



UNIVERSIDAD NACIONAL
“PEDRO RUIZ GALLO”
ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA

Propuesta de implementación de la Ley 30036 de teletrabajo en la Municipalidad de Lambayeque para ampliar el servicio al ciudadano.

TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de Maestra en Administración con mención en Gerencia Pública

AUTOR:

Bach. Arellano Araujo, Hellen Sindy Eunice.

ASESOR:

Dr. Edward Ronald Haro Maldonado.

LAMBAYEQUE – PERÚ

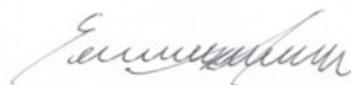
2022

**“PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE LA LEY 30036 DE
TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE PARA
AMPLIAR EL SERVICIO AL CIUDADANO”**



Bach. Hellen Sindy Eunice Arellano Araujo

Autor



Dr. Edward Haro Maldonado

Asesor

Tesis presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo para optar el Grado académico de: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCION EN GERENCIA PÚBLICA

Aprobado por:



José Foción Echeverría Jara
Presidente del jurado



Dr. Noe Rosillo Alberca
Secretario del jurado



Juan Carlos Guisepppe Samame Castillo
Vocal del jurado

Lambayeque, 2022

Declaración Jurada de Originalidad

Yo, Hellen Sindy Eunice Arellano Araujo investigador principal, y Edward Ronald Haro Maldonado, asesor del trabajo de investigación “Propuesta de implementación de la Ley N°30036 de teletrabajo en la Municipalidad de Lambayeque para ampliar el servicio al ciudadano”, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 20/04/2022.

Nombre del investigador (es): Hellen Sindy Eunice Arellano Araujo.

Nombre del asesor: Edward Ronald Haro Maldonado.

Dedicatoria

A Rosa Araujo, mi madre, por su amor infinito, dedicación, ejemplo e inmenso sacrificio. A mis hermanas: Sandy y Melody por motivarme y acompañarme siempre.

A Julio César, mi padre, por ser el que siempre me acompaña en cada uno de mis logros y los celebra como suyos. A mi esposo, José, por su incondicional apoyo y amor.

A Mathias, mi hijo, por ser mi fortaleza, motor y motivo de superarme profesionalmente.

Agradecimiento

A DIOS, por sus infinitas bendiciones y oportunidades para alcanzar esta meta. A mi asesor, Edward Ronald Haro Maldonado por ser mi guía intelectual; y mis docentes, por compartir sus conocimientos y experiencia. A todas las personas que facilitaron con información e hicieron posible la realización de esta investigación.

Índice General

Declaración Jurada de Originalidad	III
Resumen	IX
Abstract	X
Introducción	1
Capítulo I. Diseño Teórico	10
1.1. Antecedentes de la Investigación	10
1.1.1. Internacional	10
1.1.2. Nacional	12
1.2. Base Teórica	13
1.2.1. Teletrabajo	13
1.2.2. Nuevo Enfoque de Gestión Pública	16
1.2.3. Transformación digital	16
1.3. Definiciones Conceptuales	18
1.3.1. Teletrabajo	18
1.3.2. Transformación digital	18
1.3.3. Gestión Pública	18
1.3.4. Tecnologías de información y comunicación	18
1.4. Operacionalización de Variables	19
1.5. Hipótesis	21
Capítulo II. Métodos y Materiales	22
2.1. Tipo de Investigación	22
2.2. Método de Investigación	22
2.3. Diseño de Contrastación	23
2.4. Población, Muestra y Muestreo	23
2.5 Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos	25
2.6 Procesamiento y Análisis de Datos	25
3.1. Descripción de la situación actual del servicio al ciudadano en la Municipalidad de Lambayeque	26
3.2. Análisis de las características de ampliación del servicio al ciudadano en la Municipalidad de Lambayeque	31
3.3 Identificación de las actividades para la aplicación del teletrabajo en le Municipalidad de Lambayeque	37
Capítulo IV. Discusión	44
Capítulo V. Propuesta	48
Conclusiones	51

Recomendaciones	52
Referencias Bibliográficas	53

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de Variables.....	19
Tabla 2. Operacionalización de Variables.....	20
Tabla 3. Población de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.....	24
Tabla 4. Muestra calculada.....	24
Tabla 5. Evaluación del O.E.I.07-Plan Estratégico Institucional 2019-2024.....	27
Tabla 6. Distribución de frecuencias de la variable.....	31
Tabla 7. Distribución de frecuencias por dimensión.....	32
Tabla 8. Análisis factorial-Análisis de componentes principales-Varianza total explicada.....	33
Tabla 9. Análisis de la aplicación del Teletrabajo en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.....	39

Índice de Figuras

Figura 1. Esquema del diseño de investigación.....	23
Figura 2. Cadena de valor del servicio al ciudadano.....	28
Figura 3. Espina de Ishikawa del problema del servicio de atención al ciudadano.....	29
Figura 4. Árbol de causas y efectos del problema del servicio de atención al ciudadano.....	30
Figura 5. Distribución de porcentaje por dimensión.....	32
Figura 6. Gráfico de sedimentación.....	34
Figura 7. Gráfico de componentes en espacios rotados.....	35
Figura 8. Modelo de ampliación del servicio al ciudadano.....	36
Figura 9. Componentes del Modelo para la Gestión de la Calidad del Servicios.....	49
Figura 10. Conceptualización de la propuesta de implementación de teletrabajo.....	50

Resumen

Introducción: El mundo vive una transformación tecnológica, donde la digitalización del trabajo o la modalidad remota ha crecido de forma exponencial en los últimos años.

Objetivo: Diseñar una propuesta de implementación de la Ley 30036 de teletrabajo para ampliar el servicio al ciudadano en la Municipalidad de Lambayeque. **Material y**

Métodos: Se considera un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva-propositiva. Se utilizó el instrumento del cuestionario para su aplicación a la muestra de

109 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque. **Resultados:** El 57%

de los colaboradores encuestados califican como un nivel medio las características actuales para la ampliación del servicio al ciudadano. Así mismo un total de 36 áreas

relacionadas con el servicio al ciudadano son factibles la aplicación de la Ley de teletrabajo y la propuesta involucra un proceso de cuatro fases, considerando las

condiciones previas, planificar, ejecutar y seguimiento y control. **Conclusiones:** El diseño de la propuesta se encuentra conformado por cuatro fases, considerando las

condiciones previas, planificar, ejecutar y seguimiento y control, tomando como sustento teórico la prospectiva estratégica, planificación estratégica, nueva gestión

pública, modernización del estado, calidad del servicio público, teletrabajo y digitalización., contribuyendo a la calidad del servicio público de atención al ciudadano.

Palabras claves: Teletrabajo, servicio al ciudadano, propuesta, municipalidad

Abstract

Introduction: The world lives a technological transformation, where the digitization of work or remote modality has grown exponentially in recent years. **Objective:** To design a proposal for the implementation of Law 30036 of telework to expand the service to citizens in the Municipality of Lambayeque. **Material and Methods:** A quantitative approach is considered, with a descriptive-propositive type of research. The questionnaire instrument was used for its application to the sample of 109 collaborators of the Provincial Municipality of Lambayeque. **Results:** 57% of the surveyed collaborators qualify as medium level the current characteristics for the expansion of the service to citizens. Likewise a total of 36 areas related to the service to the citizen are feasible the application of the Law of telework and the proposal involves a process of four phases, considering the preconditions, plan, execute and follow-up and control. **Conclusions:** The design of the proposal is made up of four phases, considering the preconditions, planning, execution and monitoring and control, taking as theoretical underpinning the strategic foresight, strategic planning, new public management, modernization of the state, quality of public service, telework and digitization., contributing to the quality of public service of attention to the citizen.

Key words: Telework, citizen service, proposal, municipality.

Introducción

El mundo vive una crisis sanitaria de la COVID-19 que ha conllevado no solo un impacto negativo en los aspectos económicos, salud, ambientales, entre otros; sino que ha generado una transformación en la vida social a partir del desarrollo del conocimiento y el soporte tecnológico que ha conllevado al trabajo remoto en la gestión pública, como una de las estrategias para enfrentar el contagio y ser sostenible los servicios brindados en las diferentes instituciones públicas, siendo el teletrabajo el que juega un rol preponderante, creativa e innovadora que conlleva a reducir las brechas tecnológicas y de conectividad.(Feregrino Basurto, 2021; Quispe Millones et al., 2021; Rigo, 2020)

Las grandes transformaciones del mundo se deben al avance tecnológico, donde a lo largo de los años nos ha llevado a enfrentar situaciones novedosas para el hombre dentro de la sociedad, y situaciones que influyen favorablemente en las relaciones humanas y laborales. Vemos que en la actualidad la innovación de tecnologías digitales en el ámbito laboral ha sido positivo tanto para el sector público como para el privado, convirtiéndose en una herramienta necesaria para el desarrollo de sus procesos productivos.

Antiguamente se creía que los avances tecnológicos traerían desempleo y reemplazarían con el tiempo la mano del hombre, sin imaginar que se convertirían en un arma práctica, útil y novedosa que nos simplificaría muchos procesos y además, nos brindaría muchas alternativas en diferentes sectores como Educación, laboral, económico, comunicación, etc.

Desde tiempos muy remotos el trabajo ha sido considerado como un deber y el mejor medio de realización personal, para (Smith, 1976) el trabajo era la fuente de toda riqueza, mientras que para (Locke, 1990) el trabajo era la fuente de propiedad, donde afirmaba que Dios ofreció el mundo a los seres humanos y cada hombre era libre de

apropiarse de aquello que fuera capaz de transformar con sus manos. Así, el ser humano fue enalteciendo al trabajo trayendo como consecuencia el poco interés hacia su persona, su familia y otras actividades, con una nueva concepción del tiempo. Gracias a las telecomunicaciones, tenemos hoy una alternativa de trabajo virtual, donde podríamos realizar muchas actividades que habitualmente eran desarrolladas en un centro laboral, desde casa mejorando nuestra calidad de vida. Esta modalidad se la ha denominado como teletrabajo.

La denominación teletrabajo viene del vocablo de dos voces: tele y trabajo, cuyo significado etimológico de raíz griega “tele” denota distancia o lejanía, y el vocablo “trabajo” que vendría a significar como un trabajo ejecutado a distancia.

La palabra “*telework*” o “*telecommuting*” que traducido al español es teletrabajo es una invención del físico, Jack Nilles en la década de los setenta, quien es considerado “El Padre del Teletrabajo”. Lo conceptualizó al teletrabajo como cualquier forma de sustitución de desplazamientos relacionados con la actividad laboral por tecnologías de la información. Por otro lado (Saco Barrios, 2006) afirma que el teletrabajo, es siempre un trabajo no presencial prestado apartadamente o desde lejos con carácter permanente o temporal de su unidad de trabajo, a su vez. La Organización mundial de trabajo (OIT) lo define como una forma de trabajo a distancia (incluido trabajo a domicilio) el cual es efectuado con auxilio de los medios de telecomunicación y/o de una computadora. Por su parte, nuestro País define el teletrabajo a través de la Ley 30036, artículo 3 como aquella prestación de servicios de manera subordinada, sin un aspecto físico en el centro laboral o entidad pública usando medios informáticos para ejercer la laboral y soportado principalmente sobre la tecnología.

