante el nuevo cambio que se venía dando, por presentar de ciertas limitaciones de parte de la entidad y/o empleador (Moirano et al. 2021).

No obstante, los resultado sobre la satisfacción de los usuarios de una municipalidad de Ancash, donde muchas veces los empleados no proporcionan el trato y los datos apropiados de acuerdo a los trámites que se deben de realizar, como lo señala el 64% de los usuarios. Las personas que asisten a las entidades presentan alguna necesidad, por eso piden información a los empleados, cuyo deber de estos, es indicar no sólo el trabajo que hacen sino también cubrir las expectativas y necesidades que la persona presenta, la información que utilizará el

ciudadano será para terminar de hacer las gestiones que requiere, satisfacer muchas veces es un termino muy alto y deriva de una acción que es satisfacer la necesidad de los usuarios, este es un indicador que en las entidades no prestan atención y mide la calidad de servicio que proporcionan al público en general.

De hecho, este resultado, es similar al trabajo realizado en un Hospital en Ica, en el que el 75.8% de los usuarios, presentando en mucho de los casos insatisfacción con el trato que reciben de los empleados de dicha entidad (Becerra et al. 2020).

Aquí se encuentra una estrecha relación entre la percepción y las expectativas que cada persona posee. Sin embargo, este resultado es similar al de un trabajo, realizado en la Municipalidad distrital de Salaverry, en el que el 48% de los usuarios que asisten con frecuencia a dicha institución afirmaron que la atención es regular por tanto se sienten poco satisfechos, llegando a entender que, si los empleados no están capacitados para orientar en los diversos procesos, la entidad no logrará resultados favorables entre las partes (Verde et al. 2018).

Entonces, de acuerdo a la mayoría de los servidores públicos de una municipalidad en Ancash señalan que existe un trabajo remoto regular, pero esto no tiene ninguna repercusión en los usuarios pues señalan estar poco satisfechos con el servicio se brinda ($p=0.799 > 0.05$).

Con esto se estaría indicando que algo estaría fallando en la organización, que no le permite llegar a un mejor nivel en el trabajo que se efectúa, dado que existiría indiferencia por parte de los servidores en tratar y recibir bien a los ciudadanos.

Además, se pudo evidenciar, que el trabajo desarrollado a distancia si bien trata de mejorar la eficiencia del trabajador, este muchas veces les genera insatisfacción porque necesitan que sus jefes implementen estrategias que mejore su desenvolvimiento en el trabajo.

2.- Los resultados del estudio muestran que la planificación del trabajo remoto, realizado por los jefes o funcionarios de la municipalidad, evidencian que no fueron capaces de implementar todas las actividades que conforman la planificación, debido probablemente a diferentes limitaciones que pudieron haberse presentado, como: la falta de organización, carencia de herramientas digitales, problemas en la asignación de tareas, entre otras características, como lo señala el 60% de los trabajadores.

Se puede entender esta falta de planificación debido al confinamiento inesperado, donde las instituciones no supieron qué medidas tomar por la complejidad e incertidumbre del caso, por la presencia del COVID-19 donde todos los países del mundo, tuvieron que confinar a la población en sus casas por el temor al contagio de este virus poco conocido y letal a principios del 2020, hasta que por fin se descubrió la vacuna en octubre del 2020 y recién el 11 de marzo del 2021 llegaron las primeras 117 mil vacunas al Perú (Naciones Unidas Perú, 2021), posibilitando que el trabajo remoto se haga con mayor “holgura” debido a la flexibilización del confinamiento.

Sin embargo, este resultado, dista de un trabajo similar realizado en Lima, en el que el 71% de los trabajadores de una Institución, afirmaron que los procedimientos y la metodología usada fueron los adecuados para que la planificación del trabajo remoto se pueda realizar en las mejores condiciones pues como se muestra en sus resultados, al flexibilizar las medidas de confinamiento sin dejar de hacer trabajo remoto o virtual se hizo una mejor planificación (Chávez, 2021).

Por otro lado, los usuarios de la municipalidad de Ancash, así como en cualquier parte del mundo fueron acudiendo de manera progresiva a las diversas instituciones a realizar diferentes tramites personales o empresariales, encontrándose con la sorpresa que la atención presencial no era aún posible en algunas áreas, sino de manera virtual, presentándose ahí, todo un problema.

En virtud a ello, la mayoría de los usuarios (53.1%) se encuentran poco satisfechos con los servicios que da una Municipalidad Provincial de Ancash brinda, por la poca fiabilidad que el usuario percibe. Es decir, existe limitada seguridad en cuanto a los trámites recibidos porque no son confiables, aunado a la calidad de información que el trabajador proporciona al público usuario. Es decir, los ciudadanos consideran que es lenta y a veces inaccesible la información que se puede recabar usando los medios informáticos o plataformas.

Estas características coinciden con los resultados de Zabala et al. (2021) donde se afirma, que los servicios brindados por la municipalidad de Riobamba en Ecuador, donde los usuarios consideran que existe poca fiabilidad en cuanto a la confiabilidad e integridad en los trámites, esto unido a la precisión de la información, siendo muy importante entender los pasos que se deben de realizar. Es decir, los usuarios son los que presentan mayor insatisfacción porque el personal muchas veces no

proporciona con claridad el procedimiento que se debe seguir ante algún trámite a través de las herramientas digitales para solicitar un servicio a la municipalidad.

Entonces, de acuerdo a la mayoría de trabajadores municipales señalan, que existe una planificación regular en el trabajo remoto, pero esto no tiene ninguna repercusión en los usuarios pues señalan, estar poco satisfechos con la atención que la MP proporciona ($p=0.633>0.05$).

A todo esto, se percibe que hay hallazgos similares y también contrarios que indicarían que en la municipalidad no esta gestionando debidamente las resoluciones que emite el gobierno central, lo que señala que toda implementación es sólo a medias como en muchos lugares alejados de la capital.

3.- Siguiendo con los resultados en estudio muestran, que la realización del trabajo remoto, se efectúa mediante el cumplimiento de las actividades o tareas asignadas, a través de un seguimiento del trabajo realizado por parte del jefe inmediato, donde se evidencia que los funcionarios, muchas veces no llegaron a cumplir con esta actividad, presentándose limitaciones como: realizar seguimiento mediante las herramientas digitales, reuniones virtuales grupales de la organización, familiarización con ese nuevo tipo de brindar servicio al público, todas ellas necesarias para lograr la supervisión del trabajo, causando demoras en la entrega de los documentos y en los trámites, como indica el 60% de los empleados.

Como se sabe, a raíz de la pandemia covid-19, las entidades pertenecientes al sector público deben de realizar trabajo remoto y para esto deben de buscar mecanismos idóneos para lograr su realización y aplicación, organizarse de tal forma que los empleados no deben de asistir de forma física a la entidad, sino deben de desarrollar las tareas y/o actividades que se les asigna desde su hogar, es importante mantener la comunicación a través de los medios digitales y la coordinación con los equipos de trabajo ya formados así como la supervisión y orientación continua del Jefe (SERVIR, 2020).

Sin embargo, se puede pensar que la falta de organización causó que los empleados, no pudieron cumplir óptimamente con la realización de su trabajo, debido al cambio inesperado de la presencialidad a trabajar en casa, por inicio de los grandes contagios causados por la pandemia. De hecho, hay un trabajo similar realizado en Lima, cuyos resultados distan en el que el 77% de los empleados de

una Institución, indican que pudieron establecer las tareas, a través de una matriz de seguimientos donde los jefes de cada área apuntaban los avances de los servidores que cumplieron con la asignación de tareas (Chávez, 2021).

Así mismo, en una Municipalidad Provincial de Ancash, los usuarios se muestran poco satisfechos (64%) tras ir a la municipalidad a realizar sus trámites, por la baja empatía que presentan los empleados. Es decir, los pobladores consideran que no existe rapidez en los trámites a pesar de que hay personal realizando trabajo mixto, pero esto no ayuda muchas veces a que los trámites cumplan con los plazos establecidos.

Esto asociado a los elementos tangibles del municipio. Es decir, los usuarios consideran que es mejor ir personalmente a la municipalidad, pero con el cambio de realizar el trabajo, las instalaciones no son buenas y muchas oficinas no presentan la debida señalización, estos rasgos coinciden parcialmente con los resultados de Pino-Vera & Medina-Giacomozzi (2018) donde señala, los servicios que son brindados en un hospital de Chile, a los usuarios externos quienes no están satisfechos porque su atención no es rápida pese a la demanda que tiene, esto a diferencia de los elementos tangibles de dicha institución que presenta instalaciones cómodas y su señalización es buena por lo que se sienten satisfechos.

De acuerdo a la mayoría de los servidores municipales de una provincia de Ancash, señalan que existe una realización regular en el trabajo remoto, pero esto no tienen repercusión alguna en los usuarios, indicando que se encuentran poco satisfechos con la prestación de herramientas de la municipalidad de Ancash ($p=0.886>0.05$). A todo esto, al identificarse algunas dificultades donde el empleador, no solo no se preocupa de la productividad de sus colaboradores sino también no aporta con un apoyo eficaz que pueda mantener satisfechos a sus empleados, para que logren su trabajo virtual, estos lo reflejan en el desinterés y la decidía que presentan al atender bien a los ciudadanos.

4.- Así mismo, los resultados revelaron sobre, el nivel del trabajo remoto de los empleados de una Municipalidad Provincial de Ancash, evidencian que no pudieron organizar e implementar sus labores por encontrar algunas limitaciones en: la planificación y realización para su trabajo, así indica el 60% de los empleados.

El trabajo remoto y el confinamiento trajo consigo posiblemente diversos factores que no se tenían previstos en muchas instituciones como la falta de capacitación para su nueva forma de trabajo, carencia en el uso eficiente a las herramientas digitales, estrés, baja productividad, etc. Por lo que no se debe de dejar de lado la prevención, a las dos partes que mantienen el vínculo laboral, sino cumplir con las condiciones de seguridad y salud (Espinoza, 2020); sometiendo con esto al personal de muchas entidades a trabajar con altos niveles de estrés que causaron enfermedades, donde muchos buscaron apoyo psicológico, que ayude a sobrellevar su trabajo actual.

Un similar resultado se encuentra en Lima, donde el 47% de los empleados de una Institución Pública, consideran que su trabajo solo se realizó de forma regular porque perdieron interés. Es decir, el encierro causó desinterés en sus labores, haciendo que el trabajo remoto que realizaban sea regular (Uribe et al. 2021). Por otro lado, otro resultado, dista de un trabajo similar también en Lima, donde el 50% de los empleados de una Institución, afirman que su trabajo esta equiparado entre la planificación y la realización y sienten que esta forma de trabajo va mejorando en su institución, a pesar que es nuevo pero la mayoría de los empleados ya se han habituado.

Las autoridades en los últimos años, solo han invertido en obras de menor importancia, pero no benefician del todo al pueblo ni de sus propias entidades, como lo que pasa en la municipalidad, los funcionarios no han realizado la inversión necesaria para llegar a implementar las plataformas tecnológicas a pesar de contar con el presupuesto necesario, esto hace que el trabajo remoto sea improvisado.

Sumado a esto, la falta de capacitación del personal, trayendo consigo problemas técnicos en el desarrollo de sus funciones, lo que ocasiona que las personas no puedan trabajar bien, solo lograron realizar algunas tareas de menor importancia, ocasionando retraso en los trámites y que el personal no se sienta satisfecho con lo logrado.

5.- Los resultados del estudio realizado muestra, el nivel de satisfacción de los usuarios de la MP, evidencia que toda la población que acude a realizar algún servicio que brinda dicha institución presenta poco satisfecho, debido posiblemente: al limitado liderazgo del alcalde, falta de gestión de los funcionarios

y poco interés de los servidores por mejorar en su trato y servicio, entre otras, como indica el 64% de los usuarios.

En nuestro país, se ha vuelto habitual dentro de la administración pública ver, como ha disminuido de la ética y la moral, estos actos que desencadenan en corrupción han afectado profundamente la credibilidad de las instituciones, incidiendo en la deficiente prestación de servicios al público siendo este un acto elemental, que vulnera los derechos humanos constituido por los personales y de la población en general dentro de una misma localidad (MINJUSDH, 2018).

El tratar de entender la satisfacción de los usuarios, nos hace reflexionar que los pobladores, deben de elegir mejor a sus autoridades, viendo su historia de vida que muchas veces no refleja el perfil que necesita dicha entidad, así como evitar el cambio drástico del personal ya que cada autoridad entra a trabajar con su propio personal causando con esto malestar en la población puesto que muchas veces el nuevo personal no conoce el funcionamiento de dicha institución mal informando a los usuarios que llegan a realizar diversos trámites o pagos.