El teletrabajo, es un concepto que nació en Europa a mediados de los años setenta, sin embargo es el año 2012 que la Confederación Europea de Sindicatos (CES), la Unión

de Confederaciones de la Industria y de Empresarios de Europa (UNICE), la Unión Europea del Artesanado y de la Pequeña y Mediana Empresa (UNICE/UEAPME) y el Centro Europeo de la Empresa desde la Unión Europea (CES, UNICE, CEEP) que son los autores sociales de Europa firmaron “El Acuerdo Marco Europeo de Teletrabajo”, el cual tiene como objetivo establecer un marco general de procedimientos y prácticas específicas a las organizaciones miembros de nivel europeo, modernizando la organización del trabajo en el sector público y mejorando la calidad de vida personal, laboral y familiar. Donde (Cal, 2013) afirma que en Europa, el tipo de contrato de teletrabajo más difundida es el de a tiempo parcial, y la relación de trabajo más difundida es el trabajo dependiente.

En Alemania, no existe específicamente una Ley de teletrabajo, sin embargo en la reforma del Reglamento de los puestos de trabajo, puesto en vigencia en noviembre de 2016, en su artículo 2, apartado 7 se refiere al teletrabajo como: Los puestos de teletrabajo son puestos de trabajo fijos con una pantalla de visualización creados por el empresario en el ámbito privado del trabajador, para los que el empresario ha acordado con el trabajador una jornada semanal así como una duración determinada de ese puesto de trabajo. El primer acuerdo de teletrabajo en Alemania fue firmado en 1995 entre el sindicato de correos (Deutsche Postgesellschaft) y Deutsche Telecom AG. Luego fueron concretándose acuerdo con grandes empresas como T-Mobile, Allianz, Bosch, Dresdner Bank, Ford, Hypovereinsbank, LVM, Schering, Schott y Siemens y Coca-Cola AG Berlín, en la cual todos estos acuerdos contienen cláusulas específicas respecto al Acuerdo Marco Europeo (Cal, 2013).

En Costa Rica, la modalidad no presencial de prestación de servicios en la cual un funcionario público puede desarrollar parte de su jornada de trabajo desde casa usando medios de telecomunicaciones, siempre que las necesidades y la naturaleza del servicio

lo permitan y en el marco de la política de conciliación de la vida personal, familiar y laboral en el sector público está establecida por el Decreto ejecutivo Nro. 34704 del año 2008 y el Decreto ejecutivo temporal Nro. 35434 teletrabajo para mujeres embarazadas. (Castaño Ramirez & Gómez Rúa, 2014)

En Suecia, el teletrabajo es considerado como una oportunidad clave para empujar el desarrollo económico en las áreas marginales y distantes de los centros urbanos, ayudando así a descentralizar, evitar la congestión humana, de tráfico y evitar la contaminación. El porcentaje de empresas involucradas en el teletrabajo aumenta con su dimensión: el 86% cuentan con al menos 250 trabajadores y el 35% con un número de trabajadores de 1 a 9. Entre las personas más involucradas en el teletrabajo están los empleados, los investigadores, los profesores, los periodistas, todos ellos con altas calificaciones y capacidades. (Cal, 2013)

En Argentina, el Ministerio de Promoción de trabajo, empleo y seguridad social creó en el año 2013 el Programa de Promoción del Empleo en Teletrabajo con resolución 595/2013, cuyo objetivo es promover, facilitar y monitorear la aplicación de la modalidad de Teletrabajo en empresas del sector privado, a través de herramientas que brinden un marco jurídico adecuado para empleadores y teletrabajadores, donde las empresas interesadas en adherir al Programa de promoción del empleo en teletrabajo (PROPET) deben presentar ante la Coordinación de Teletrabajo o ante la Gerencia de Empleo y Capacitación Laboral, correspondiente a su domicilio, el Formulario de Solicitud de Incorporación al Programa, en el cual describirán las características principales de la empresa y de sus puestos de trabajo, y fundamentarán su interés por aplicar la modalidad de Teletrabajo. En el presente año en Argentina hay 970,000 teletrabajadores, de los cuales, el 82% (800,000 teletrabajadores) realizan sus labores completamente desde casa,

mientras que el 18% (170,000 teletrabajadores) asisten a la oficina muy de vez en cuando. (Bravo 2019)

En Colombia, el teletrabajo se encuentra regularizado por la Ley 1221 del 2018 donde se reconoce al teletrabajo como una modalidad laboral y se establecen las bases para generación de políticas públicas para fomentar esta modalidad y apoyar a las poblaciones vulnerables. Por otro lado, el Decreto 884 del 2012 especifica las condiciones laborales para el teletrabajo y las obligaciones entre empleadores y teletrabajadores con los principios de voluntariedad, igualdad y reversibilidad. El (MINTIC, 2018) ha realizado estudios de penetración del teletrabajo en empresas colombianas desde el 2012 al 2018, el cual concluye en que de 31,553 teletrabajadores en el 2012 se cuadruplicó con 122,278 teletrabajadores en el 2018. El informe indica que existen 12,912 empresas que tienen la modalidad de teletrabajo en el 2018, lo cual reafirma que esta modalidad está impactando positivamente en el País y está beneficiando tanto a empresas grandes, medianas y pequeñas como a los ciudadanos.

En Ecuador, el (Ministerio del Trabajo, 2016) estableció el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2016-190 y MDT-2018-0002-A, en los cuales se expiden normas que regulan el Teletrabajo en el sector privado, por otro lado, en el Sector público después de desarrollar un plan piloto se dan los Acuerdos Ministeriales Nro. MDT-2017-0090-A y, MDT-2018-0002-B, los cuales tienen los mismos derechos colectivos que el resto de trabajadores/ras de la empresa, de conformidad con la ley. El (Ministerio del Trabajo, 2016) realizó una investigación en la que determinó que sólo el 1% de la Población Económicamente Activa (PEA) en Quito ‘teletrabaja’ dos veces por semana, lo cual ahorraría la circulación de 26 mil vehículos por semana en la ciudad, y así se evitaría la emisión de 4.400 toneladas de CO₂ a la atmósfera cada 7 días.

En Perú, la Ley 30036 y el DS 009-2015-TR que están vigentes desde el año 2015 regulan el teletrabajo como una modalidad laboral especial, utilizando medios tecnológicos en las instituciones públicas y privadas. El objetivo de la ley es regular el teletrabajo en el país, donde el teletrabajador tiene los mismos derechos y obligaciones establecidos para los trabajadores del régimen laboral privado. Algunas empresas ya han ido adaptando esta modalidad dentro del sector público y privado. El diario (Diario Gestión, 2016) dio a conocer a la primera entidad pública “Indecopi” que incorpora esta modalidad teletrabajo en tres áreas (Sala especializada en eliminación de barreras burocráticas, Dirección de signos distintivos y Dirección de Invenciones y nuevas tecnologías); todo ello en busca de modernizar la gestión de recursos humanos en el estado. En el sector privado, empresas como Cisco, IBM, Banco de Crédito, Microsoft, Repsol y Enel entre otras ya han desarrollado esta modalidad laboral. El diario el peruano informó que hasta el 2020 en el país solo se contaba con 648 teletrabajadores en 145 empresas de diferentes rubros, sin embargo, la meta del Ministerio de trabajo y promoción del empleo es de contar con 34,000 teletrabajadores al 2021.

(García, 2018) considera que en el caso peruano la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública aborda la ruta de las reformas requeridas por la falta de capacidad institucional para brindar los servicios públicos. La modernización de la gestión pública se ha convertido en un reto para los gobiernos de la concertación y ha sido emprendida porque se entiende que, para modernizar el Estado, es necesario comenzar por modernizar y flexibilizar el aparato público, es decir busca generar incentivos para que las entidades del Estado mejoren constantemente su funcionamiento e intervenciones (bienes, servicios y regulaciones) de forma eficiente, orientada a resultados y teniendo como prioridad a las personas.

En dicho contexto la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública aborda cinco pilares que se encuentra soportado en tres ejes transversales referente al gobierno abierto, gobierno electrónico y articulación inter-institucional. En lo que respecta al Gobierno Electrónico hace referencia al uso de las TIC's para mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia y participación ciudadana, considerando el uso intensivo de las TIC's en las administraciones públicas, conllevando a que el enfoque del ciudadano sea priorizado bajo canales tecnológicos y aplicando las TIC's en la gestión institucional, vinculando las diversas herramientas de la información y de la base de datos usando la agenda digital peruana 2.0.

El dinamismo con el que se mueve el mundo gracias a la tecnología nos permite hacer infinidad de actividades sin salir de casa como compras, pagos electrónicos, consultas, incluso ahora ya es una realidad trabajar desde casa usando los medios de telecomunicación.

Uno de los principios orientadores del proceso de modernización del estado es que el estado sea más eficiente y eficaz, donde se mejore la gestión para entregar un servicio público de calidad a los ciudadanos con ayuda de las tecnologías de la información.

La Municipalidad de Lambayeque está ubicada en Calle Bolívar Nro. 400, cuya atención es presencial de lunes a viernes en horario de 7:45 a 3:45pm. A pesar de estar ubicado en una zona céntrica del distrito, es que existen muchos ciudadanos, a los cuales se les dificulta un poco acercarse a realizar consultas, trámites y/o pagos ya que los horarios de atención de la municipalidad muchas veces no se ajustan a los horarios de los ciudadanos que también laboran, adicionando que en el sector privado la jornada laboral culmina a las 7pm, lo que genera en los ciudadanos cierto malestar e insatisfacción, donde

el ciudadano, muchas veces se tiene que pedir permiso para ausentarse del trabajo, adicionándole largas esperas como consecuencia de un atención lenta.

La realidad problemática antes descrita nos conlleva a formular la pregunta de investigación ¿De qué manera una propuesta de implementación de la Ley 30036 de teletrabajo contribuye para ampliar el servicio al ciudadano en la Municipalidad de Lambayeque? considerando la importancia de la tecnología en las innovaciones en la gestión pública moderna.

Ante la problemática antes abordada se propuso como objetivo general: Diseñar una propuesta de implementación de la Ley 30036 de teletrabajo para ampliar el servicio al ciudadano en la Municipalidad de Lambayeque; a partir de sus objetivos específicos de: Describir la situación actual del servicio al ciudadano en la Municipalidad de Lambayeque; analizar las características de ampliación del servicio al ciudadano en la Municipalidad de Lambayeque e identificar las actividades para la aplicación del teletrabajo en le Municipalidad de Lambayeque.

El marco metodológico, comprende una investigación con un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y propositivo, el diseño de investigación es no experimental. Hacen uso de los instrumentos de investigación como la encuesta, la observación y el análisis de documentos. La población se encuentra conformada por 153 colaboradores de la municipalidad, siendo la muestra correspondiente a 109 colaboradores.

La investigación presenta una justificación práctica, dado que surge la necesidad de modernizar algunas actividades adoptando nuevas tecnologías a su labor para un mejor servicio al ciudadano de una manera responsable y aplicando del mejor modo posible los recursos, aplicando la Ley 30036 que regula el teletrabajo en el país como una modalidad

especial de prestación de servicios utilizando las tecnologías de información y las telecomunicaciones (TIC) en instituciones públicas y privadas.

La estructura de la investigación comprende cuatro capítulos:

En el Capítulo I, Diseño Teórico, se encuentra conformado por los antecedentes, la perspectiva teórica, las definiciones conceptuales, variables y dimensiones del estudio.

En el Capítulo II, Metodología, aborda la metodología referida al tipo y diseño de investigación, así como la población y muestra, instrumentos de investigación, el análisis estadístico de los datos y los aspectos éticos.

En el Capítulo III, Resultados, implica el abordaje de los datos acorde a cada objetivo específico. En el Capítulo IV, Discusión, considera la discusión de resultados por objetivo.

Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones abstraídas de la investigación.

Capítulo I. Diseño Teórico

1.1. Antecedentes de la Investigación

1.1.1. Internacional.

En el ámbito internacional se encuentra la investigación de (Rigo, 2020) donde analiza aquellos efectos y potencialidades de la smartificación y el trabajo remoto en la gestión pública. La metodología abordada es descriptiva y bibliográfica donde realiza una reflexión del trabajo remoto en instituciones públicas de argentina considerando un nuevo modelo de gestión. Los resultados muestran que existe un reto referente al desafío del estado para el uso del aspecto tecnológico en la innovación del trabajo. Concluyendo que la transformación de las condiciones laborales como el trabajo remoto conlleva a la eficiencia y eficacia en la cadena de valor público.

Por otro lado (Cifuentes & Londoño, 2020) en su investigación aborda un marco teórico para organizar el trabajo en un mecanismo de teletrabajo. La metodología utilizada es de aporte cualitativo usando entrevistas de profundidad y revisión documental. Los resultados muestran que el teletrabajo ha sido objeto de una política pública que ha generado desafíos claves para la creación de estrategias para el teletrabajo en Colombia. Concluyendo que el fenómeno del teletrabajo, empleo y emprendimiento son discusiones de nivel público y político que lo lidera principalmente el ministerio de trabajo.

(Peralta, 2021) en su investigación aborda el objetivo de identificar aquellos cargos que son posibles de adaptarse al teletrabajo a partir de la crisis de la COVID-19. La metodología utilizada es descriptiva y bibliográfica identificando aquellos factores que han influido principalmente en el teletrabajo. Los resultados muestran que las variables como sistemas informáticos, nivel de adaptabilidad, grado de satisfacción, priorización y capacidad de realizar nuevas tareas han influido en el teletrabajo. Concluyendo que los colaboradores se han adaptado a esta modalidad de trabajo, pero es necesario la planificación, organización y control, siendo las áreas más factibles al

teletrabajo las de actividad legal, servicio al cliente, talento humano, innovación y desarrollo.

En lo que respecta a (Valencia, 2018) planeta en su investigación identificar el tratamiento del teletrabajo en el Perú usando las tecnologías de información y comunicación para el ámbito público y privado. La metodología utilizada es descriptiva y bibliográfica considerando que los avances tecnológicos han traído consigo la creación de una nueva modalidad laboral, dado la mayor flexibilización de la organización del trabajo y las barreras que supera el aspecto tecnológico. Concluyendo que el teletrabajo hace uso intensivo de las TIC y tiene un aspecto subordinado, el estado peruano contribuye a la inclusión laboral garantizando el derecho al trabajo.

Con referencia (Ramos et al., 2020) en su investigación aborda analizar las características del teletrabajo y el impacto que ha generado en la percepción de la productividad y el bienestar de las personas. La metodología aborda un enfoque cuantitativo, teniendo una muestra de 459 personas, a las cuales se aplicó el instrumento del cuestionario. Los resultados muestran que los factores como largas horas de trabajo, competencias personales, habilidades de organización y salud mental son los que afectan a la productividad. Concluyendo que el teletrabajo es positivo en la productividad.

(Ortiz , 2019) en su investigación aborda un estudio para implementar el teletrabajo en la empresa Telefónica Movistar. La metodología utilizada es descriptiva y se utiliza los instrumentos de encuesta, entrevista y grupo focales realizado a los colaboradores de la empresa en Ecuador. Los resultados muestran una percepción adecuado de la implementación del teletrabajo y la flexibilidad que se genera permite un bienestar para los trabajadores. Concluyendo que el 90% de los trabajadores valoraron la ejecución del trabajo desde su domicilio y la flexibilidad que brinda la TIC para laborar.

1.1.2. Nacional

En el ámbito nacional encontramos la investigación de (Sime , 2020) donde plantea como objetivo identificar la relación entre el teletrabajo y la gestión pública. La metodología utilizada es un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal, con una correlación causal y un método deductivo, utilizando el instrumento del cuestionario de tipo Likert a colaboradores del Ministerio de Relaciones Exteriores. Los resultados muestran una correlación de 0.587 correspondiente a la prueba no paramétrica del Rho de Spearman. Concluyendo que se acepta la hipótesis nula evidenciando una relación positiva entre el teletrabajo y la gestión pública.

La investigación de (Quispe et al., 2021) plantea como objetivo analizar las percepciones y las actitudes de los líderes de empresas en Lima Metropolitana con la implementación del teletrabajo por la crisis sanitaria. La metodología aborda un análisis descriptivo que utiliza como instrumento una encuesta exploratoria considerando los aspectos técnicos de beneficios, creencias, desempeño y procesos críticos. Los resultados evidencian que el teletrabajo genera una oportunidad para el equilibrio, flexibilidad, disminución de tiempo y una de las estrategias para evitar el contagio de la COVID-19. Concluyendo que el 61% de los encuestados destacan al teletrabajo como una modalidad viable y tangible que conlleva a utilizar factores como la madurez tecnológica, supervisión, rol del estado, beneficios y barreras, nivel de implementación, beneficios, percepción y creencias.

Por su parte (Gonzales et al., 2017) en su investigación aborda el objetivo de analizar las áreas organizacionales de las empresas en Lima para implementar el teletrabajo. La metodología se encuentra basado en el paradigma cualitativo y de tipo descriptivo, basado en un estudio de caso, usando el instrumento de la entrevista. La muestra equivale a 14 entrevistados de la empresa Enel Distribuciones Perú, Banco de

Crédito del Perú y Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Los resultados muestran principalmente el desconocimiento de la normativa referente a la implementación del teletrabajo, así como los aspectos de seguridad y salud en el trabajo, así como la confidencialidad y el abordaje de horas extras. Concluyendo que el teletrabajo es una modalidad productiva y genera diversos beneficios en diversos países, siendo la flexibilización laboral la que conlleva a un equilibrio entre lo personal y laboral.

Finalmente (Pacheco , 2021) en su investigación aborda analizar la relación entre el teletrabajo y la gestión pública del Instituto Nacional de Defensa Civil. La metodología analizada es un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal y un nivel correlacional descriptivo. La muestra equivale a un total de 79 encuestas con un diseño no probabilístico a quienes se les aplico un cuestionario. Los resultados evidencian que existe relación directa entre el teletrabajo y la gestión pública que obtuvo un Rho de Spearman que equivale a 0.783 y concluyendo que existe una relación directa del teletrabajo con la gestión pública en INDECI; así como la relación directa con las variables de gobierno orientado al ciudadano, gobierno eficiente, gobierno unitario, gobierno inclusivo y gobierno abierto.

1.2. Base Teórica

1.2.1. Teletrabajo

El Teletrabajo, según (Barrios 2007), afirma que es siempre un trabajo no presencial prestado apartadamente o desde lejos con carácter permanente o temporal de su unidad de trabajo, a su vez, la Organización mundial de trabajo (OIT) lo define como una forma de trabajo a distancia (incluido trabajo a domicilio) el cual es efectuado con auxilio de los medios de telecomunicación y/o de una computadora. A principios de la década de los noventa, el teletrabajo fue ‘redescubierto’ y utilizado como una alternativa en la organización del trabajo para reducir los desplazamientos laborales, mejorar la

conciliación de la vida laboral y personal, y ser así la fuente de otro conjunto de ventajas económicas y sociales, lo cual llevó a un rápido crecimiento de la difusión entre empresas industriales y de servicios (Venkatesh 2000), Por lo que se deduce que esta modalidad puede darse siempre y cuando las necesidades y naturaleza del trabajo lo permitan, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), tanto para su gestión como para su administración y control.

La modalidad de teletrabajo puede desarrollarse bajo las siguientes formas:

- a) **Forma completa:** el teletrabajador presta servicios fuera del centro de trabajo o del local de la entidad pública; pudiendo acudir ocasionalmente a estos para las coordinaciones que sean necesarias.
- b) **Forma mixta:** el teletrabajador presta servicios de forma alternada dentro y fuera del centro de trabajo o local de la entidad pública.

Son principios que orientan la aplicación de la modalidad de teletrabajo los siguientes:

- a) **Voluntariedad:** el empleador o entidad pública, por razones debidamente sustentadas, puede efectuar la variación de la prestación de servicios a la modalidad de teletrabajo, contando para ello con el consentimiento del trabajador o servidor civil.
- b) **Reversibilidad:** el empleador o entidad pública puede reponer al teletrabajador a la modalidad de prestación de servicios anterior al teletrabajo, si se acredita que no se alcanzan los objetivos bajo la modalidad de teletrabajo.
- c) **Igualdad de trato:** el empleador o entidad pública debe promover la igualdad de trato en cuanto a las condiciones de trabajo de los teletrabajadores, en relación a quienes laboran presencialmente.

d) Conciliación entre la vida personal, familiar y laboral: promover un equilibrio entre las actividades realizadas en los ámbitos, personal, familiar y laboral de los trabajadores o servidores civiles, a través de la modalidad de teletrabajo. En tal sentido, deberá existir una adecuada correspondencia entre la carga de trabajo y la jornada de labores o servicios asignada.

La flexibilidad es una de las formas en que los trabajadores ajusten sus tareas de producción y a la demanda del mercado (Castel 2006). Para el (Libro blanco de Teletrabajo 2019) la transformación digital está dando una nueva cultura del trabajo donde las empresas necesitan que sus empleados sean más creativos, productivos, flexibles, trabajen en conjunto y generen valor e innovación. Por lo que la flexibilidad, ese convierte en el principal componente intangible, en la cual sino existe una confianza mínima entre empleados y empresa, la flexibilidad estará abocada al fracaso.

En Perú, el Teletrabajo, es definido en la Ley 30036 como el desempeño subordinado de labores sin la presencia física del trabajador o “teletrabajador”, en la empresa con la que mantiene vínculo laboral, a través de medios informáticos, de telecomunicaciones y análogos, mediante los cuales se ejercen a su vez el control y la supervisión de las labores. Su finalidad es incorporar al teletrabajo como una modalidad especial de prestación de servicios en instituciones públicas y privadas, en la cual empleador proporciona los equipos de comunicaciones o compensa económicamente el uso de equipamiento del teletrabajador. Las condiciones laborales del teletrabajador son las mismas obligaciones y derechos que los trabajadores de la actividad privada, además, el empleador o teletrabajador pueden solicitar variar la modalidad de prestación de servicios y será efectivo previa aceptación de ambas partes.