Así mismo, los usuarios de una municipalidad provincial de Ancash, realizan trámites no solo virtualmente, sino también de forma personal, todo esto reflejado con los resultados siguientes: encontrando un (53.1%) donde los usuarios están poco satisfechos, por la escasa fiabilidad. Es decir, existe poca habilidad de los empleados para proporcionar un servicio o atención, aunado con un (47.2%) la falta de capacidad de respuesta. Es decir, hay poca inclinación de los empleados para ayudar al público, asociando con un (48.3%) con la poca seguridad. Es decir, existe poca destreza para atender a las personas, sumado a un (62.4%) donde la disminuido la empatía. Es decir, falta de entendimiento y atención personal que no da los servidores al público, asociado con un (47.5%) donde los usuarios se encuentran insatisfechos y sienten que hay carencia en los elementos tangibles.

Es decir, existe poca accesibilidad tanto a las instalaciones y a las herramientas digitales de la municipalidad. Todos estos resultados guardan coincidencia con los resultados de Becerra et al. (2020) afirmando, que los servicios brindados por una Institución en Ica, durante la pandemia, donde los usuarios se encuentran insatisfechos en cuanto a la poca fiabilidad con un 69.2%, esto unido a la falta de capacidad de respuesta con un 76.7%, sumado a la poca seguridad con un 58.3%, seguido por falta de dominio en la empatía en un 60.8%, y también a casi

inexistencia de elementos tangibles con un 87.5% siendo uno de los más altos.

Un punto importante de señalar, es que la municipalidad debe de mejorar el servicio que brinda, sobre todo en la capacidad de dar información y/o respuesta a las personas, enfocándose en responder alguna consulta con profesionalismo sobre el servicio que se brinda. Debiéndose buscar personas que tengan buen trato, especializadas en gestión que puedan mantener una buena comunicación con los ciudadanos, de esta forma enseñar al personal como desarrollar estas cualidades donde prime el uso de un lenguaje estándar pudiendo resolver consultas y dar respuestas pertinentes satisfaciendo de esta forma a los ciudadanos.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERO:

Se ha determinado que no existe relación entre el trabajo remoto y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash ($Rho=0.061$; $p=0.799>0.05$).

SEGUNDO:

Como producto de la contrastación de hipótesis se determinó que no hay relación entre la planificación y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash ($Rho= 0.114$; $p=0.633>0.05$).

TERCERO:

Se pudo determinar que no existe relación entre la realización y la satisfacción de los usuarios de la MP de Ancash. ($Rho. =0.34$; $p=0.886>0.05$).

CUARTO:

En cuanto al nivel del trabajo remoto que efectúan los servidores de la municipalidad se determinó en su mayoría que es regular (60%). Esto probablemente debido a la falta de capacitación del alcalde y de los funcionarios al no tener una formación en gestión pública, por tanto, la capacitación debe de ser un requisito indispensable para toda persona que pretende postular y dirigir una institución similar.

QUINTO:

Se determinó, que el nivel de satisfacción de los usuarios de la municipalidad se encuentra en poco satisfechos (64%). Mostrando con esto, la poca planificación que tiene la municipalidad en relación a los servicios que da, asimismo se puede observar la falta de capacitación en gestión pública y servicio al cliente.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO:

En la Municipalidad Provincial de Huaraz, debe de realizar eventos académicos donde capaciten a los funcionarios y servidores públicos sobre temas que estén relacionados a la buena implementación y aplicación del trabajo remoto como una alternativa de cambio en la nueva normalidad y en cursos sobre atención al usuario, relaciones públicas y humanas, debiendo estas ser periódicas y obligatorias para todo el personal.

SEGUNDO:

Los funcionarios de la municipalidad en Huaraz, deben de organizar mejor la planificación del trabajo remoto, mejorando la comunicación entre los trabajadores y sus equipos de colaboradores, modernizando las herramientas tecnológicas, no solo para aumentar su productividad sino también para facilitar los trámites a los usuarios.

TERCERO:

El jefe del área de RR. HH, de la municipalidad debe de lograr la realización del trabajo remoto, para esto es importante fortalecer la comunicación interna de la institución, no solo para coordinar el trabajo sino también para saber las necesidades de los empleados para evitar problemas emocionales y físicos, a fin de equilibrar el trabajo y su quehacer personal.

CUARTO:

Los servidores de la municipalidad en Huaraz, deben de desarrollar un trabajo remoto optimo, usando toda la metodología planteada, organizando su tiempo, comunicación continua, protegiendo la información, participar en las capacitaciones programadas y reportar de cualquier imperfecto en el mecanismo usado para lograr el trabajo remoto.

QUINTO:

El municipio huaracino, debe de preocuparse más en adoptar estándares de calidad en cuanto a la atención que brindan a los usuarios a través de consultorías, estudios

y así lograr su satisfacción no solo como institución sino también como preocupación hacia el pueblo a fin de recobrar su confianza.

REFERENCIAS

- Aguilar, W., Dávila Talepcio, J., & Alva Rodríguez, C. (2021). Estrés laboral del docente de primaria, en el trabajo remoto. *Revista Ciencia y Tecnología*, 17(3), 23-33.
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3827>
- Alshmemri, M., Shahwan-Akl, L., & Maude, P. (2017). Herzberg's Two-Factor Theory. *Life Sci J*, 14(5), 12-16. [doi:10.7537/marslsj140517.03](https://doi.org/10.7537/marslsj140517.03).
- Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR. (2020). Guía del trabajo remoto para líderes. SERVIR.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1062061/Guiade_TR_para_L
- Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR (2020). Guía para realizar el trabajo remoto en las entidades públicas.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1184560/GuiaTR_2.pdf
- Becerra, C., Pecho, C., & Gómez, L. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia Covid-19. *Panacea*, 9(3) 165-170. DOI: <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>
- Bentley, T., Teo, S., McLeod, L., Tan, F., Bosua, R., & Gloet, M. (2016). The role of organisational support in teleworker wellbeing: A socio-technical systems approach. *Applied Ergonomics*, 52(4), 207-215. [Doi: 10.1016/j.apergo.2015.07.01](https://doi.org/10.1016/j.apergo.2015.07.01)
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
- Böll, S., Cecez-Kecmanovic, D., & Campbell, J. (2016). Telework paradoxes and practices: the importance of the nature of work. *New Technology. Work and Employment*, 31(2), 114-131. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12063>
- Bustamante, M., Campos, R., & Lapo, M. (2022). Percepción del teletrabajo de directivos y supervisores de empresas de la Región del Maule (Chile) en tiempos de la pandemia COVID-19. *Revista Información Tecnológica*, 33(1), 157- 168.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071807642022000100157
- Bruni, P. (2017). Satisfacción del Cliente. *THEMA*, 1-10.

<https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/LA- SATISFACCI%C3%93N-DEL-CLIENTE.pdf>

- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. PEARSON.
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.
- Chávez, L. (2021). Trabajo remoto en docentes de educación básica. *Sendas*, 2(3). 65-75. <https://doi.org/10.47192/rcs.v2i3.69>
- Cook, S. (2019). Making a Success of Managing and Working Remotely. *IT Governance Publishing*, 54(11), 115-134. <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=2194952&lang=es&site=eds-live>
- Decreto Legislativo N° 1505-2020 (2020, 10 de mayo). Poder Ejecutivo. Diario oficial el peruano. 1866220-6. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-establece-medidas-temporales-excepci-decreto-legislativo-n-15051866220-6>
- Decreto Supremo N° 044-2020 (2020, 15 de marzo). Poder Ejecutivo. Diario oficial el peruano. 1864948-2. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044PCM_1864948-2.pdf
- Espinoza, A. (2020). Tratamiento de las facultades del empleador y el uso de la tecnología en época de confinamiento. *Soluciones Laborales*, 13(156)121-131. <https://www.gacetajuridica.com.pe/productos/solucioneslaborales?landing=true>
- Estevéz, A., & Solando, M. (2021). ¿Tele Trabajo, Tele Emergencia, Tele Improvisación? Análisis cualitativo a partir de experiencias de informantes clave en la Administración Pública Argentina. *Ciencias Administrativas*. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S231437382021000100064&script=sci_arttext&tlng=en
- Fílardí, F., Castro, P., & Zaníní, M. (2020). Advantages and disadvantages of

teleworking in Brazilian public administration: analysis of SERPRO and Federal Revenue experiences. *Cadernos EBAPE. BR*, 18(1), 28-46.

<https://bmcpublichealth.biomedcentral.com>

González, A., & Castañón, E. (2018). Teletrabajo como estrategia innovadora para las organizaciones en México. *Academia de Ciencias Administrativas*, 121-148.

<https://www.acacia.org.mx/wp-content/uploads/2016/10/8-Proceso-de-Cambio-en-las-Organizaciones.pdf#page=122>

Hernández - Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.

<http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>.

Juárez, J. (2020). People in organizations: work and personal fulfillment. Development of human resources.

<http://pdfs.wke.es/2/6/7/9/pd0000012679.pdf>

Khan, N., Johnson S., Premila., & Osmanovic, N. (2017). Organizations perception to telework in Dubai: an emperical investigation. *Journal of Applied Economic Sciences*, 12(1): 247-254.

[http://www.cesmaa.eu/journals/jaes/files/JAES%20Spring%20XII%201\(47\)_2017](http://www.cesmaa.eu/journals/jaes/files/JAES%20Spring%20XII%201(47)_2017)

Kocot, D., Maciaszczyk, M., Kocot, M., Kwasek, A., & Depta, A. (2021). Multidimensional aspects affecting the level of employee satisfaction with remote work. *European Research Studies Journal*, 24(3B), 576-591.

https://www.researchgate.net/profile/MagdalenaMaciaszczyk/publication/354956688_Multidimensional_Aspects_Affecting_the_Level_of_Employee_Satisfaction_with_Remote_Work/links/616046e00bf51d48175534a8/Multidimensional-Aspects-Affecting-the-Level-of-Employee-Satisfaction-with-Remote-Work.pdf

Lila, P., & Anjaneyulu, M. (2017). Networkwide Impact of Telework in Urban Areas: Case Study of Bangalore, India. *Journal of Transportation Engineering, Part A: Systems*, 143(8), [Doi: 10.1061/JTEPBS.0000061](https://doi.org/10.1061/JTEPBS.0000061)

- Martins da Rocha, C. & Spanier, F. (2018). O teletrabalho: conceituação e questões para análise. *Cad. EBAPE.Br*, 16(1), 21-44. <https://doi.org/10.1590/1679-395154516>
- Matta, Á. (2020). El trabajo remoto en el Perú en tiempos del Covid19. *Revista Iberoamericana de derecho del trabajo y de la seguridad social*, 2(3), 45-69. <http://aidtss.org/revistaiberoamericana/index.php/main/article/view/34/31>
- Maraví, M. (2017). Mecanismos para la simplificación administrativa ante las recientes modificaciones a la Ley General de Procedimiento Administrativo, 27444, y el reciente Decreto Legislativo Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas 1256. *Ius et veritas*, 54, 66-99. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.201702.003>
- Milla, K. (2021). *Trabajo remoto y compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Independencia, Ancash, 2021*. [Tesis de maestría. Universidad César vallejo] Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78035/Milla_MKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Justicia y derechos humanos [MINJUSDH]. (2018). *La corrupción en los Gobiernos locales y regionales*. <https://procuraduriaanticorruptcion.minjus.gob.pe/wpcontent/uploads/2018/09/la-corrupci%C3%93n-en-gobiernos-regionales-y-locales.pdf>
- Moeckel, R. (2017). Working from Home: Modeling the Impact of Telework on Transportation and Land Use. *Transportation Research Procedia*, 26, 207-214. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352146517308803>
- Moirano, R., Ibarra, L., Riera, V., & Baritoli, F. (2021). Impacto del teletrabajo y el aislamiento social en el estrés laboral: un diagnóstico preliminar para la Argentina. *Escritos Contables y de Administración*, 12(1), 72-102. <https://revistas.uns.edu.ar/eca/article/view/2109/1578>
- Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019). Working from Home: Characteristics and Outcomes of Telework. *International Journal of Manpower*, 40(1), 87-101. <http://dx.doi.org/10.1108/IJM-07-2017-0172>
- Naciones Unidas [ONU]. (2021). *¿Qué hace Naciones Unidas en el Perú para apoyar la respuesta al Covid-19?*