1.2.2. Nuevo Enfoque de Gestión Pública

El nuevo enfoque de la gestión pública se basa en el eje central del ciudadano bajo una perspectiva de racionalidad innovadora dejando de lado la racionalidad burocrática. De esta forma se considera al ciudadano como cliente, desarrollando de esta forma una eficaz y eficiente provisión de bienes y servicios públicos, introduciendo el espíritu empresarial en la gestión pública. (Chica, 2011)

La nueva gestión pública presenta diversos enfoques interrelacionados, entre los que encontramos el enfoque de reinención del gobierno que para (Osborne & Gaebler, 1994) buscó implementar una reforma del gobierno norteamericano, teniendo como principal objetivo la eficacia del sector público mediante la satisfacción del ciudadano aplicando técnicas y valores del sector privado empresarial.

Para el enfoque de creación de valor público se aborda reducir costos para obtener resultados lo que conlleva a lograr los objetivos de manera eficaz y eficiente. (Barzelay, 1992)

Barzelay (1992) mediante su enfoque de creación del valor público, recurre a la eficiencia como la reducción de costos para lograr resultados, creando de esta forma valor público como una acción estratégica en las organizaciones públicas que busca lograr los objetivos trazados de manera eficiente y eficazmente. Siendo la satisfacción de los ciudadanos la mejor forma de mejorar la creación de valor público.

1.2.3. Transformación digital

La transformación digital de un gobierno empieza por reconocer, no solo en palabras o en el papel sino en acciones (Giuffra 2016). Para (Slotnisky 2016) la transformación digital es cambiar la manera de trabajar sin perder la identidad, aprovechando las soluciones digitales disponibles, lo cual implica la fusión de lo físico y lo digital de una manera natural, aprovechando al máximo los datos para convertirlos en

conocimiento. Además, se basa en tres ejes fundamentales: La experiencia del cliente, los procesos operativos y los modelos de negocio. Además, afirma que las principales barreras de la transformación digital en las empresas son:

- Falta de experiencia de los colaboradores: Los cambios tecnológicos avanzan a un ritmo vertiginoso que exige tener que formar al personal de una manera rápida
- Rigidez de las culturas corporativas: La organización tiene que estar dispuesta al cambio y debe haber consenso y compromiso en los miembros del directorio para que las modificaciones se produzcan.
- Equipos de trabajo homogéneos: En los grupos deben ser bienvenidos ciertos talentos que podríamos llamar “Concientizadores digitales”, que motiven al resto a adoptar la nueva modalidad de trabajo.
- Tecnología obsoleta: Iniciar un proceso de transformación digital no implica deshacernos de todos los sistemas para comprarlos de nuevo.
- No contar con una estrategia digital: Las empresas deben contar con una estrategia clara, que sea conocida por los colaboradores.

Según (Lombardero 2015) La transformación digital está destruyendo empleos tradicionales, pero a la vez está creando nuevas oportunidades de trabajo bien retribuidos. Afirma que las empresas que no se transformen digitalmente se verán afectadas negativamente el empleo, incluso con el riesgo de perder la totalidad de los puestos de trabajo, por lo tanto, la transformación digital y los nuevos empleos irán de la mano.

1.3. Definiciones Conceptuales

1.3.1. Teletrabajo

Modalidad de trabajo que tiene como principal característica realizar un trabajo en un espacio fuera de la oficina, no contando con la presencia física del trabajador teniendo como herramientas los medios tecnológicos.(Saco Barrios, 2006)

1.3.2. Transformación digital

La eficiencia es definida como el cumplimiento de resultados al menor costo posible. Siendo utilizado los medios disponibles de manera racional para lograr las metas propuestas. Lockheed & Hanusheck (1994) señalan que "... un sistema eficiente obtiene más productos con un determinado conjunto de recursos, insumos o logra niveles comparables de productos con menos insumos, manteniendo lo demás igual". En logística la eficiencia parte de las actividades logradas, el cumplimiento de lo programado y la ejecución al menor costo.

1.3.3. Gestión Pública

(Blutman & Cao, 2016) define que la gestión pública aborda el concepto de economía neoclásica que implica el modelo neo-weberiano que implica un modelo neo jerárquico, usando la democracia representativa y siendo la gestión pública la herramienta clave para llevar a cabo las políticas públicas planteadas.

1.3.4. Tecnologías de información y comunicación

(Cárdenas & Ramírez, 2020) lo define que las tecnologías de la información y comunicación han conllevado a los cambios paradigmáticos de la gestión en las organizaciones públicas ya que se asocia a la implementación del gobierno digital, generando innovación y conocimiento a partir de las TIC's.

1.4. Operacionalización de Variables

Las variables consideradas a investigar son las que se detallan a continuación:

Variable Dependiente: Ampliar el servicio al ciudadano

• **Definición conceptual:**

Conceptualizada como el conjunto de herramientas que permiten estandarizar la atención al usuario considerando los diversos servicios demandados por el cliente tanto individual o grupal. (Verástegui, 2019)

• **Definición operacional:**

Concebida como las fases que lo conforman al proceso de abastecimiento de suministros, que parte de la programación, adquisición, almacén y distribución, partiendo del inicio hasta el consumidor final para cumplir con la satisfacción de los clientes.

Tabla 1.

Operacionalización de Variables

Variable dependiente	Dimensión	Indicador	Técnicas	Instrumentos
Ampliar el servicio al ciudadano (variable dependiente)	Estrategia y organización	Planeamiento estratégico	Encuesta	Cuestionario
		Responsables de atención al usuario		
	Conocimiento del usuario	Gestión de la calidad	Encuesta	Cuestionario
		Identificación de las necesidades		
		Interculturalidad del usuario		
	Accesibilidad al usuario	Participación del usuario	Encuesta	Cuestionario
		Canal presencial		
		Canal telefónico		
	Inclusión	Canal virtual	Encuesta	Cuestionario
		Canal móvil		
Operaciones	Inclusión socio-laboral	Ahorro de dinero	Encuesta	Cuestionario
		Ahorro de tiempo		
		Control y seguimiento		
		Ampliación de horario		

Fuente: Adaptado de Verástegui (2019)

Variable Independiente: Propuesta de implementación de la Ley 30036

• **Definición conceptual:**

La propuesta de implementación se sustenta en un modelo teórico-práctico que involucra tanto la teoría y la práctica, concebida como el estado del arte y bajo un plan de acción que involucra actividades, permita una aplicación práctica.

• **Definición operacional:**

Concebida la propuesta como la edificación de un sistema teórico-práctico que considera el marco normativo que lo regula y al procedimental que lo condiciona; asimismo utilizando los métodos de gestión pública bajo en el enfoque de resultados y avizorando la calidad del servicio público brindado

Tabla 2.

Operacionalización de Variables

Variable independiente	Dimensión	Indicador	Técnicas	Instrumentos
Propuesta de implementación de la Ley 30036 (Variable independiente)	Procedimental	Mapeo de procesos estratégicos vinculados al teletrabajo	Investigación documental	Información de la Municipalidad
	Recursos Humanos	Número óptimo de trabajadores Cumplimiento de perfiles de cargos	Investigación documental	Información de la Municipalidad
	Equipos	Existencia de infraestructura y equipos suficientes y adecuados	Investigación documental	Información de la Municipalidad
	Actitudinal	Nivel de identificación y motivación para el trabajo en equipo	Investigación documental	Información de la Municipalidad
	Tecnológico	Tecnología requerida para el teletrabajo	Investigación documental	Información de la Municipalidad
	Legal	Normatividad	Investigación documental	Información de la Municipalidad

Fuente: Elaboración Propia

1.5. Hipótesis

Si se elabora una propuesta de implementación de la Ley 30036 de teletrabajo entonces contribuirá para ampliar el servicio al ciudadano en la Municipalidad de Lambayeque

Capítulo II. Métodos y Materiales

2.1. Tipo de Investigación

La metodología usada parte del enfoque mixto tanto cualitativo y cuantitativo.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) considera un enfoque mixto que permite identificar de manera integral tanto cualitativo como cuantitativo el problema bajo estudio.

Bernal (2015) que el tipo de investigación a ser abordado es descriptivo, dado que permitirá abordar los aspectos característicos, distintivos y primordiales del objeto de estudio; siendo la razón principal, la de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto.

La investigación es propositiva partiendo de realizar una propuesta que pretende modificar la situación actual, la misma que desde la perspectiva dialéctica en una primera fase factible de asimilación de la realidad para proceder a partir de la teoría se proponga la modificación de la realidad.

2.2. Método de Investigación

- **Analítico-Sintético:** Considera analizar los hallazgos del marco teórico práctico, consecuencia de inferir el conjunto de datos empíricos que conforman la investigación, produciendo conclusiones para su posterior contrastación.
- **Etnográfico:** Se indagará de manera directa *in situ* el fenómeno objeto de estudio, logrando la confluencia de las perspectivas tanto interna (actores involucrados) y otra externa (investigador), siendo holístico la investigación.
- **Inductivo-Deductivo:** Se aplica con el propósito de establecer conclusiones, partiendo de casos particulares, hacia conocimientos generales.

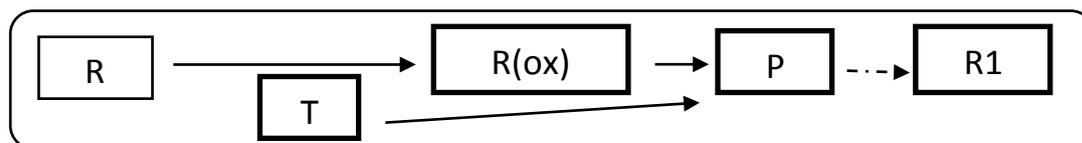
2.3. Diseño de Contrastación

El diseño de contrastación parte de un abordaje no experimental, desde la perspectiva de corte transversal considerando la recolección de datos en un solo punto del tiempo.

A partir de la caracterización antes mencionada se presenta el siguiente esquema del diseño de investigación:

Figura 1.

Esquema del diseño de investigación



Fuente: Elaboración Propia.

Donde:

- ✓ R: Análisis de la realidad problemática observada
- ✓ R(ox): Diagnóstico de la realidad tomando como base la teoría y las encuestas aplicadas.
- ✓ T: Es la fundamentación teórica de las variables identificadas
- ✓ P: Es la propuesta que pretende modificar la realidad
- ✓ R1: Es la representación de la realidad modificada luego de la implementación de la propuesta

2.4. Población, Muestra y Muestreo

Población:

La población está conformada por un total de 153 trabajadores de la municipalidad provincial de Lambayeque referente a personal nombrado, contratados y contrato de administración de servicios (CAS).

Tabla 3.*Población de la Municipalidad Provincial de Lambayeque*

Tipo	Cantidad
Personal nombrado	98
Personal contratado	6
Personal CAS	49
Total	153

Fuente: Municipalidad Provincial de Lambayeque

Muestra: La muestra identificada es bajo el método probabilístico con un total de 109 trabajadores de la municipalidad provincial de Lambayeque referente a personal nombrado, contratados y contrato de administración de servicios (CAS).

Se procedió el cálculo con la siguiente fórmula.

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

$$\frac{(1.96)^2 (153) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (153 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = n$$

$$n = 109$$

Luego se distribuye proporcionalmente la muestra.

Tabla 4.*Muestra calculada*

Tipo	Cantidad
Personal nombrado	70
Personal contratado	4
Personal CAS	35
Total	109

Fuente: Elaboración Propia.

2.5 Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos

Los instrumentos utilizados son de tipo cuantitativos y cualitativos usando de esta forma la encuesta, la revisión bibliográfica y la observación directa.

a. La Encuesta:

Se le llama la técnica del cuestionario, ya que los datos se obtienen haciendo preguntas. El elemento esencial en este método es que los datos son previstos por una persona en un esfuerzo consciente para responder a una pregunta.

b. La Observación:

Con esta técnica sólo observaremos el comportamiento de nuestro problema bajo estudio.

d. Revisión bibliográfica:

Mediante el cual recurriremos a la revisión bibliográfica, en busca de conclusiones que nos sirva de referencia para elaborar nuestros argumentos.

2.6 Procesamiento y Análisis de Datos

El análisis de los datos partirá de utilizar cuadros, diagramas, matrices y esquemas que permitan procesar la información.

Para realizar el proceso de los datos recurriremos a la hoja de cálculo Excel y del procesador de textos Word; así como el software especializado SPSS para la obtención de resultados.

Capítulo III. Resultados

3.1. Descripción de la situación actual del servicio al ciudadano en la Municipalidad de Lambayeque

En la nueva gestión pública se considera fundamental controlar la asignación de recursos a partir de asignaciones presupuestales bajo resultados, siendo la perspectiva de cadena de valor la que identifica el proceso de producción del servicio al ciudadano siendo relevante en el marco del cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados en el Plan Estratégico Institucional 2019-2024 que plantea trece objetivos estratégicos institucionales. Siendo el objetivo estratégico institucional 7 el de fortalecer la gestión institucional donde seis acciones estratégicas institucionales enmarcadas en la oportuna atención al ciudadano, implementar el enfoque de procesos, capacitar al personal y elaborar los instrumentos de gestión actualizados.

Sin embargo, en la evaluación realizada al plan estratégico institucional 2019-2024 al año 2020 solo se ha logrado el 40% del indicador de atención oportuna a los documentos; en lo que corresponde a la implementación de la gestión por procesos el avance es del 0%; el 40% del personal se encuentra capacitado y 14 documentos de gestión se han actualizado.

Reflejando la problemática de modernización de la gestión municipal en la Municipalidad Provincial de Lambayeque que involucra tanto infraestructura, equipamiento, mobiliario, sistemas informáticos y recursos humanos para llevar a cabo la implementación de un servicio óptimo al ciudadano a partir de la implementación del teletrabajo.

Reflejando de esta forma en la evaluación del Plan Operativo Institucional 2020, donde en la acción estratégica institucional de atención oportuna solo se avanzó el 10% de sus actividades programadas; mientras en la gestión por procesos se avanzó en 34%,

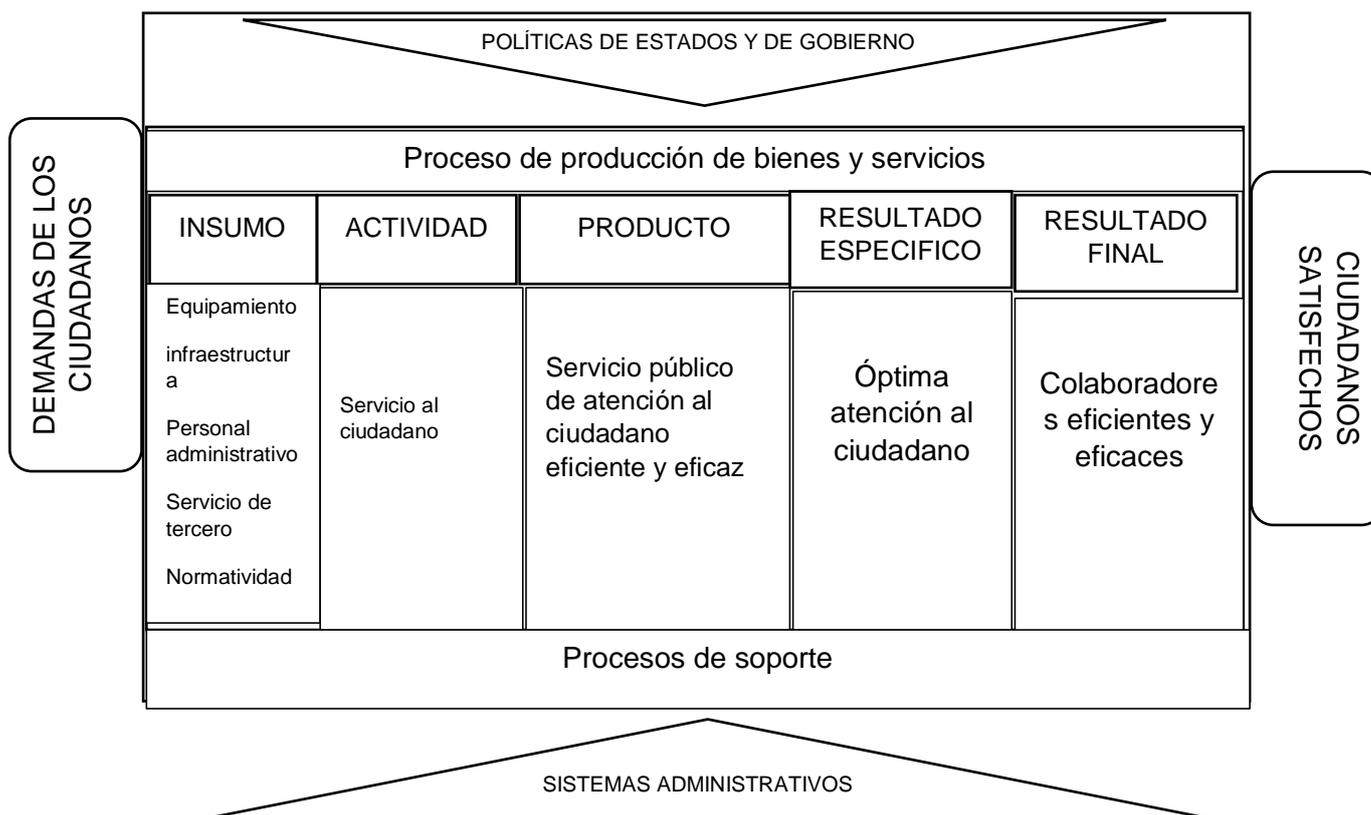
las capacidades fortalecidas solo se avanzaron el 10% y en la actualización de documentos de gestión solo el 14% se avanzó.

Tabla 5.

Evaluación del O.E.I.07-Plan Estratégico Institucional 2019-2024

CODIGO	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	CALCULO	LOGRO ALCANZADO
O.E.I.07	Fortalecer la gestión institucional	Porcentaje de cumplimiento anual del plan estratégico institucional	Número de acciones ejecutadas/Número de acciones programadas del PEI)*100	50%
ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES				
AEI.07.01	Asesoramiento institucional oportuno en beneficio de la Municipalidad	Porcentaje de documento atendidos en el plazo	Número de documentos atendidos en el plazo/ total de documentos)*100	40%
AEI.07.02	Gestión por procesos implementados en la municipalidad	Porcentaje de procesos implementados con enfoque de gestión por procesos en la municipalidad	Número de procesos implementados con enfoque de gestión por procesos/ total de procesos)*100	0%
AEI.07.03	Capacidades fortalecidas de la municipalidad provincial	Porcentaje de personal capacitado	(Personal capacitado/ Total de personal)*100	40%
AEI.07.06	Instrumentos de gestión actualizados en beneficio de la administración municipal	Número de instrumentos de gestión actualizados de la municipalidad	Número de documentos actualizados	14

Fuente: Municipalidad Provincial de Lambayeque.

Figura 2.*Cadena de valor del servicio al ciudadano*

Fuente: Elaboración Propia

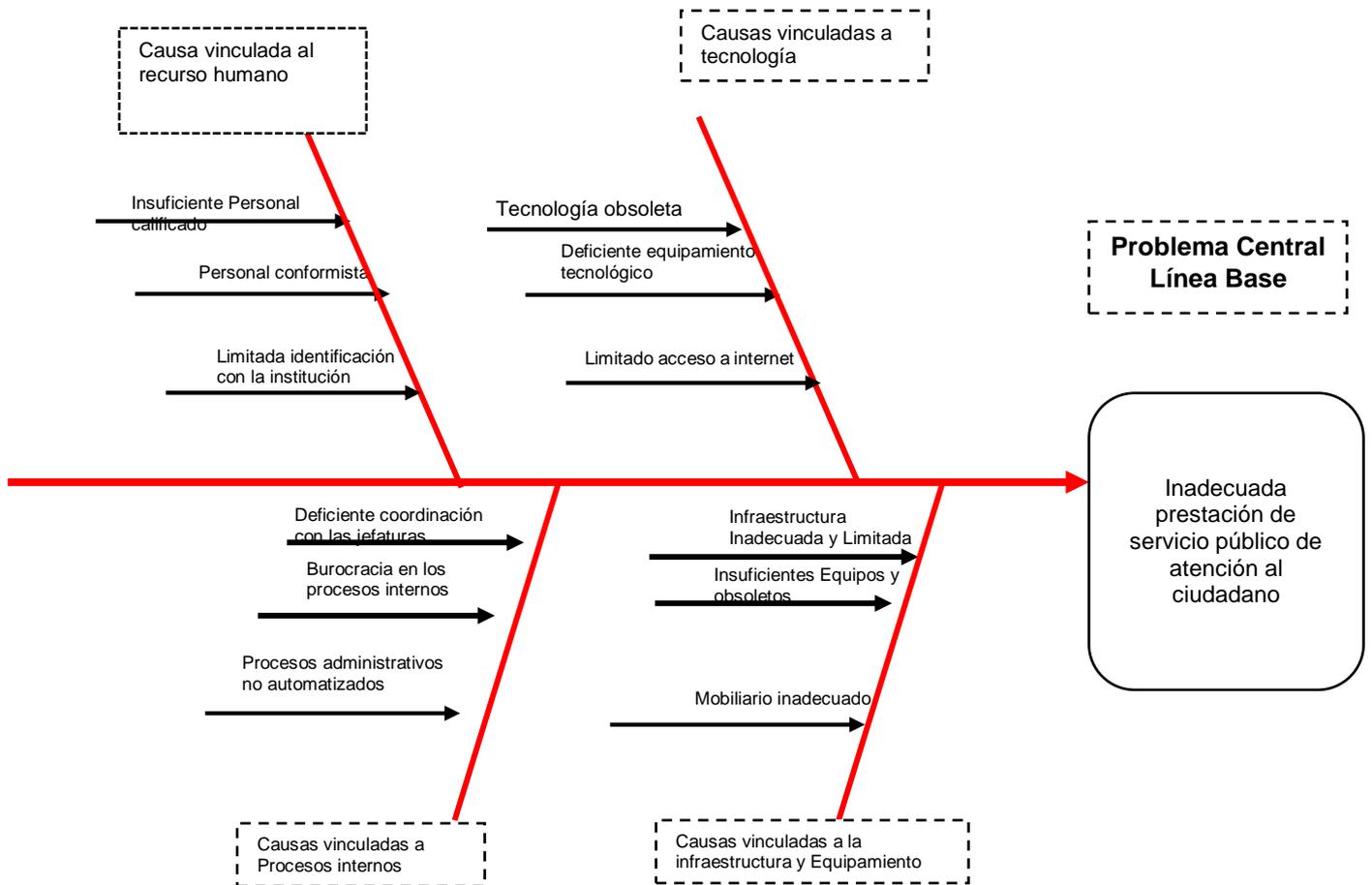
Las principales dificultades que enfrenta el servicio al ciudadano se conceptualiza bajo la denominación de **“Inadecuada prestación del servicio público de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Lambayeque”**.