<https://peru.un.org/es/111453-que-hace-naciones-unidas-en-el-peru-para-apoyar-la-respuesta-al-covid-19>

- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Internacional de Morfología*, 35 (1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Parasuraman, A., Zeithalm, V.A.& Berry, L.L. (1988) SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
- Pinto, A., & Muñoz, G. (2020). Teletrabajo: Productividad y bienestar en tiempos de crisis. *Metrics*.
https://noticias.uai.cl/assets/uploads/2020/05/05-pinto-ymunoz_2020_teletrabajo_final.pdf
- Pino-Vera, M., & Medina-Giacomozzi , A. (2018). Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. *Rev. Méd. Risaralda*, 24 (2), 102-107.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S012206672018000200102&lng=es&nrm=iso
- Ramirez, E., & Chuquillanqui, O. (2016). El Teletrabajo en el Perú: Comentarios al Nuevo Marco Normativo. *Revista Derecho & Sociedad*, 46, 111-120.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/18824/19044>
- Swisher, J. (2019). Telecommuting and its Associations with Job Satisfaction: Going the Extra Mile [Tesis de doctorado en Educación Concordia University Irvine, EE. UU.] Repositorio Sdpace.
<http://hdl.handle.net/11414/3401>
- Thulin, E., Vilhelmson, B. & Johansson, M (2019). New Telework, Time Pressure and Time Use Control in Everyday Life. *Sustainability*, 11 (11), 3067. DOI: <https://doi.org/10.3390/su11113067>
- Uribe, K., Jiménez de Aliaga, K., Vargas, J., Rey de Castro, D., Bashualdo, M., & Geraldo, L. (2021). El trabajo remoto y la gestión de las emociones en tiempos de la COVID-19: Una mirada de estudiantes de maestría desde el rol de trabajadores, Lima-Perú (2020). *Industrial Data*, 24(1)179-199. DOI: <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i1.19858>

- Valencia, C. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas. *Revista IUS*, 12(41), 203-226.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S187021472018000100203#fn1
- Varela, F. (2020). Aspectos laborales del Aislamiento Social Obligatorio a consecuencia del brote del COVID-19. *Actualidad Laboral*.
<https://actualidadlaboral.com/aspectos-laborales-del-aislamiento-social-obligatorio-a-consecuencia-del-brote-del-covid-19/>
- Verde, H., Castañeda, J., Meléndez, J., Gómez, R., & Tapia, C. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Salaverry. *Investigación Estadística*, 1(1), 1-7.
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/REDIES/article/view/2788>
- Villa, H., Cando, A., Alcoser, F., & Ramos, R. (2017). Study of the public services in the city Riobamba and the satisfaction of the users. *3C Empresa*, 6(4), 55-71.
<https://www.3ciencias.com/articulos/articulo/estudio-los-servicios-publicos-la-ciudad-riobamba-la-satisfaccion-los-usuarios/>
- Viquez, L. J. (2021). Experiencia profesional de un modelo de realidad aumentada que facilite la experiencia del usuario para pagos en la Municipalidad de Cartago. *Revista Fidélitas*, 2(1), 15-24.
https://revistas.ufidelitas.ac.cr/index.php/revista_fidelitas/article/view/28/38
- Wojcak, E. & Baráth, M. (2017). National Culture and Application of Telework in Europe. *European Journal of Business Science and Technology*. 3(1), 65- 74.
<https://doi.org/10.11118/ejobsat.v3i1.79>
- Yu, J. & Wu, Y. (2021). The Impact of Enforced Working from Home on Employee Job Satisfaction during COVID-19: An Event System Perspective. *Int. J. Environ. Res. Public Health*. 18(24), 13207. <https://doi.org/10.3390/ijerph182413207>
- Zabala, R., Granja, L., Calderón, H., & Velasteguí, L. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información Tecnológica*, 32(5), 101-110. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>
- Zhang, S., Moeckel, R., Tsui, A., Shuai, B., & Gao, J. (2020). A work-life conflict

perspective on telework. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*. *elsevier* 141. 51-68. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.09.007>

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Company*. McGraw-Hill e Irwin.

ANEXOS

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema Central:</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre el trabajo remoto con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de relación entre la planificación con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022? - ¿Cuál es el nivel de relación entre la realización con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022? - ¿Cuál es el nivel del trabajo remoto efectuado por los empleados de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022? - ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022? 	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar el nivel de relación entre el trabajo remoto con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel de relación entre la planificación con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022. - Determinar el nivel de relación entre la realización con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022. - Identificar el nivel del trabajo remoto efectuado por los empleados de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022. - Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022. 	<p>Hipótesis General:</p> <p>El trabajo remoto tiene un alto nivel de relación con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe alto nivel de relación entre la planificación con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022.</p> <p>Existe alto nivel de relación entre la realización con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022.</p>	<p>VARIABLES:</p> <p>V. Independiente:</p> <p>X= Trabajo remoto</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Realización <p>V. Dependiente:</p> <p>Y= Satisfacción de los usuarios</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles 	<p>Tipo</p> <p>Básica</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental, corte transversal</p> <p>Población</p> <p>20 empleados municipales y 15,354 usuarios</p> <p>Muestra</p> <p>20 empleados y 375 usuarios</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. Trabajo Remoto	El trabajo remoto, es la presencia física flexible del empleado en su hogar, que es su lugar de aislamiento, realiza sus labores a través de cualquier medio informático o tecnológico, posibilitando que trabaje fuera de su centro laboral, siempre y cuando la naturaleza de su trabajo le permita. El trabajo remoto esta conformado por: planificación y realización (SERVIR, 2020).	Tipos de herramientas y procedimientos que actualmente se usan para cumplir las obligaciones laborales (SERVIR, 2020).	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de equipos de trabajo - Identificación de actividades - Asignación de tareas - Asignación de horario laboral - Cronogramas de actividades - Herramientas digitales - Comunicación digital - Seguridad de información - Desempeño laboral 	Ordinal
		Ambiente de colaboración usado como mecanismo para alcanzar los objetivos (SERVIR, 2020).	Realización	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de organización - Limitado contacto con los compañeros - Seguimiento grupal - Seguimiento individual - Familiarización con el nuevo servicio - Cumplimiento de actividades y plazos - Identificación de dificultades y retroalimentación 	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V2. Satisfacción de los usuarios	<p>Es la reacción positiva que tiene toda persona basada en su experiencia, ante un buen servicio brindado, satisfaciendo de esta forma sus expectativas (Camisón et al, 2013).</p> <p>Para complementar este trabajo, se hará uso de las dimensiones del modelo Servqual: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles (Zethamhl et al., 2009).</p>	Es la destreza para realizar el servicio ofrecido, cuidando de que sea lo más honestamente posible (Zethamhl et al., 2009).	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento del servicio - Servicio de calidad - Solución de problemas - Servicio esperado - Horario de atención 	Ordinal
		Predisposición de ayudar a los usuarios, para realizar un buen servicio correcto y adecuado (Zethamhl et al., 2009).	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Buen servicio - Atención rápida - Personal orientador - Tiempo de espera - Información 	
		Es el capacidad y habilidad de los servidores para atender al público (Zethamhl et al., 2009).	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Personal que transmita confianza - Preocupación e intereses al usuario - Atención cortés y profesional 	
		Es la atención individualizada y personalizada por parte de la entidad al público (Zethamhl et al., 2009).	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez de los trámites - Amabilidad y buen trato - Atención al público - Horario conveniente 	
		Esta referido a las instalaciones de la entidad (Zethamhl et al., 2009).	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Distribución adecuada de oficinas - Instalaciones cómodas - Herramientas tecnológicas modernas y adecuadas - Facilidad de comunicación - Personal identificado 	

Anexo 3

Fórmula para calcular la muestra

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

Dónde:

n = Muestra de estudio

z = Nivel de confianza

p = proporción de éxito 0.5

q = proporción de fracaso 0.5

e² = Margen de error o proporción 0.05

N = Los usuarios de una MP de Ancash =15,354

Al reemplazar sería:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot 15354}{(0.05)^2 (15354 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

Donde el resultado: n = 375 usuarios

Anexo 4

CUESTIONARIO

El presente cuestionario forma parte de una investigación titulada: Trabajo remoto y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de Ancash 2022. Con la finalidad de recoger información cierta y así poder validar la información.

Lea con detenimiento cada pregunta y marque con un (X) la alternativa que más se ajuste a su respuesta.

N°	Preguntas	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
		1	2	3	4	5
V1. Trabajo remoto						
D1. Planificación						
1	¿En su área se identificaron y conformaron equipos de trabajo?					
2	¿Le asignaron sus actividades laborales según el cargo que ostenta?					
3	¿Las tareas que realiza fueron asignadas por su jefe inmediato?					
4	¿Cumple con un horario laboral preestablecido?					
5	¿Su trabajo obedece a un cronograma preestablecido?					
6	¿La municipalidad le proporciona las herramientas necesarias?					
7	¿Mantiene comunicación digital con sus compañeros de trabajo y los usuarios?					
8	¿Cumple sus funciones absolutamente en la modalidad de trabajo remoto?					
9	¿La seguridad de información de su institución está garantizada?					
10	¿Está conforme con el desempeño de sus funciones?					
11	¿Vela por la imagen de su institución como parte de su compromiso como empleado?					
D2. Realización						
12	¿Al inicio del trabajo remoto, la municipalidad programó reuniones de trabajo virtuales?					
13	¿Las reuniones virtuales están orientadas al control y evaluación de las tareas efectuadas?					

14	¿A pesar de su modalidad de trabajo, mantiene contacto físico con sus compañeros y/o jefes inmediatos?					
15	¿El área de Recursos humanos efectúa el seguimiento grupal e individual de sus actividades?					
16	¿La municipalidad brinda un servicio nuevo al usuario por medio de las herramientas digitales?					
17	¿El trabajo remoto le permite cumplir con sus actividades y plazos?					
18	¿Recibe ayuda y orientación sobre las dudas que se le presentan en el desarrollo de sus actividades?					
19	¿El área de soporte técnico resuelve con rapidez los problemas tecnológicos?					

Muchas gracias

Anexo 5

CUESTIONARIO

El presente cuestionario forma parte de una investigación titulada: Trabajo remoto y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad de Ancash 2022. Con la finalidad de recoger información cierta y así poder validar la información.

Lea con detenimiento cada pregunta y marque con un (X) la alternativa que más se ajuste a su respuesta.

N°	PREGUNTAS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
		5	4	3	2	1
V2. Satisfacción de los usuarios						
D1. Fiabilidad						
1	¿La municipalidad cumple con su función de servir al ciudadano?					
2	¿El servicio que brinda la municipalidad es la espera?					
3	¿La municipalidad ofrece un servicio de calidad?					
4	¿Los servidores de la municipalidad solucionan los problemas que se le pueden presentar?					
5	¿Te parece adecuado el horario de atención de la municipalidad?					
D2. Capacidad de respuesta						
6	¿La municipalidad presta un buen servicio?					
7	¿La atención que se brinda en la municipalidad es rápida?					
8	¿El personal de la municipalidad sabe orientar?					
9	¿El tiempo de espera para recibir el servicio en la municipalidad es tolerable?					
10	¿La información que recibe por parte de los trabajadores de la municipalidad es clara?					
D3. Seguridad						
11	¿El personal de la municipalidad le transmite confianza?					
12	¿El personal de la municipalidad muestra preocupación e interés hacia el usuario?					
13	¿Es atendido con cortesía y profesionalismo en la municipalidad?					
D4. Empatía						

14	¿La atención de la municipalidad está sujeta a los plazos establecidos por ley?					
15	¿El personal de la municipalidad le brinda un buen trato, con respeto y amabilidad?					
16	¿Existe personal idóneo en la municipalidad dedicado a la atención al público?					
17	¿El horario de atención de la municipalidad le parece conveniente?					
D5. Elementos tangibles						
18	¿Las instalaciones de la municipalidad son cómodas?					
19	¿Las oficinas municipales son fáciles de ubicar?					
20	¿La municipalidad posee una mesa de partes virtual?					
21	¿La municipalidad cuenta con un sistema de trámite documentario para efectuar el seguimiento de expedientes a distancia?					
22	¿Las respuestas emitidas por la municipalidad sobre sus trámites son enviados a su correo electrónico?					

Muchas gracias

Anexo 6

Consentimiento informado

Esta ficha de consentimiento, tiene el fin de proveer a los participantes en esta investigación, explicándoles cual es su rol como colaboradores.