Para el análisis del servicio público de atención al ciudadano se utilizó la espina de Ishikawa identificando las causas que originan el problema señalado.

En el diagnóstico del servicio público de atención al ciudadano, que comprende los aspectos de los procesos y factores de producción de los servicios se desprende que los principales factores limitantes en el proceso de atención al ciudadano se deben a infraestructura, equipamiento y sistemas informáticos y capacitación del recurso humano.

Figura 3.

Espina de Ishikawa del problema del servicio de atención al ciudadano

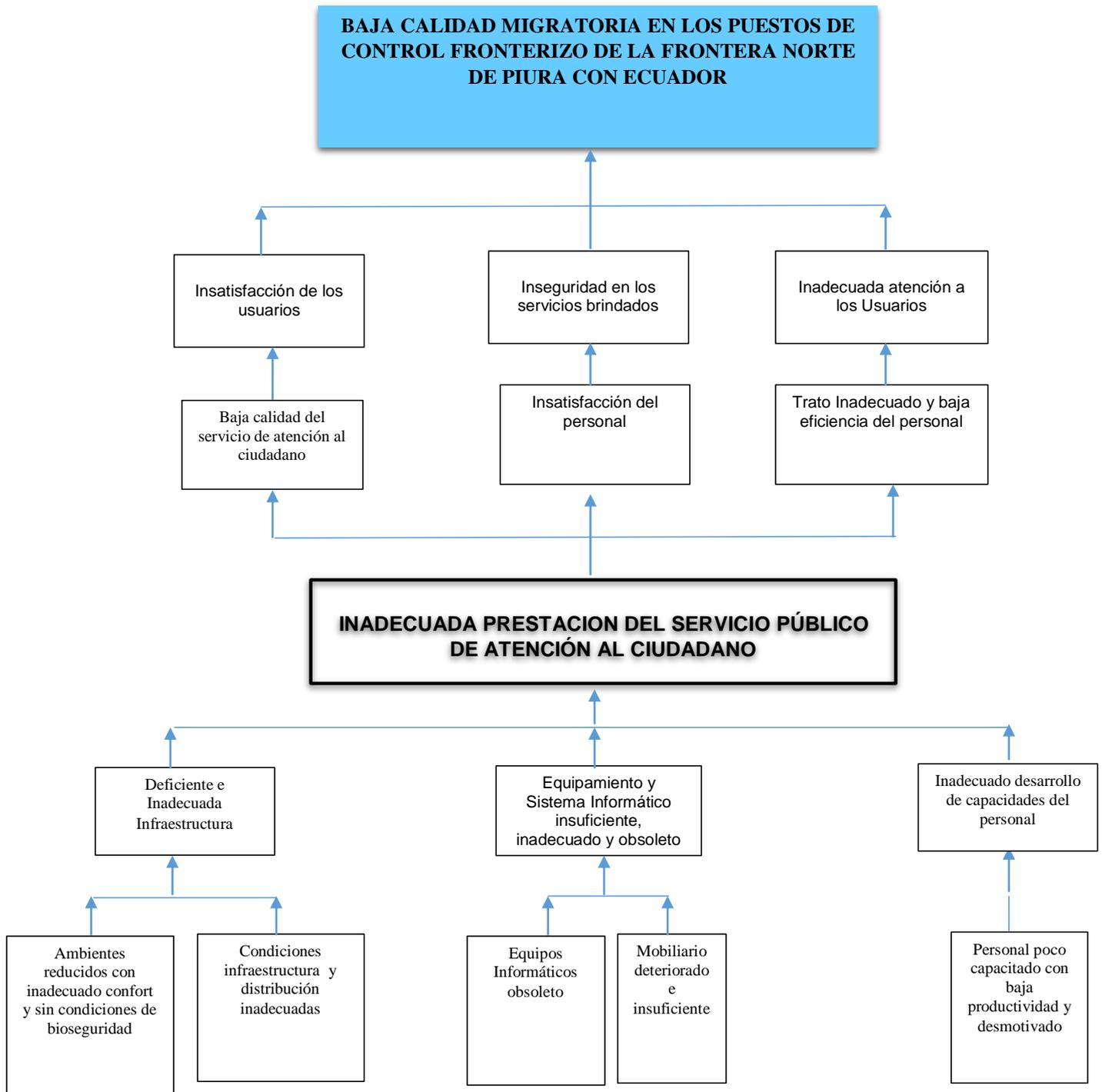


Fuente: Elaboración Propia

Para un mayor análisis y sistematización de la problemática se realiza el árbol de problemas a partir de identificar las causas y efectos del servicio público bajo análisis.

Figura 4.

Árbol de causas y efectos del problema del servicio de atención al ciudadano



Fuente: Elaboración Propia

3.2. Análisis de las características de ampliación del servicio al ciudadano en la Municipalidad de Lambayeque

En el análisis de las características del teletrabajo se aplicó una encuesta a 109 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo para identificar la propuesta de ampliación del servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

Los encuestados han señalado con respecto a la ampliación del servicio al ciudadano que 57% de los colaboradores encuestados califican como un nivel medio las características actuales para la ampliación del servicio al ciudadano, seguido de un nivel bajo en la Municipalidad Provincial de Lambayeque

Tabla 6.

Distribución de frecuencias de la variable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Bajo	30	27.5	27.5
	Medio	62	56.9	84.4
	Alto	17	15.6	100.0
	Total	109	100.0	100.0

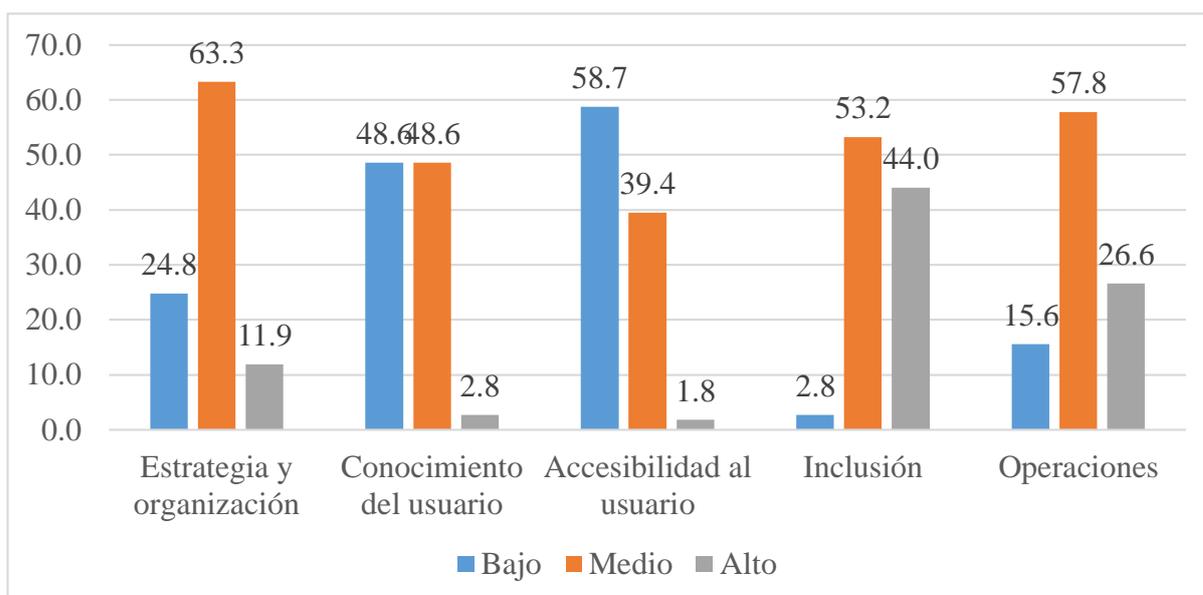
Fuente: Elaboración Propia

Los colaboradores encuestados con respecto a la dimensión de estrategia y organización lo califican en un nivel medio el 63%, seguido del 25% que lo califica de un nivel bajo. Mientras que en la dimensión conocimiento del usuario lo califica un 49% en un nivel medio y bajo; en lo que respecta a la dimensión de accesibilidad al usuario lo califica en un nivel bajo el 59%, seguido de un nivel medio con el 39%; en la dimensión inclusión el 53% lo califica en un nivel medio y el 44% lo califica en un nivel alto.

Finalmente, en la dimensión operaciones el 58% lo califica en un nivel medio y el 27% lo califica en un nivel alto. De ahí que la dimensión mejor valorada es la inclusión y operaciones a diferencia del aspecto de estratégico, conocimiento y de accesibilidad, siendo los principales puntos críticos a tomarse en consideración.

Tabla 7.*Distribución de frecuencias por dimensión*

NIVELES	Estrategia y Organización		Conocimiento del usuario		Accesibilidad al usuario		Inclusión		Operaciones	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	27	24.8	53	48.6	64	58.7	3	2.8	17	15.6
Medio	69	63.3	53	48.6	43	39.4	58	53.2	63	57.8
Alto	13	11.9	3	2.8	2	1.8	48	44.0	29	26.6
TOTAL	109	100	109	100	109	100	109	100	109	100

Fuente: Elaboración Propia**Figura 5.***Distribución de porcentaje por dimensión***Fuente:** Elaboración Propia

Se realizó un análisis factorial para identificar los elementos de la encuesta que cuentan con patrones de respuesta similares y poder agruparlos para la creación de constructo. De esta forma el análisis factorial es que para una colección de variables observadas hay un conjunto más pequeño de variables subyacentes llamadas factores que pueden explicar las interrelaciones entre esas variables.