Se le invita a participar en la investigación titulado Trabajo remoto y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Provincial de Ancash 2022, de forma voluntaria, la información obtenida será confidencial y no será usada para otro propósito fuera de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas estadísticamente.

Ante alguna duda sobre este trabajo de investigación, puede realizar todo tipo de preguntas y evitar contestar aquellas que le parezcan incómodas, si ese fuera el caso hágaselo saber inmediatamente al investigador y no responderlas. Si usted desea hacer una consulta puede escribir a Johanna Bonilla Terry responsable del estudio, correo hanna_bt@ Hotmail.com o llamar al teléfono 993085094.

Anexo 7:

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	10	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	19

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
tr1	74,10	64,989	,265	,842
tr2	74,60	64,267	,358	,837
tr3	74,20	61,289	,628	,825
tr4	73,90	68,989	,093	,844
tr5	74,10	59,433	,762	,818
tr6	74,60	60,489	,555	,827
tr7	73,90	64,100	,488	,832
tr8	74,10	63,433	,440	,833
tr9	74,40	65,822	,244	,842
tr10	74,10	58,322	,856	,813
tr11	74,30	64,456	,322	,839
tr12	74,70	65,567	,245	,843
tr13	74,70	61,789	,514	,829
tr14	74,60	65,156	,244	,844
tr15	74,80	58,622	,725	,818
tr16	74,20	61,511	,764	,822
tr17	74,40	67,156	,195	,843
tr18	74,50	63,389	,385	,836
tr19	74,80	66,400	,178	,846

Anexo 8

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	22

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
su1	79,70	95,344	,141	,859
su2	79,70	101,122	-,283	,865
su3	79,30	87,567	,745	,840
su4	79,20	83,511	,812	,834
su5	79,20	91,956	,469	,849
su6	79,40	86,711	,634	,841
su7	79,60	90,044	,478	,848
su8	79,30	90,900	,494	,848
su9	79,50	90,278	,476	,848
su10	79,10	84,989	,783	,836
su11	79,50	90,278	,401	,850
su12	79,30	95,122	,147	,859
su13	79,50	90,722	,446	,849
su14	79,50	89,611	,439	,849
su15	79,30	87,789	,600	,843
su16	79,50	89,167	,324	,856
su17	79,60	77,600	,862	,827
su18	79,70	83,344	,635	,840
su19	78,90	102,100	-,263	,871
su20	79,60	88,711	,565	,845
su21	79,40	89,156	,484	,847
su22	79,40	100,044	-,135	,869

Anexo 9: Base de datos

*Sin título1 [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 41 de 41 variables

	tr1	tr2	tr3	tr4	tr5	tr6	tr7	tr8	tr9	tr10	tr11	tr12	tr13	tr14	tr15	tr16	tr17	tr18	tr19	su1	su2	su3	su4	su5	su6	su7	su8	su9	su10	su11	su12	su13	su14	su15	su16	su17	su18	su19	su20	su21	su22	
1	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	5	3	4	5	3	4	3	
2	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5	
3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	3	5	
4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	
6	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
7	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5	3	5	4	5	4	4	3	3	
8	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	3	3	5	4	5	4	3	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
9	5	3	4	4	3	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	5	3	4	5	4	4	3	3	5	5	3	4	5	3	5	5	4	3	5	3	5	4	
10	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	5	3	3	5		
11																																										
12																																										
13																																										
14																																										
15																																										
16																																										
17																																										
18																																										
19																																										
20																																										
21																																										
22																																										
23																																										

Vista de datos Vista de variables

Deshacer una acción del usuario IBM SPSS Statistics Processor está listo

ESP LAA 00:45 22/05/2022

Anexo 10

Anexo 11: Validación de los expertos



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

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN								
1	¿En su área se identificaron y conformaron equipos de trabajo?	X		X		X		
2	¿Le asignaron sus actividades laborales según el cargo que ostenta?	X		X		X		
3	¿Las tareas que realiza fueron asignadas por su jefe inmediato?	X		X		X		
4	¿Cumple con un horario laboral preestablecido?	X		X		X		
5	¿Su trabajo obedece a un cronograma preestablecido?	X		X		X		
6	¿La municipalidad le proporciona las herramientas necesarias para realizar su trabajo?	X		X		X		
7	¿Mantiene comunicación digital con sus compañeros de trabajo y los usuarios?	X		X		X		
8	¿Cumple sus funciones absolutamente en la modalidad de trabajo remoto?	X		X		X		
9	¿La seguridad de información de su institución está garantizada?	X		X		X		
10	¿Está conforme con el desempeño de sus funciones?	X		X		X		
11	¿Vela por la imagen de su institución como parte de su compromiso como empleado?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: REALIZACIÓN								
12	¿Al inicio del trabajo remoto, la municipalidad programó reuniones de trabajo virtuales?	X		X		X		
13	¿Las reuniones virtuales están orientadas al control y evaluación de las tareas efectuadas?	X		X		X		
14	¿A pesar de su modalidad de trabajo, mantiene contacto físico con sus compañeros y/o jefes inmediatos?	X		X		X		
15	¿El área de Recursos humanos efectúa el seguimiento grupal e individual de sus actividades?	X		X		X		
16	¿La municipalidad brinda un servicio nuevo al usuario por medio de las herramientas digitales?	X		X		X		
17	¿El trabajo remoto le permite cumplir con sus actividades y plazos?	X		X		X		
18	¿Recibe ayuda y orientación sobre las dudas que se le presentan en el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		

19	¿El área de soporte técnico resuelve con rapidez los problemas tecnológicos?	X		X	X		
----	--	---	--	---	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

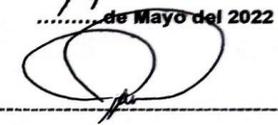
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Juarez Reyes Juan Alberto DNI: 09259103

Especialidad del validador: Mg. en Gestión Empresarial

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

19
de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN								
1	¿En su área se identificaron y conformaron equipos de trabajo?	X		X		X		
2	¿Le asignaron sus actividades laborales según el cargo que ostenta?	X		X		X		
3	¿Las tareas que realiza fueron asignadas por su jefe inmediato?	X		X		X		
4	¿Cumple con un horario laboral preestablecido?	X		X		X		
5	¿Su trabajo obedece a un cronograma preestablecido?	X		X		X		
6	¿La municipalidad le proporciona las herramientas necesarias para realizar su trabajo?	X		X		X		
7	¿Mantiene comunicación digital con sus compañeros de trabajo y los usuarios?	X		X		X		
8	¿Cumple sus funciones absolutamente en la modalidad de trabajo remoto?	X		X		X		
9	¿La seguridad de información de su institución está garantizada?	X		X		X		
10	¿Está conforme con el desempeño de sus funciones?	X		X		X		
11	¿Vela por la imagen de su institución como parte de su compromiso como empleado?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: REALIZACIÓN								
12	¿Al inicio del trabajo remoto, la municipalidad programó reuniones de trabajo virtuales?	X		X		X		
13	¿Las reuniones virtuales están orientadas al control y evaluación de las tareas efectuadas?	X		X		X		
14	¿A pesar de su modalidad de trabajo, mantiene contacto físico con sus compañeros y/o jefes inmediatos?	X		X		X		
15	¿El área de Recursos humanos efectúa el seguimiento grupal e individual de sus actividades?	X		X		X		
16	¿La municipalidad brinda un servicio nuevo al usuario por medio de las herramientas digitales?	X		X		X		
17	¿El trabajo remoto le permite cumplir con sus actividades y plazos?	X		X		X		
18	¿Recibe ayuda y orientación sobre las dudas que se le presentan en el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		

19	¿El área de soporte técnico resuelve con rapidez los problemas tecnológicos?	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

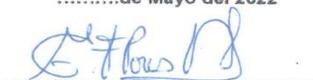
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: FLORES DE LA CRUZ ELIZABETH YOLANDA DNI: 40790144

Especialidad del validador: DOCTORA EN DERECHO Y CIENCIA POLITICA POR UNMSM
DOCTORA EN ADMINISTRACION POR UCV

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

20 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN								
1	¿En su área se identificaron y conformaron equipos de trabajo?	X		X		X		
2	¿Le asignaron sus actividades laborales según el cargo que ostenta?	X		X		X		
3	¿Las tareas que realiza fueron asignadas por su jefe inmediato?	X		X		X		
4	¿Cumple con un horario laboral preestablecido?	X		X		X		
5	¿Su trabajo obedece a un cronograma preestablecido?	X		X		X		
6	¿La municipalidad le proporciona las herramientas necesarias para realizar su trabajo?	X		X		X		
7	¿Mantiene comunicación digital con sus compañeros de trabajo y los usuarios?	X		X		X		
8	¿Cumple sus funciones absolutamente en la modalidad de trabajo remoto?	X		X			X	Reformular la pregunta para un mejor entendimiento
9	¿La seguridad de información de su institución está garantizada?	X		X		X		
10	¿Está conforme con el desempeño de sus funciones?	X			X	X		No tiene 2 preguntas que mide desempeño No la 8 y 11, se puede omitir
11	¿Vela por la imagen de su institución como parte de su compromiso como empleado?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: REALIZACIÓN								
12	¿Al inicio del trabajo remoto, la municipalidad programó reuniones de trabajo virtuales?	X		X		X		
13	¿Las reuniones virtuales están orientadas al control y evaluación de las tareas efectuadas?	X		X		X		
14	¿A pesar de su modalidad de trabajo, mantiene contacto físico con sus compañeros y/o jefes inmediatos?	X		X		X		
15	¿El área de Recursos humanos efectúa el seguimiento grupal e individual de sus actividades?	X		X		X		
16	¿La municipalidad brinda un servicio nuevo al usuario por medio de las herramientas digitales?	X		X			X	Reformular la pregunta para mejorar la claridad.
17	¿El trabajo remoto le permite cumplir con sus actividades y plazos?	X		X		X		
18	¿Recibe ayuda y orientación sobre las dudas que se le presentan en el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	¿La municipalidad cumple con su función de servir al ciudadano?	X		X		X		
2	¿El servicio brinda la municipalidad es la espera?	X		X		X		
3	¿Te parece adecuado el horario de atención de la municipalidad?	X		X		X		
4	¿La municipalidad ofrece un servicio de calidad?	X		X		X		
5	¿Los servidores de la municipalidad solucionan los problemas que se le pueden presentar?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La municipalidad presta un buen servicio?	X		X		X		
7	¿La atención que brinda la municipalidad es rápida?	X		X		X		
8	¿El personal de la municipalidad sabe orientar?	X		X		X		
9	¿El tiempo de espera para recibir el servicio en la municipalidad es tolerable?	X		X		X		
10	¿La información que recibe por parte de los trabajadores de la municipalidad es clara?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿El personal de la municipalidad le transmite confianza?	X		X		X		
12	¿El personal muestra preocupación e interés hacia el usuario?	X		X		X		
13	¿Es atendido con cortesía y profesionalismo en la municipalidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA							
14	¿La atención de la municipalidad está sujeta a los plazos establecidos por ley?	X		X		X		
15	¿El personal de la municipalidad le brinda un buen trato, con respeto y amabilidad?	X		X		X		
16	¿Existe personal idóneo en la municipalidad dedicado a la atención al público?	X		X		X		

17	¿El horario de atención de la municipalidad le parece conveniente?	X		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES							
18	¿Las instalaciones de la municipalidad son cómodas?	X		✓		✓	
19	¿Las oficinas municipales son fáciles de ubicar?			✓		✓	
20	¿La municipalidad posee una mesa de partes virtual?	X		✓		✓	
21	¿La municipalidad cuenta con un sistema de trámite documentario para efectuar el seguimiento de expedientes a distancia?	X		✓		✓	
22	¿Las respuestas emitidas por la municipalidad sobre sus trámites son enviados a su correo electrónico?	X		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Juan Alberto Rincón Pérez DNI: 09259103

Especialidad del validador: Mg en Gestión Empresarial

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....de Mayo del 2022


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	¿La municipalidad cumple con su función de servir al ciudadano?	X		X		X		
2	¿El servicio brinda la municipalidad es la espera?	X		X		X		
3	¿Te parece adecuado el horario de atención de la municipalidad?	X		X		X		
4	¿La municipalidad ofrece un servicio de calidad?	X		X		X		
5	¿Los servidores de la municipalidad solucionan los problemas que se le pueden presentar?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La municipalidad presta un buen servicio?	X		X		X		
7	¿La atención que brinda la municipalidad es rápida?	X		X		X		
8	¿El personal de la municipalidad sabe orientar?	X		X		X		
9	¿El tiempo de espera para recibir el servicio en la municipalidad es tolerable?	X		X		X		
10	¿La información que recibe por parte de los trabajadores de la municipalidad es clara?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿El personal de la municipalidad le transmite confianza?	X		X		X		
12	¿El personal muestra preocupación e interés hacia el usuario?	X		X		X		
13	¿Es atendido con cortesía y profesionalismo en la municipalidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA							
14	¿La atención de la municipalidad está sujeta a los plazos establecidos por ley?	X		X		X		
15	¿El personal de la municipalidad le brinda un buen trato, con respeto y amabilidad?	X		X		X		
16	¿Existe personal idóneo en la municipalidad dedicado a la atención al público?	X		X		X		

17	¿El horario de atención de la municipalidad le parece conveniente?	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES							
18	¿Las instalaciones de la municipalidad son cómodas?	X		X		X	
19	¿Las oficinas municipales son fáciles de ubicar?						
20	¿La municipalidad posee una mesa de partes virtual?	X		X		X	
21	¿La municipalidad cuenta con un sistema de trámite documentario para efectuar el seguimiento de expedientes a distancia?	X		X		X	
22	¿Las respuestas emitidas por la municipalidad sobre sus trámites son enviados a su correo electrónico?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: FLORES DE LA CRUZ ELIZABETH YOLANDA DNI: 40790144

Especialidad del validador: DOCTORA EN DERECHO Y CIENCIA POLITICA POR UNMSM
DOCTORA EN ADMINISTRACION POR UCV

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

20 de Mayo del 2022

E. Flores N.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	¿La municipalidad cumple con su función de servir al ciudadano?	X		X		X		
2	¿El servicio brinda la municipalidad es la espera?	X		X		X		
3	¿Te parece adecuado el horario de atención de la municipalidad?	X		X		X		
4	¿La municipalidad ofrece un servicio de calidad?	X		X		X		
5	¿Los servidores de la municipalidad solucionan los problemas que se le pueden presentar?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La municipalidad presta un buen servicio?	X		X		X		
7	¿La atención que brinda la municipalidad es rápida?	X		X		X		
8	¿El personal de la municipalidad sabe orientar?	X		X			X	Reformular la pregunta para mejorar la claridad.
9	¿El tiempo de espera para recibir el servicio en la municipalidad es tolerable?	X		X		X		
10	¿La información que recibe por parte de los trabajadores de la municipalidad es clara?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿El personal de la municipalidad le transmite confianza?	X		X		X		
12	¿El personal muestra preocupación e interés hacia el usuario?	X		X		X		
13	¿Es atendido con cortesía y profesionalismo en la municipalidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA							
14	¿La atención de la municipalidad está sujeta a los plazos establecidos por ley?	X		X			X	Reformular la pregunta con un lenguaje más sencillo y de fácil comprensión.
15	¿El personal de la municipalidad le brinda un buen trato, con respeto y amabilidad?	X		X		X		
16	¿Existe personal idóneo en la municipalidad dedicado a la atención al público?	X		X		X		

17	¿El horario de atención de la municipalidad le parece conveniente?	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES							
18	¿Las instalaciones de la municipalidad son cómodas?	X		X		X	
19	¿Las oficinas municipales son fáciles de ubicar?	X		X		X	
20	¿La municipalidad posee una mesa de partes virtual?	X		X		X	
21	¿La municipalidad cuenta con un sistema de trámite documentario para efectuar el seguimiento de expedientes a distancia?	X		X		X	
22	¿Las respuestas emitidas por la municipalidad sobre sus trámites son enviados a su correo electrónico?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Mamani Sanchez Marleni DNI: 41676721

Especialidad del validador: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

19 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

Anexo 12

22/5/22, 20:26



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PAUCAR RUPAY, JUAN ALBERTO DNI 09359153	INGENIERO DE SISTEMAS Fecha de diploma: 30/05/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>
PAUCAR RUPAY, JUAN ALBERTO DNI 09359153	BACHILLER EN CIENCIAS INGENIERIA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 30/06/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C. <i>PERU</i>
PAUCAR RUPAY, JUAN ALBERTO DNI 09359153	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 28/09/17 Modalidad de estudios: A DISTANCIA Fecha matrícula: 25/03/2002 Fecha egreso: 21/12/2016	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>
PAUCAR RUPAY, JUAN ALBERTO DNI 09359153	MAESTRO EN GESTIÓN EMPRESARIAL Fecha de diploma: 05/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/05/2008 Fecha egreso: 06/12/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO <i>PERU</i>
PAUCAR RUPAY, JUAN ALBERTO DNI 09359153	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 14/12/18 Modalidad de estudios: A DISTANCIA	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
FLORES DE LA CRUZ, ELIZABETH YOLANDA DNI 40790144	ABOGADO Fecha de diploma: 29/09/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
FLORES DE LA CRUZ, ELIZABETH YOLANDA DNI 40790144	MAESTRA EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA E INVESTIGACION UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 09/05/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
FLORES DE LA CRUZ, ELIZABETH YOLANDA DNI 40790144	MAESTRA EN DERECHO PENAL Fecha de diploma: 17/02/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
FLORES DE LA CRUZ, ELIZABETH YOLANDA DNI 40790144	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS Fecha de diploma: 09/06/04 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
FLORES DE LA CRUZ, ELIZABETH YOLANDA DNI 40790144	MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 15/04/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/04/2015 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
FLORES DE LA CRUZ, ELIZABETH YOLANDA DNI 40790144	DOCTORA EN DERECHO Y CIENCIA POLITICA Fecha de diploma: 23/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 24/05/2008 Fecha egreso: 31/12/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
FLORES DE LA CRUZ, ELIZABETH YOLANDA DNI 40790144	DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 21/09/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 31/12/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MAMANI SANCHEZ, MARLENI DNI 41676721	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 15/04/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
MAMANI SANCHEZ, MARLENI DNI 41676721	LICENCIADA EN EDUCACION INICIAL Fecha de diploma: 22/03/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
MAMANI SANCHEZ, MARLENI DNI 41676721	MAGISTER EN EDUCACION MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 05/09/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
MAMANI SANCHEZ, MARLENI DNI 41676721	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN EDUCACION CON MENCION EN DESARROLLO DEL HABLA, AUDICION Y LENGUAJE Fecha de diploma: 09/05/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 28/03/2011 Fecha egreso: 21/12/2012	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
MAMANI SANCHEZ, MARLENI DNI 41676721	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 13/12/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/08/2018 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

HUARAZ 19 de Mayo del 2022

CARTA N° 139 -2022 -MPH-GAF-SGRRHH

Srta. BONILLA TERRY JOHANA MERCEDES
ADMINISTRADA

Huaraz.-

ASUNTO: SE AUTORIZA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACION

REF : EXP ADM N° 61568-2022

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle muy cordialmente y, a la vez en atención al documento de la referencia, se le Autoriza realizar el trabajo de investigación titulado "TRABAJO REMOTO Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA MPH" para la Maestría, para ello coordinara con los responsables de cada área y Gerencia de la Municipalidad Provincial de Huaraz.

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración.

Atentamente.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ
Sub Gerente de Gestión
LINA ELIZABETH BONILLA RIVERA
Sub Gerente de Gestión

Anexo 13: Base de datos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	A	
1	TRABAJO REMOTO																															
2	D1. Planificación													D2. Realización																		
3		P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	D.1	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	D.2	TOTAL									
4	E1	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	51	5	4	3	3	4	4	4	3	30	81									
5	E2	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	38	4	3	3	3	3	5	5	3	29	67									
6	E3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	52	5	5	3	5	5	5	5	5	5	38	90									
7	E4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	49	3	5	5	3	4	3	3	3	29	78									
8	E5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	52	3	4	3	3	4	4	4	3	28	80									
9	E6	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	5	39	3	3	3	3	4	4	3	3	26	65									
10	E7	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	4	49	5	5	5	5	5	4	5	3	37	86									
11	E8	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	49	3	3	5	4	5	4	3	5	32	81									
12	E9	5	3	4	4	3	3	5	5	3	4	3	42	4	3	4	3	4	3	3	5	29	71									
13	E10	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	51	3	3	5	5	5	5	5	4	35	86									
14	E11	3	1	5	4	1	2	1	2	3	2	2	26	2	5	2	2	2	5	2	5	25	51									
15	E12	2	2	2	2	2	4	2	1	1	2	2	22	4	2	3	4	5	2	1	3	24	46									
16	E13	3	4	4	1	1	4	4	2	2	1	2	28	4	4	2	5	2	3	2	5	27	55									
17	E14	2	3	4	2	5	4	5	2	3	2	2	34	2	2	3	2	5	2	1	4	21	55									
18	E15	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	34	4	5	2	4	2	4	2	4	27	61									
19	E16	5	2	4	3	4	5	4	3	3	4	5	42	3	2	4	5	4	4	5	3	30	72									
20	E17	4	3	4	2	4	5	4	5	5	5	4	45	2	1	3	4	5	3	3	4	25	70									
21	E18	5	3	2	4	5	5	3	4	4	3	4	42	5	5	4	5	3	4	4	5	35	77									
22	E19	1	2	5	4	3	4	5	4	3	3	4	38	5	4	4	4	4	3	5	4	33	71									
23	E20	1	2	2	4	3	5	4	2	4	3	2	32	5	1	4	2	4	4	4	5	29	61									

- 1= Nunca
- 2= Casi nunca
- 3= Algunas veces
- 4= Casi siempre
- 5= Siempre

	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF	BG	BH	
1	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS																																					
2						D1. Fiabilidad					D2. Capacidad de Respuesta					D3. Seguridad				D4. Empatía				D5. Elementos Tangibles				TOTAL										
3		P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	D.1	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	D.2	P.11	P.12	P.13	D.3	P.14	P.15	P.16	P.17	D.4	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	D.5										
4		E1	3	3	2	2	4	14	2	1	2	2	3	10	3	1	2	6	1	2	1	2	6	2	1	2	1	1	7	43								
5		E2	4	4	3	4	4	19	4	2	3	2	3	14	3	2	2	7	2	2	2	4	10	2	2	2	2	1	9	59								
6		E3	2	1	1	2	2	8	1	1	2	2	1	7	1	2	2	5	1	1	2	2	6	1	1	2	2	1	7	33								
7		E4	2	1	2	1	2	8	2	1	2	1	2	8	2	1	2	5	2	1	2	1	6	2	2	2	1	2	9	36								
8		E5	1	1	2	2	3	9	2	2	3	2	3	12	3	2	3	8	3	2	3	2	10	2	3	2	3	2	12	51								
9		E6	2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	3	12	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	47								
10		E7	3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	4	17	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	69								
11		E8	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	4	16	4	3	3	10	3	4	3	4	14	3	3	4	4	4	18	77								
12		E9	2	3	3	3	3	14	2	2	2	2	3	11	4	3	3	10	3	3	3	3	12	2	3	4	4	4	17	64								
13		E10	1	2	2	2	2	9	1	1	1	1	2	6	3	2	2	7	2	2	2	2	8	1	2	3	3	3	12	42								
14		E11	3	4	3	3	4	17	3	4	4	4	3	18	5	3	3	11	3	5	3	4	15	5	3	4	3	1	16	77								
15		E12	3	3	5	5	5	21	5	5	4	3	5	22	3	5	4	12	4	3	3	4	14	3	1	1	1	1	7	76								
16		E13	3	4	4	4	4	19	5	5	4	4	5	23	3	3	3	9	4	5	3	3	15	4	4	3	3	5	19	85								
17		E14	4	4	2	2	2	14	3	3	2	2	2	12	2	3	2	7	2	2	3	10	3	3	3	3	3	3	15	58								
18		E15	1	2	2	1	1	7	2	2	2	2	2	10	1	2	2	5	2	3	4	4	13	4	5	4	2	3	18	53								
19		E16	4	4	1	1	2	12	2	2	1	1	2	8	2	2	2	6	1	2	1	3	7	2	3	3	3	3	14	47								
20		E17	1	1	2	2	2	8	1	1	2	1	1	6	1	2	1	4	2	4	4	5	15	4	4	4	4	4	20	53								
21		E18	2	3	3	3	2	13	1	1	1	1	1	5	1	1	2	4	2	4	4	4	14	4	4	4	4	4	20	56								
22		E19	3	2	3	3	2	13	2	2	3	3	1	11	2	2	2	6	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	71								
23		E20	1	1	2	2	2	8	2	3	2	1	1	9	1	1	1	3	1	2	2	7	1	3	4	3	4	15	42									
24		E21	2	1	1	1	1	6	1	2	1	1	1	6	1	1	1	3	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	6	25								
25		E22	3	2	2	3	4	14	3	2	3	3	3	14	3	2	3	8	3	2	2	3	10	2	2	3	3	1	11	57								