Tabla 8.*Análisis factorial-Análisis de componentes principales-Varianza total explicada*

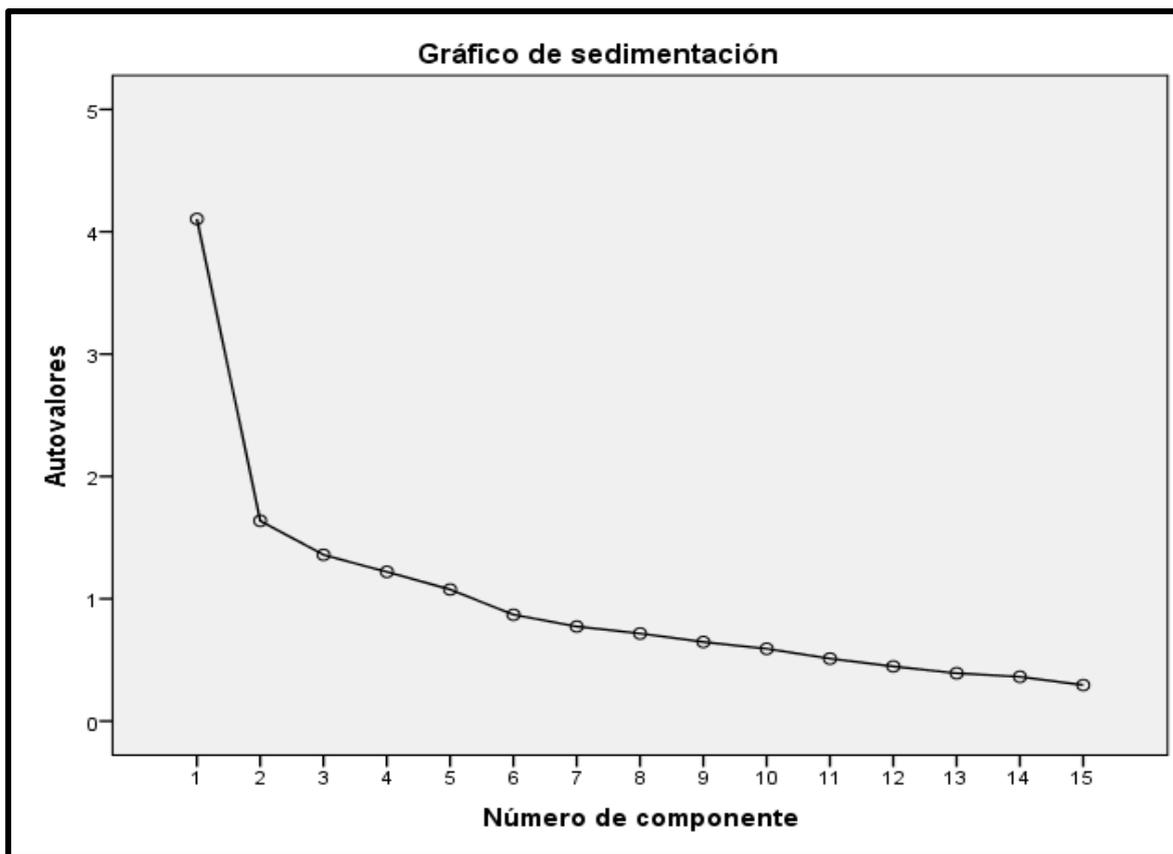
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	4.105	27.364	27.364	4.105	27.364	27.364
2	1.637	10.914	38.278	1.637	10.914	38.278
3	1.359	9.062	47.340			
4	1.220	8.134	55.474			
5	1.076	7.172	62.647			
6	.870	5.797	68.444			
7	.773	5.153	73.597			
8	.716	4.773	78.371			
9	.647	4.311	82.682			
10	.592	3.944	86.626			
11	.511	3.407	90.032			
12	.447	2.981	93.013			
13	.391	2.610	95.622			
14	.362	2.414	98.036			
15	.295	1.964	100.000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 6 se observa que resultado del análisis factorial la varianza total explicada, se observa que el 63% de las varianzas de los datos puede explicarse por 5 componentes principales; lo que se observa en el gráfico de sedimentación.

Por otro lado, para identificar las dimensiones que se asociarían a explicar la interrelación entre las variables se realiza un análisis de factores comunes, donde se observa en el gráfico de componentes que se encontraría hasta cinco dimensiones a partir de la asociación de las cargas factoriales observadas.

Figura 6.*Gráfico de sedimentación***Fuente:** Elaboración Propia

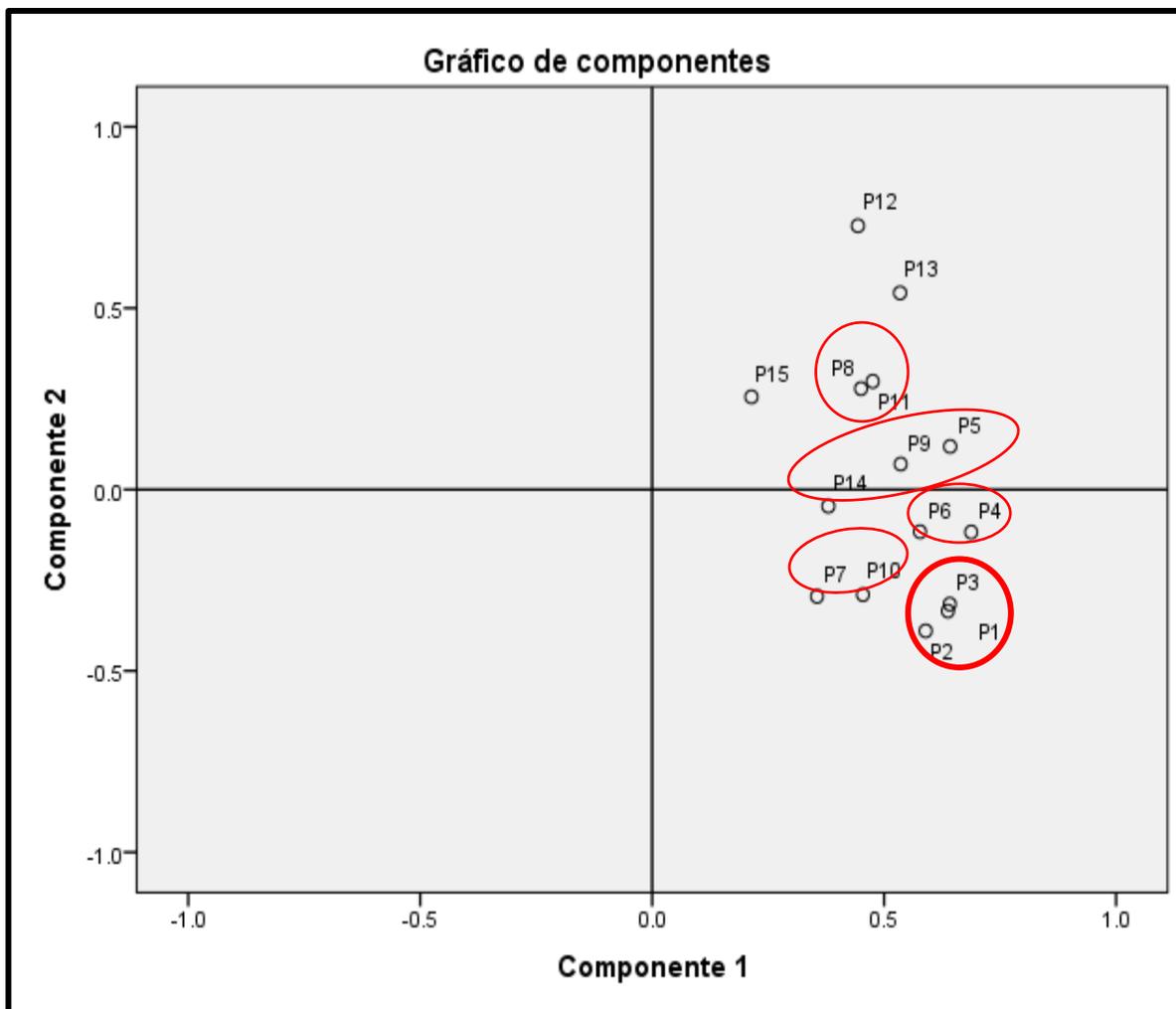
Por otro lado para identificar las dimensiones que se asociarían a explicar la interrelación entre las variables se realiza un análisis de factores comunes, donde se observa en el gráfico de componentes que se encontraría hasta cinco dimensiones a partir de la asociación de las cargas factoriales observadas.

De esta forma se realiza la estimación de 5 variables latentes como se observa en la figura 6, utilizando para ello la estadística multivariada, haciendo uso del análisis de estructura de covarianza logrando identificar que la ampliación del servicio al ciudadano se encuentra explicado por las variables latentes de planeamiento estratégico (1.01), calidad de atención (1.00), canal telefónico (1.11), inclusión socio-laboral (1.00),

identificación de necesidades (1.00), canal móvil (1.00), sistematización (2,36) y el canal virtual (1.57)

Figura 7.

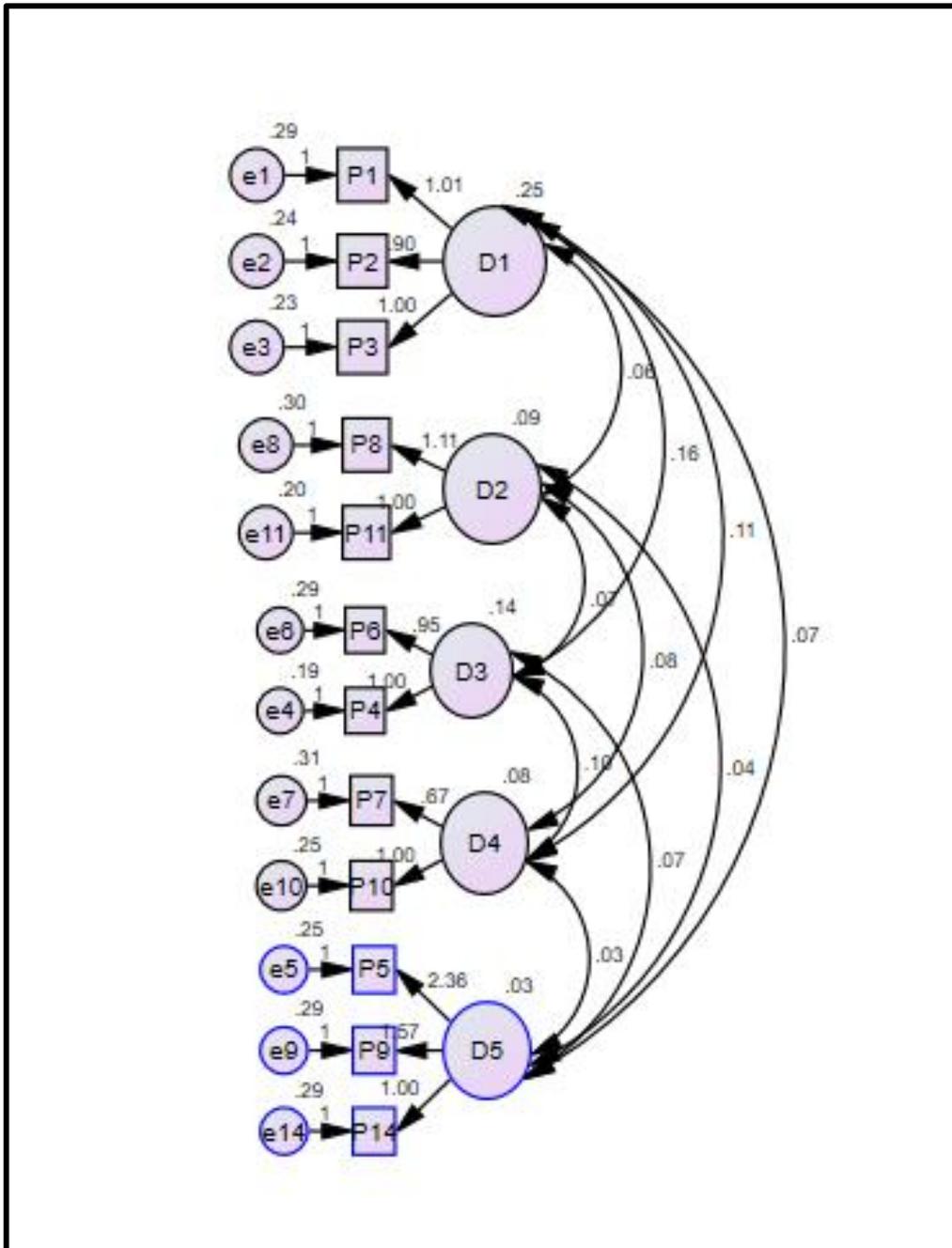
Gráfico de componentes en espacios rotados



Fuente: Elaboración Propia

Figura 8.