26	E23	1	2	2	2	3	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	3	2	2	2	9	3	3	3	2	2	13	48
27	E24	1	2	2	2	3	10	2	1	1	2	2	8	2	2	2	6	3	3	3	2	11	1	1	3	2	1	8	43
28	E25	3	2	1	3	2	11	3	2	3	2	3	13	3	1	2	6	2	2	2	3	9	3	4	4	3	1	15	54
29	E26	3	2	2	3	4	14	3	2	3	3	3	14	2	2	3	7	3	2	3	3	11	2	2	3	3	1	11	57
30	E27	4	4	4	3	4	19	3	2	2	2	3	12	2	2	2	6	3	2	2	2	9	3	3	3	3	1	13	59
31	E28	3	3	3	3	3	15	1	1	1	1	1	5	1	2	3	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	44
32	E29	3	2	1	3	3	12	1	2	2	1	1	7	1	2	2	5	2	2	2	2	8	2	1	1	2	1	7	39
33	E30	3	3	3	3	5	17	3	3	4	3	3	16	3	3	4	10	4	4	4	4	16	5	5	1	1	1	13	72
34	E31	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	2	1	3	1	7	2	1	1	1	1	6	47
35	E32	3	2	1	1	1	8	1	1	1	1	1	5	2	2	3	7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	56
36	E33	1	3	1	2	3	10	1	1	1	1	1	5	2	2	2	6	2	4	4	4	14	4	3	4	3	4	18	53
37	E34	3	3	2	3	4	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	9	2	2	3	3	10	4	3	2	2	3	14	64
38	E35	2	2	2	3	1	10	1	1	2	2	4	10	3	2	3	8	3	4	3	13	4	4	4	4	4	5	21	62
39	E36	2	2	2	1	3	10	2	1	1	1	2	7	2	2	1	5	2	1	5	4	12	3	3	2	3	2	13	47
40	E37	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	3	4	3	3	18	94
41	E38	3	3	4	3	1	14	2	4	3	1	2	12	1	2	4	7	3	1	2	1	7	1	3	2	1	1	8	48
42	E39	4	3	3	5	3	18	3	3	5	3	4	18	5	3	4	12	5	4	3	4	16	5	5	3	5	4	22	86
43	E40	3	3	3	3	2	14	3	2	3	2	3	13	3	2	3	8	2	2	2	3	9	3	2	2	2	2	11	55
44	E41	4	4	2	4	5	19	3	3	4	4	4	18	4	3	4	11	3	4	3	4	14	2	3	1	1	1	8	70
45	E42	2	2	2	3	1	10	1	1	2	2	4	10	3	2	3	8	3	3	4	3	13	4	4	4	4	3	19	60
46	E43	3	3	2	4	4	16	3	3	4	3	4	17	4	3	4	11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	80
47	E44	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	22
48	E45	4	3	3	2	2	14	3	2	3	3	3	14	2	2	2	6	3	2	3	2	10	3	5	2	2	2	14	58
49	E46	2	1	2	1	4	10	1	3	5	3	3	15	3	2	5	10	3	5	4	5	17	5	5	5	4	5	24	76
50	E47	5	4	3	5	4	21	5	4	4	3	4	20	2	3	4	9	4	4	3	4	15	1	3	4	4	3	15	80
51	E48	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	4	4	2	14	47
52	E49	3	3	3	2	5	16	3	2	3	3	3	14	4	3	3	10	4	3	2	4	13	2	4	4	4	4	18	71
53	E50	3	3	3	3	4	16	3	2	3	2	3	13	4	2	2	8	3	3	3	4	13	1	2	3	3	2	11	61
54	E51	1	1	1	1	1	5	2	2	2	1	2	9	1	1	1	3	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	27
55	E52	4	3	3	5	5	20	3	3	4	3	3	16	3	4	4	11	3	4	4	2	13	3	3	4	2	3	15	75
56	E53	4	3	2	3	4	16	3	3	3	4	3	16	4	3	3	10	2	3	2	3	10	1	2	2	4	3	12	64
57	E54	3	2	2	3	5	15	3	2	3	3	4	15	3	3	3	9	5	3	2	5	15	1	2	4	1	1	9	63
58	E55	3	2	2	3	4	14	3	4	3	2	2	14	3	2	3	8	3	2	2	4	11	2	3	3	2	2	12	59
59	E56	3	2	2	3	5	15	2	3	2	2	3	12	3	2	3	8	3	3	3	5	14	1	5	1	1	1	9	58
60	E57	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	86
61	E58	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	1	2	5	2	2	2	1	7	3	3	2	1	2	11	41
62	E59	3	2	2	3	12	2	2	3	2	3	2	12	2	2	3	7	3	3	3	12	3	5	2	2	2	2	14	57
63	E60	5	4	4	4	5	22	4	4	5	4	5	22	5	5	5	15	4	5	5	5	19	5	5	5	5	4	24	102
64	E61	5	3	4	3	4	19	4	3	4	3	4	18	4	3	3	10	4	4	4	4	16	2	2	2	2	2	10	73
65	E62	4	2	2	3	3	14	2	1	3	2	3	11	2	1	2	5	1	2	1	3	7	1	1	0	0	1	3	40
66	E63	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	3	12	2	3	2	3	3	13	63
67	E64	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	1	9	2	2	2	6	2	2	2	2	8	3	2	1	2	1	9	43
68	E65	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	4	10	4	3	3	4	14	3	4	3	3	3	16	72
69	E66	3	3	5	5	5	21	5	4	5	5	5	24	5	3	3	11	3	5	3	14	4	5	5	4	4	3	21	91
70	E67	2	1	3	2	3	11	2	3	3	3	2	13	2	2	2	6	3	2	2	2	9	2	2	3	3	3	13	52
71	E68	3	3	3	3	3	15	1	1	3	3	1	9	3	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	49
72	E69	3	2	3	2	3	13	2	3	3	3	2	13	3	2	3	8	2	2	2	2	8	3	4	3	4	2	17	59
73	E70	4	3	4	2	3	16	4	2	4	3	4	17	2	3	4	9	2	3	4	2	11	4	3	2	3	2	14	67
74	E71	3	2	2	2	3	12	1	2	2	4	2	11	3	2	3	8	4	2	3	2	11	3	4	3	3	3	16	58
75	E72	3	3	3	3	3	15	3	1	2	3	4	13	4	3	4	11	3	4	2	1	10	3	4	3	4	4	18	67
76	E73	3	3	3	2	2	12	2	2	3	3	3	13	3	1	3	7	2	2	2	2	8	2	1	1	1	1	6	46
77	E74	2	3	3	3	3	14	3	4	3	3	2	15	3	2	3	8	3	3	3	3	12	3	3	2	2	2	12	61
78	E75	3	2	3	3	3	14	3	3	4	3	2	15	3	2	3	8	3	2	3	3	11	2	3	3	2	2	12	60
79	E76	2	3	2	3	1	11	3	2	4	3	3	15	2	3	2	7	3	3	2	3	11	2	3	2	3	2	12	56
80	E77	3	2	2	1	3	11	4	2	3	2	3	14	2	2	2	6	2	2	3	3	10	2	2	2	2	2	10	51
81	E78	2	3	3	3	2	13	3	3	3	2	3	14	3	3	2	8	3	2	3	2	10	3	2	1	1	1	8	53
82	E79	3	3	2	2	2	12	2	2	2	2	3	11	2	2	2	6	2	2	3	3	10	3	3	3	2	1	12	51
83	E80	2	3	1	3	1	10	2	2	1	1	2	8	1	2	2	5	1	2	2	3	8	3	2	3	2	2	12	43
84	E81	3	2	3	3	2	13	2	2	4	2	4	14	3	2	3	8	4	3	4	2	13	4	1	2	2	2	11	59
85	E82	1	3	2	1	3	10	2	2	2	2	2	10	3	2	3	8	2	2	2	4	10	4	3	4	3	4	18	56
86	E83	4	3	4	3	4	18	3	4	3	1	1	12	1	1	1	3	1	1	1	3	6	2	2	2	3	3	12	51
87	E84	2	2	1	3	2	10	2	1	3	2	1	9	2	4	2	8	3	3	2	2	10	2	3	2	3	3	13	50
88	E85	3	2	3	3	4	15	2	2	2	3	3	12	2	2	3	7	2	1	1	3	7	2	3	2	2	1	10	51
89	E86	3	4	4	3	4	18	3	3	4	3	3	16	4	4	3	11	3	4	4	3	14	3	4	3	3	3	16	75
90	E87	5	3	4	5	4	21	4	3	3	5	5	20																

101	E98	3	3	2	2	2	12	2	2	2	2	3	11	1	3	2	6	3	2	3	3	11	3	3	3	4	3	16	56
102	E99	2	3	2	3	3	13	2	3	3	2	3	13	2	2	1	5	3	4	2	3	12	2	3	2	2	2	11	54
103	E100	3	2	3	3	3	14	3	3	4	3	2	15	3	2	3	8	3	3	2	3	11	3	2	3	3	2	13	61
104	E101	2	2	3	2	2	11	2	3	2	3	3	13	2	4	3	9	3	2	3	2	10	3	3	2	3	2	13	56
105	E102	3	2	3	2	3	13	3	3	3	2	1	12	2	2	2	6	4	2	2	1	9	3	2	3	3	2	13	53
106	E103	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	3	11	2	3	3	8	3	3	2	3	11	2	3	2	1	1	9	50
107	E104	3	2	3	3	3	14	3	2	2	2	2	11	2	2	2	6	3	2	2	2	9	2	2	3	3	3	13	53
108	E105	3	2	1	2	3	11	1	3	1	2	2	9	2	3	2	7	2	2	1	3	8	2	3	1	2	2	10	45
109	E106	2	2	3	2	3	13	3	2	2	2	2	11	3	2	3	8	2	1	2	2	7	1	1	2	1	2	7	46
110	E107	1	2	2	1	2	8	2	3	3	2	3	13	3	2	2	7	3	2	2	3	10	2	3	3	3	2	13	51
111	E108	2	2	4	2	4	14	4	3	2	3	4	16	3	4	2	9	4	1	2	2	9	2	3	2	1	3	11	59
112	E109	2	2	2	2	3	11	2	3	2	2	2	11	4	4	3	11	4	3	4	3	14	4	3	4	3	3	17	64
113	E110	1	2	2	2	3	10	2	1	3	2	2	10	2	2	2	6	3	2	3	2	10	2	2	4	4	3	15	51
114	E111	3	2	2	3	3	13	2	2	3	2	2	11	2	3	2	7	2	3	3	2	10	2	2	4	3	2	12	53
115	E112	2	3	4	1	1	11	1	3	4	3	2	13	3	2	3	8	1	2	3	4	10	1	1	1	1	1	5	47
116	E113	1	1	1	3	2	8	1	2	2	1	4	10	3	1	3	7	2	2	2	3	9	3	3	2	2	1	11	45
117	E114	3	2	1	2	4	12	3	3	2	2	2	12	2	2	3	7	2	3	3	3	11	2	4	3	1	1	11	53
118	E115	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	3	14	3	3	3	9	3	3	3	4	13	3	1	1	1	1	7	57
119	E116	3	2	2	3	2	12	1	1	1	2	1	6	3	3	3	9	4	4	3	3	14	3	3	3	4	2	15	56
120	E117	2	1	2	3	4	12	2	2	3	3	3	13	3	2	3	8	3	3	3	4	13	3	4	3	4	1	15	61
121	E118	2	2	2	2	4	12	2	2	2	2	3	11	3	2	2	7	3	3	2	3	11	1	2	4	3	3	13	54
122	E119	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	3	3	4	10	4	4	3	3	14	4	4	5	5	5	23	86
123	E120	3	5	2	1	4	15	1	1	2	2	2	8	1	1	2	4	4	2	1	5	12	4	5	5	5	1	20	59
124	E121	3	3	2	2	4	14	2	1	2	2	3	10	3	1	2	6	1	2	1	3	7	2	3	2	2	2	11	48
125	E122	2	3	2	1	4	12	2	3	3	2	1	11	1	1	3	5	2	3	3	4	12	3	4	0	1	1	9	49
126	E123	2	5	2	2	3	14	3	2	3	2	2	12	2	2	2	6	2	2	2	3	9	3	2	3	2	1	11	52
127	E124	3	4	2	2	1	12	3	3	3	3	3	15	1	1	1	3	1	3	1	1	6	1	4	1	1	1	8	44
128	E125	1	2	4	1	2	10	1	5	1	2	1	10	2	2	2	6	4	2	4	2	12	1	1	2	2	4	10	48
129	E126	2	1	2	2	1	8	2	5	2	5	2	16	3	3	1	7	2	1	2	1	6	2	2	1	2	4	11	48
130	E127	1	2	3	1	2	9	1	2	1	2	1	7	2	2	2	6	1	2	1	2	6	2	2	2	2	2	10	38
131	E128	2	1	2	2	1	8	2	5	2	1	2	12	3	1	1	5	2	1	2	1	6	2	2	3	3	1	11	42
132	E129	3	2	4	1	2	12	1	2	4	2	1	10	2	2	2	6	1	2	1	2	6	2	2	2	2	3	11	45
133	E130	3	1	2	2	1	9	2	1	2	1	2	8	3	3	1	7	2	1	2	1	6	3	3	3	1	2	12	42
134	E131	1	2	3	1	2	9	1	2	1	2	1	7	2	2	2	6	1	1	1	2	5	2	2	2	2	1	9	36
135	E132	5	2	2	2	5	16	1	2	2	2	2	9	1	3	2	6	1	5	3	2	11	3	4	5	2	1	15	57
136	E133	2	3	4	5	2	16	2	1	1	2	2	8	4	1	2	7	1	2	4	3	10	2	1	2	3	2	10	51
137	E134	1	2	3	2	3	11	4	2	2	1	2	11	2	1	1	4	3	2	1	4	10	1	2	2	2	1	8	44
138	E135	2	1	2	2	2	9	2	3	2	2	2	11	4	2	3	9	2	3	2	3	10	2	2	3	4	2	13	52
139	E136	1	2	2	1	4	10	3	2	2	3	3	13	4	3	1	8	3	2	3	2	10	1	1	2	2	1	7	48
140	E137	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	2	12	2	2	2	6	1	1	1	1	4	2	3	3	1	2	11	42
141	E138	1	2	3	3	1	10	3	2	3	3	1	12	4	1	3	8	2	1	1	2	6	3	2	4	2	1	12	48
142	E139	3	3	3	4	4	17	1	4	3	3	2	13	4	3	4	11	5	1	5	4	15	4	4	5	5	2	20	76
143	E140	3	3	3	2	3	14	5	2	4	5	3	19	5	2	3	10	4	2	3	3	12	2	2	4	4	5	17	72
144	E141	2	4	2	2	5	15	1	3	1	2	5	12	5	4	4	13	4	5	1	5	15	4	3	2	1	1	11	66
145	E142	4	3	3	3	3	16	4	3	2	4	4	17	4	4	4	12	2	1	4	4	11	3	3	3	3	4	16	72
146	E143	5	2	2	3	3	15	4	3	3	5	4	19	2	4	3	9	5	4	2	3	14	3	3	2	2	5	15	72
147	E144	5	3	3	1	2	14	3	1	4	4	4	16	5	5	4	14	3	1	5	3	12	4	3	1	4	3	15	71
148	E145	2	3	5	4	1	15	5	2	2	4	2	15	2	3	3	8	4	3	3	5	15	4	2	4	3	5	18	71
149	E146	4	2	3	3	3	15	2	2	5	3	3	17	3	1	2	6	3	1	4	4	12	4	5	5	4	3	21	71
150	E147	1	5	3	4	3	16	1	4	3	2	3	13	5	4	1	10	5	2	2	4	13	2	2	2	2	2	20	62
151	E148	5	5	2	4	5	21	1	3	4	4	3	15	5	1	3	9	4	5	4	2	15	4	4	3	3	2	16	76
152	E149	4	3	3	1	1	12	5	5	4	4	5	23	3	2	2	7	5	4	2	3	14	4	2	2	5	3	16	72
153	E150	3	3	3	4	2	15	5	2	2	3	1	13	5	3	5	13	3	3	2	3	11	4	3	2	2	4	15	67
154	E151	3	5	5	5	2	20	5	1	3	4	2	15	4	2	3	9	4	4	1	3	12	2	3	4	4	5	18	74
155	E152	3	2	2	4	3	14	4	4	4	3	4	19	3	2	1	6	5	3	4	5	17	5	4	3	3	3	18	74
156	E153	3	3	3	5	4	18	3	1	5	2	5	16	2	3	3	8	5	2	2	5	14	2	2	1	2	1	8	64
157	E154	4	2	5	4	3	18	1	4	4	4	5	18	5	4	3	12	2	1	3	4	10	5	3	3	3	5	19	77
158	E155	4	3	4	3	2	16	4	1	4	2	4	15	4	4	2	10	2	4	3	4	13	4	5	4	3	2	18	72
159	E156	2	1	3	3	5	14	2	2	3	3	3	13	5	4	2	11	3	2	3	2	10	4	1	1	2	3	11	59
160	E157	3	4	4	2	3	16	3	4	3	5	1	16	4	4	5	13	4	3	4	3	14	3	4	4	3	4	18	77
161	E158	5	3	2	5	2	17	4	3	2	5	1	15	1	2	3	6	2	3	4	4	13	3	4	1	4	5	17	68
162	E159	4	5	4	1	3	17	3	3	4	4	3	17	2	4	4	10	4	2	4	3	13	4	2	3	1	1	11	68
163	E160	4	4	4	4	4	20	4	3	3	1	4	15	3	2	1	6	1	1	3	4	9	4	2	3	1	2	12	62
164	E161	4	2	2	1	2	11	2	2	2	4	1	11	2	4	4	10	2	4	4	3	13	2						

176
177
178
179
180
181
182
183
184
185
186
187
188
189
190
191
192
193
194
195
196
197
198
199
200
201
202
203
204
205
206
207
208
209
210
211
212
213
214
215
216
217
218
219
220
221
222
223
224
225
226
227
228
229
230
231
232
233
234
235
236
237
238
239
240
241
242
243
244
245
246
247
248
249
250

E173	4	5	2	2	4	17	4	4	3	4	3	18	4	2	5	11	4	4	4	4	16	5	4	5	2	1	17	79
E174	1	4	5	2	2	14	4	4	4	1	4	17	5	1	5	11	5	1	4	2	12	2	3	1	1	2	9	63
E175	3	2	1	1	3	10	3	2	4	1	4	14	4	1	3	8	3	2	1	5	11	2	1	4	2	3	12	55
E176	3	3	5	2	4	17	2	3	1	2	5	13	3	4	2	9	2	3	2	4	11	2	3	2	4	3	14	64
E177	1	3	2	1	2	9	4	3	2	1	2	12	3	2	1	6	2	4	2	3	11	4	2	5	2	1	14	52
E178	2	3	4	1	4	14	2	2	2	5	4	15	4	3	1	8	1	5	2	4	12	5	2	3	2	1	13	62
E179	2	3	4	1	4	14	2	1	3	4	2	12	2	2	2	6	1	2	1	2	6	3	2	1	2	1	9	47
E180	2	2	2	2	2	10	3	1	3	2	2	11	1	2	2	5	1	3	2	3	9	1	1	1	2	3	8	43
E181	1	2	2	1	1	7	2	2	1	2	2	9	3	3	1	7	2	2	1	1	6	1	2	2	3	1	9	38
E182	3	2	1	2	1	9	2	1	3	1	1	8	3	1	1	5	3	2	2	2	9	2	3	3	3	1	12	43
E183	3	1	3	3	2	12	1	1	1	2	3	8	2	1	3	6	1	3	1	2	7	2	1	3	1	1	8	41
E184	3	1	3	2	3	12	1	2	2	3	1	9	1	1	2	4	2	2	2	3	9	1	1	2	1	1	6	40
E185	1	2	1	2	1	7	1	3	1	1	1	7	2	2	2	6	1	3	3	2	9	2	2	3	3	2	12	41
E186	2	1	2	1	1	7	1	2	1	3	2	9	1	2	1	4	3	1	2	2	8	2	3	2	1	1	9	37
E187	2	1	3	1	1	8	3	2	3	3	1	12	1	2	2	5	2	3	2	2	9	2	3	2	1	1	9	43
E188	3	2	1	1	1	8	3	3	3	1	3	13	2	1	3	6	3	2	1	9	2	3	1	1	1	2	7	43
E189	1	1	1	2	2	7	1	1	1	2	1	6	3	1	2	6	1	1	3	1	6	2	1	1	2	1	7	32
E190	1	2	3	1	2	9	1	1	1	1	1	5	3	1	2	6	1	2	2	2	7	1	3	2	2	1	9	36
E191	3	2	2	1	3	11	2	1	3	3	2	11	1	1	1	3	3	3	2	2	10	1	1	2	1	3	8	43
E192	2	3	3	2	2	12	3	3	1	2	2	11	2	1	1	4	1	1	1	3	6	2	1	3	1	1	8	41
E193	2	1	3	1	3	10	1	1	1	2	2	7	2	2	1	5	1	1	1	1	4	3	1	2	1	2	9	35
E194	1	2	1	3	2	9	1	2	1	1	1	6	1	2	1	4	2	2	2	2	8	1	2	3	3	2	11	38
E195	2	1	2	1	1	7	3	2	1	1	1	8	2	1	2	5	1	1	3	3	8	2	3	3	2	3	13	41
E196	2	2	2	3	2	11	3	2	1	2	1	9	1	1	3	5	2	2	3	2	9	2	2	2	1	1	8	42
E197	2	3	3	3	4	15	2	4	5	4	2	17	2	3	2	7	4	2	4	1	11	1	2	1	1	2	7	57
E198	4	5	3	3	3	18	4	2	5	2	2	15	4	4	1	9	3	1	2	3	9	2	2	4	4	4	16	67
E199	1	3	2	4	4	14	4	4	2	4	4	18	1	1	3	5	2	1	2	2	7	3	2	2	1	2	10	54
E200	1	1	2	4	4	12	3	1	1	2	5	12	2	2	3	7	1	1	4	4	10	1	1	1	2	2	7	48
E201	3	3	2	2	4	14	2	2	3	2	2	11	3	2	3	8	3	3	3	4	13	3	5	4	4	3	19	65
E202	3	2	2	3	4	14	2	2	2	2	3	11	2	2	3	7	2	3	2	4	11	2	3	1	1	1	8	51
E203	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	13	64
E204	2	2	3	3	3	13	1	2	3	1	3	10	2	1	2	5	2	2	1	2	7	3	2	2	1	1	9	44
E205	2	3	1	2	1	9	3	3	3	3	3	15	2	1	4	7	1	2	3	4	10	2	1	3	3	3	12	53
E206	3	5	2	1	4	15	1	1	2	2	2	8	1	1	2	4	4	2	1	5	12	4	5	5	5	1	20	59
E207	4	3	3	4	4	18	3	3	2	2	2	12	3	2	2	7	3	2	2	3	10	2	2	3	2	2	11	58
E208	3	2	3	3	4	15	2	2	1	2	2	9	2	1	1	4	2	2	3	1	8	2	1	2	1	1	7	43
E209	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	2	3	3	3	11	3	3	4	4	3	17	68
E210	4	4	3	4	2	17	3	2	3	3	3	14	2	3	3	8	4	3	3	4	14	2	2	3	3	3	13	66
E211	4	4	3	3	3	17	2	2	3	3	3	13	4	3	3	10	3	3	3	13	3	4	4	3	3	17	70	
E212	3	2	3	3	4	15	3	2	3	3	2	13	3	3	4	10	3	2	3	4	12	4	4	3	2	2	15	65
E213	4	4	3	0	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	4	4	4	3	15	3	3	3	3	3	15	68
E214	2	3	2	3	3	13	1	2	3	1	3	10	2	1	2	5	2	2	1	2	7	3	2	2	1	1	9	44
E215	3	2	2	3	4	14	2	2	2	2	3	11	2	2	3	7	2	3	2	4	11	2	3	1	1	1	8	51
E216	2	1	2	3	4	12	2	2	3	3	3	13	3	2	3	8	3	3	3	4	13	3	4	3	4	1	15	61
E217	3	2	2	3	2	12	2	1	2	1	1	7	3	3	3	9	4	4	3	3	14	3	3	3	4	2	15	57
E218	2	2	2	2	4	12	2	2	2	2	3	11	3	2	2	7	3	3	2	3	11	1	2	4	3	3	13	54
E219	3	3	3	3	2	14	2	1	1	1	3	8	3	2	2	7	2	3	2	1	8	4	4	4	3	3	18	55
E220	2	2	3	3	2	12	3	3	2	2	3	13	3	2	1	6	2	3	3	2	10	1	3	2	1	1	8	49
E221	4	4	2	4	5	19	3	3	4	4	4	18	3	4	3	10	4	3	4	2	13	3	1	1	1	1	7	67
E222	3	3	2	3	1	12	2	1	3	3	3	12	2	2	3	7	1	2	1	1	5	1	2	3	1	1	8	44
E223	3	3	3	3	5	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	5	14	4	4	5	1	3	17	72
E224	3	2	2	3	3	13	2	2	2	2	2	10	2	2	2	6	2	2	2	1	7	2	2	0	2	1	7	43
E225	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	1	1	1	6	4	3	3	2	1	13	59
E226	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	5	5	14	5	5	5	5	20	2	1	4	5	2	14	90
E227	3	1	1	1	1	7	2	1	3	1	2	9	5	1	4	10	3	1	4	2	10	5	4	1	2	3	15	51
E228	3	2	2	2	2	11	2	1	1	2	1	7	2	1	3	6	3	3	1	2	9	2	4	3	2	2	13	46
E229	3	3	4	4	4	18	4	5	5	5	5	24	4	4	4	12	5	5	3	1	14	5	4	5	3	3	20	88
E230	2	3	3	2	3	13	1	2	3	4	3	13	2	5	1	8	3	1	2	2	8	3	2	2	2	3	12	54
E231	2	2	2	1	1	8	2	2	2	3	5	14	3	1	4	8	2	2	1	4	9	3	3	3	3	3	15	54
E232	1	2	1	1	2	7	2	3	3	3	1	12	2	1	4	7	2	1	4	3	10	3	3	2	2	2	12	48
E233	2	2	4	4	4	16	3	3	3	4	2	15	4	2	1	7	5	2	2	2	11	2	3	3	3	3	14	63
E234	3	2	2	1	2	10	4	4	3	3	3	17	2	3	1	6	3	1	2	5	11	3	2	3	3	3	14	58
E235	1	1	1	2	2	7	3	3	3	4	2	15	2	2	2	6	2	1	4	4	11	2	3	2	3	1	11	50
E236	3	5	4	4	4	19	3	3	2	3	1	12	1	4	5	10	1	2	1	2	6	3	2	2	1	3	11	58
E237	2	3	1	1	1	8	4	4	3	3	4	18	3	5	4	12	1	2	1	5	9	2	3	3	3	2	13	60
E23																												

251
252
253
254
255
256
257
258
259
260
261
262
263
264
265
266
267
268
269
270
271
272
273
274
275
276
277
278
279
280
281
282
283
284
285
286
287
288
289
290
291
292
293
294
295
296
297
298
299
300
301
302
303
304
305
306
307
308
309
310
311
312
313
314
315
316
317
318
319
320
321
322
323
324
325

E248	1	2	2	2	3	10	2	2	2	2	2	10	2	5	3	10	3	1	4	2	10	2	2	2	2	2	10	50
E249	2	3	3	1	2	11	3	3	3	5	17	4	2	1	7	2	1	4	4	11	4	3	3	3	4	17	63	
E250	1	2	2	2	1	8	2	2	2	2	10	4	4	1	9	5	5	2	1	13	2	2	2	2	2	2	10	50
E251	2	4	5	5	2	18	5	4	3	4	19	2	2	1	5	3	4	1	2	10	3	3	3	3	1	13	65	
E252	3	2	2	2	3	12	2	2	2	2	10	4	3	3	10	2	4	0	4	10	2	2	2	2	2	2	10	52
E253	1	1	2	1	3	8	2	1	4	5	2	14	2	1	3	6	2	1	3	4	10	5	3	3	1	1	13	51
E254	2	1	3	2	1	9	5	1	2	3	1	12	2	2	2	6	2	1	4	2	9	2	2	2	2	2	10	46
E255	3	2	1	3	3	12	4	1	4	1	2	12	3	1	2	6	3	1	1	3	8	3	4	3	3	2	15	53
E256	4	3	2	4	3	16	4	2	2	1	2	11	3	3	2	8	1	2	2	2	7	1	2	4	3	1	11	53
E257	2	3	4	3	5	17	4	2	2	1	2	11	3	3	2	8	1	2	2	2	7	1	2	4	3	1	11	54
E258	1	2	4	5	5	17	4	2	1	1	2	10	3	3	2	8	1	3	2	2	8	3	3	3	3	3	15	58
E259	2	2	3	4	1	12	2	1	2	2	9	2	1	4	7	3	3	2	4	12	3	3	4	2	5	17	57	
E260	3	2	1	3	5	14	5	3	2	2	1	13	1	2	2	5	1	3	2	2	8	3	3	3	1	1	11	51
E261	1	2	2	2	3	10	2	1	4	3	4	14	2	2	1	5	1	1	3	1	6	1	3	2	2	2	10	45
E262	4	3	2	3	5	17	5	2	2	2	1	12	1	1	1	3	1	3	2	2	8	3	3	3	1	1	11	51
E263	2	4	1	4	3	14	4	2	2	1	1	10	1	3	1	5	1	3	4	5	13	3	2	1	1	1	8	50
E264	4	4	3	5	3	19	3	2	1	2	1	9	2	1	1	4	3	2	2	3	10	2	2	1	1	2	8	50
E265	3	3	2	3	5	16	3	3	2	2	12	1	2	2	5	1	1	3	2	7	2	2	3	2	3	2	12	52
E266	2	3	1	3	4	13	4	2	2	1	2	11	2	4	1	7	2	3	3	3	11	2	2	3	2	2	11	53
E267	1	4	2	3	1	11	3	3	2	3	4	15	4	2	2	8	1	2	2	4	9	2	3	1	3	3	12	55
E268	2	3	3	2	2	12	3	3	2	3	3	14	4	1	4	9	4	4	4	2	14	1	2	2	3	2	10	59
E269	3	2	3	2	2	12	2	2	4	3	2	13	1	4	3	8	5	4	4	2	15	1	3	2	2	3	11	59
E270	2	2	3	3	2	12	2	2	3	2	1	10	5	3	4	12	3	4	2	4	13	4	5	1	1	2	13	60
E271	3	1	2	3	2	11	2	3	3	2	3	13	1	4	3	8	5	3	4	4	16	3	1	5	4	1	14	62
E272	3	3	3	2	4	15	3	3	2	1	3	12	4	4	3	11	1	3	3	2	9	3	4	4	5	3	19	66
E273	3	2	2	3	3	13	3	2	2	4	4	15	3	1	1	5	5	3	3	3	14	4	4	5	4	5	22	69
E274	4	1	1	2	1	9	1	1	1	1	1	5	2	1	3	6	4	1	2	1	8	2	1	4	2	1	10	38
E275	1	3	3	2	3	12	1	1	2	1	2	7	2	1	1	4	2	1	1	2	6	3	2	4	1	2	12	41
E276	2	2	3	1	1	9	3	2	3	3	3	14	1	1	2	4	2	2	3	2	9	2	1	2	4	1	10	46
E277	3	2	2	1	3	11	2	1	3	3	2	11	2	2	1	5	1	1	1	3	6	3	2	2	1	1	9	42
E278	1	2	1	3	2	9	1	2	1	1	1	6	1	2	1	4	2	2	2	1	7	2	3	3	2	1	11	37
E279	2	1	2	1	1	7	3	2	1	1	4	11	2	1	2	5	2	1	2	3	8	3	3	2	3	2	14	45
E280	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	16	5	2	3	10	3	4	2	4	13	5	4	5	5	3	2	22	81
E281	2	1	3	5	2	13	1	3	2	3	2	11	3	4	5	12	5	1	2	1	9	3	2	1	1	2	9	54
E282	2	2	1	5	2	12	5	4	3	4	2	18	4	4	4	12	5	2	2	1	10	3	5	4	2	1	15	67
E283	3	1	2	4	1	11	2	1	4	4	15	1	3	2	6	2	4	1	2	9	1	1	1	1	1	1	5	46
E284	2	1	4	4	2	13	2	1	4	2	1	10	3	3	1	7	2	1	4	1	8	2	1	3	1	2	9	47
E285	2	3	1	1	1	8	2	1	3	3	2	11	2	2	1	5	2	1	1	1	5	4	2	1	3	3	13	42
E286	3	1	4	5	2	15	2	1	2	1	2	8	3	3	3	9	2	4	1	2	9	2	1	3	1	1	8	49
E287	5	4	1	4	4	18	2	5	4	1	3	15	2	2	2	6	4	1	2	1	8	3	4	1	5	1	14	61
E288	2	5	2	2	2	13	1	2	4	2	1	10	1	1	1	3	3	4	2	5	14	2	1	4	4	4	15	55
E289	3	1	2	5	4	15	3	3	2	4	1	13	4	3	3	10	2	4	2	2	10	2	1	2	1	2	8	56
E290	3	2	2	2	2	11	2	2	1	2	4	11	3	5	1	9	3	3	3	5	14	2	4	1	5	3	15	60
E291	3	3	1	5	4	16	5	2	1	4	2	14	2	2	1	5	2	4	5	1	12	2	1	2	3	1	9	56
E292	4	5	1	5	1	16	4	4	5	1	2	16	2	2	2	6	2	1	2	4	9	3	1	4	2	2	12	59
E293	2	4	1	5	3	15	2	4	1	3	1	11	4	2	5	11	3	4	1	4	12	2	1	4	4	3	14	63
E294	3	2	4	4	1	14	1	4	2	1	1	9	3	2	2	7	2	4	5	3	14	3	1	4	2	1	11	55
E295	3	1	2	2	2	10	4	5	4	5	4	22	3	1	2	6	3	4	2	5	14	2	4	2	4	2	14	66
E296	4	5	3	3	3	18	2	4	1	1	1	9	4	2	4	10	3	2	1	1	7	3	3	3	3	3	15	59
E297	3	5	2	2	2	14	2	1	3	4	1	11	2	2	1	5	2	4	1	3	10	3	1	1	1	1	7	47
E298	2	1	3	3	3	12	3	1	4	2	5	15	2	2	2	6	2	1	4	1	8	2	2	1	2	1	8	49
E299	5	2	2	2	2	13	2	2	3	2	1	10	3	4	1	8	1	2	1	2	6	3	1	2	4	5	15	52
E300	2	1	3	3	1	10	5	1	2	2	2	12	4	1	3	8	2	4	1	2	9	1	2	4	3	4	14	53
E301	1	1	2	2	2	8	3	1	4	2	1	11	3	2	2	7	2	1	2	3	8	1	1	2	2	2	8	42
E302	3	4	2	3	3	15	5	4	1	2	1	13	2	3	1	6	3	1	1	1	6	3	2	2	2	2	11	51
E303	2	1	2	4	3	12	2	2	2	2	2	10	2	3	2	7	2	4	1	2	9	1	4	5	2	2	14	52
E304	3	1	2	4	3	13	2	1	4	3	3	13	4	2	2	8	3	1	2	1	7	2	1	4	5	2	14	55
E305	3	3	3	3	3	15	2	2	1	2	1	8	1	3	3	7	2	1	2	1	6	4	3	2	1	1	11	47
E306	2	4	3	4	2	15	2	4	1	3	1	11	3	1	1	5	1	1	2	4	8	5	3	3	5	2	18	57
E307	5	4	2	1	1	13	2	4	2	1	1	10	2	3	4	9	1	2	2	2	7	2	1	3	2	1	9	48
E308	2	4	3	2	2	13	2	1	4	1	1	9	3	2	1	6	2	3	4	4	13	4	2	3	4	1	14	55
E309	3	2	3	3	1	12	1	1	1	2	1	6	5	2	1	8	3	1	1	2	7	2	2	3	4	1	12	45
E310	4	2	1	1	1	9	5	4	5	4	5	23	3	3	4	10	3	3	3	3	12	1	2	2	2	2	9	63
E311	2	2	2	1	1	8	2	4	1	3	3	13	3	2	2	7	3	1	1	4	9	2	1	2	2	1	8	45
E312	4	1	3	2	1	11	4	3	3	2	1	13	5	1	2	8	3	4	1	5	13	2	3	2	1	2	10	55