Modelo de ampliación del servicio al ciudadano



Fuente: Elaboración Propia

3.3 Identificación de las actividades para la aplicación del teletrabajo en la Municipalidad de Lambayeque.

A partir de la identificación de las unidades orgánicas establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) aprobado con Ordenanza Municipal N°027-2017-MPL donde se ha identificado a cuatro órganos de gobierno y dirección, 10 órganos consultivos y de coordinación, un órgano de control, un órgano de defensa judicial, dos órganos de asesoramiento con cuatro subgerencias, tres órganos de apoyo con cuatro subgerencias, siete órganos de línea con 15 subgerencias y un órgano descentralizado. Sin embargo el Reglamento de Organización y Funciones no se encuentra actualizado a la normatividad vigente de la Secretaría de Gestión Pública donde se consideran lineamientos para la elaboración del ROF, siendo aprobado con Resolución de SGP N°005-2020-PCM-SGP y a la normatividad de Lineamientos N° 01-2020-SGP Funciones Estandarizadas en el Marco de los Sistemas Administrativos, Lineamientos para orientar a las entidades públicas en la asignación de sus funciones vinculadas a los sistemas administrativos.

Así mismo se identificó que el Cuadro de Asignación de Personal del año 2010 no se encuentra vinculado con las unidades orgánicas establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) aprobado con Ordenanza Municipal N°027-2017-MPL, no contando con el Mapeo de Puestos de la Entidad aprobada con Resolución N°052-2016-SEVIR/PE donde se establece el proceso de diseño de puestos y formulación del manual de perfiles de puestos.

Por otro lado la Administración Financiera del Sector Público involucra no solo integrar y articular los siete sistemas administrativos que señala el Decreto Legislativo N°1436 que son el Presupuesto Público, Tesorería, Endeudamiento Público, Contabilidad, Abastecimiento, Programación Multianual y Gestión de Inversiones y la

Gestión Fiscal de los Recursos Humanos, sino también con sistemas externos como el de CEPLAN, Servir, Contraloría General de la República y las Políticas Generales del Gobierno.

Siendo el Planeamiento el pilar de un país y del proceso de la AF-SP en los tres niveles de gobierno para tener la visión de lograr los objetivos estratégicos institucionales de manera multianual a partir de la planificación del plan operativo institucional tanto anual y multianual y articulado al presupuesto público, bajo el enfoque de un presupuesto por resultados, que permita una óptima prestación de bienes y servicios para los ciudadanos.

Sin embargo, en la Municipalidad Provincial de Lambayeque al parecer la gestión pública tradicional se ha enquistado sobre el proceso innovador de la nueva gestión pública que involucra la programación, gestión y evaluación de los recursos públicos con una mirada de integración intersistémica y extra sistémica.

Considerando la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°004-2021-PCM/SGP donde se establece un plazo de 120 días para la aplicación, siendo la Municipalidad Provincial de Lambayeque que se encuentra en el tramo I para la aplicación de la calidad de servicios en el sector público bajo el enfoque de cadena de valor público.

En dicho contexto en la Municipalidad Provincial de Lambayeque se ha identificado a 36 áreas factibles por las funciones que se encuentran establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) aprobado con Ordenanza Municipal N°027-2017-MPL y el personal con el que cuentan en el Cuadro de Asignación de Personal. Siendo las áreas claves relacionadas a los Sistemas Administrativos del Estado involucrados en la AF-SP aún no posibles de realizar teletrabajo, dado la migración requerida con soporte de sistemas que dependen de la migración a nivel sectorial y así

mismo las áreas involucradas en trabajo de campo como de infraestructura y servicios de mantenimiento relacionados a los servicios públicos municipales indispensables a ser brindados como limpieza, mercados, comedores, habilitaciones urbanas, entre otros donde el servicio se realiza de manera presencial. Teniendo en total 41 áreas que no se puede aplicar el teletrabajo dado la situación actual y las características especiales de sus funciones.

Tabla 9.

Análisis de la aplicación del Teletrabajo en la Municipalidad Provincial de Lambayeque

UNIDAD ORGÁNICA (ROF-2017)	RECURSO HUAMANO (CAP)			Implementación de la Ley 30036-Teletrabajo	
	OCU PAD OS	PRE VIST OS	CARGOS DE CONFIANZA	SI	NO
1. ORGANOS DE GOBIERNO Y DIRECCION	8				
1.1. Consejo Municipal	1			X	
1.2. Comisión de Regidores	1			X	
1.3. Alcaldía	2			X	
1.4. Gerencia Municipal	4				X
2. ORGANOS CONSULTIVOS Y DE COORDINACIÓN LOCAL PROVINCIAL					
2.1. Consejo de Coordinación Local Provincial					
2.2. Juntas de Delegados Vecinales Comunales					
2.3. Plataforma de Defensa Civil					
2.4. Comité de Gestión Alimentaria Provincial					
2.5. Comité Provincial de Seguridad Ciudadana					
2.6. Comité de Medio Ambiente					
2.7. Comité Local de la Salud					
2.8. Comité Municipal de los Derechos del Niño y Adolescente					
2.9. Comité Participativo Local de Educación					
2.10. Comité Provincial de Igualdad de Género					

3. ORGANO DE CONTROL	5				
3.1 Órgano de Control Institucional	5				X
4. ORGANO DE DEFENSA JUDICIAL	1	2	1		
4.1 Procuraduría Pública Municipal	1	2	1		X
5. ORGANOS DE ASESORAMIENTO	8	4	1		
5.1. Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	8	4	1		
5.1.1. Subgerencia de Racionalización	3	2			
5.1.1.1 Área de Planeamiento y Políticas Públicas	1				X
5.1.1.2 Área de Cooperación Internacional	1	1			X
5.1.1.3 Área de Informática y Estadística	1	1			X
5.1.2 Subgerencia de Presupuesto	2				X
5.1.3 Subgerencia de Programación Multianual de Inversiones	1	2			X
5.1.4 Subgerencia de Gestión de Riesgo de Desastres	0	0	0		X
5.2. Gerencia de Asesoría Jurídica	2		1		X
6. ORGANOS DE APOYO	46	12	0		
6.1. Secretaría General e Imagen Institucional	8	7	0		
6.1.1 Área de Apoyo al Consejo	1	1			X
6.1.2 Área de Trámite Documentario	4				X
6.1.3 Área de Archivo Central	2	2			X
6.1.4 Área de Orientación al Ciudadano y Tramifacil	0	0			X
6.1.5 Área de Relaciones Públicas e Imagen Institucional	1	2			X
6.1.6 Área de Sistemas y Página Web		2			X
6.2. Gerencia de Administración y Finanzas	29	5	0		
6.2.1. Subgerencia de Contabilidad	7				X
6.2.2. Subgerencia de Tesorería	6	1			X
6.2.3. Subgerencia de Logística	12	4			X
6.2.3.1. Área de Almacén General	4				X
6.2.3.2 Área de Impresiones	0	0			X
6.2.4. Subgerencia de Bienes Patrimoniales	1	1			
6.3. Gerencia de Recursos Humanos	9	0	0		

6.3.1. Área de Bienestar Social	3			X	
6.3.2. Área de Remuneraciones	2				X
6.3.3. Área de Escalafón	2			X	
6.3.4. Área de Control de Personal	2				X
7. ORGANOS DE LINEA	60	86	2		
7.1. Sub gerencia de Fiscalización Administrativa	1	1			
7.2. Gerencia de Administración Tributaria	17	15	0		
7.2.1. Subgerencia de Tributación, Recaudación y Control de Deuda	7	15			X
7.2.1.1 Área de Tributación	1	7			X
7.2.1.2. Área de Recaudación	2	7			X
7.2.1.3. Área de Servicios Tributarios	2	1			X
7.2.1.4. Área de Orientación Tributaria y Notificaciones	2			X	
7.2.2. Sugerencia de Fiscalización Tributaria	8				X
7.2.3. Subgerencia de Ejecución Coactiva	2				X
7.3. Gerencia de Servicios Públicos y Gestión Ambiental					
7.3.1. Sugerencia de Medio Ambiente	142	5	0		
7.3.1.1. Área de Ecología y Medio Ambiente	39			X	
7.3.1.2. Área de Aseo Urbano y Tratamiento de Residuos Solidos	103	5			X
7.3.1.3. Área Técnica Municipal de Agua y Saneamiento					X
7.3.2. Sugerencia de Población y Salud	10	0	0		
7.3.2.1. Área de Registros Civiles	4				X
7.3.2.2. Área de Salud e Higiene	3				X
7.3.2.3. Área del Centro Medico Municipal					X
7.3.2.4. Área de Mercados	3				X
7.3.2.5. Área de Camal					X
7.3.3. Sugerencia de Seguridad Ciudadana	12	16	0		
7.3.3.1. Área de Policía Municipal	12				X
7.3.3.2. Área de Serenazgo		16			X
7.4. Gerencia de Infraestructura y Urbanismo	12	17	0		
7.4.1. Sugerencia de Obras, Formulación y Asistencia Técnica de Proyectos	2	8	0		X

7.4.1.1. Área de Obras Públicas (Área Ejecutora)	1	5		X
7.4.1.2. Área Formuladora	1	3		X
7.4.1.3. Área de Estudios y Proyectos				X
7.4.2. Sugerencia de Control Urbano y Acondicionamiento Territorial	10	4	0	X
7.4.2.1. Área de Obras Privadas, Control Urbano y Licencias		2		X
7.4.2.2. Área de Habilitaciones Urbanas		2		X
7.4.2.3. Área de Catastro	6			X
7.4.2.4. Área de AA.HH. Saneamiento y Titulación	4			X
7.4.2.5. Área de Ordenamiento Territorial				X
7.4.3. Sugerencia de Supervisión y Liquidación de Obras		5		X
7.5. Gerencia de Transito, Transporte y Equipo Mecánica	9	0	0	
7.5.1. Área de Infracciones, Inspecciones y Depósito Vehicular				X
7.5.2. Área de Parque Automotor, Autorizaciones y Licencias de Conducir				X
7.5.3. Sub Gerencia de Equipo Mecánico	9			X
7.5.3.1. Área de Programación y Mantenimiento	9			X
7.6. Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social	16	46	2	
7.6.1. Sub Gerencia de Sociedad de Beneficencia Pública	2			
7.6.2. Sub Gerencia de Asistencia Alimentaria	2	37	0	
7.6.2.1. Área de Comedores Populares	1	5		X
7.6.2.2. Área de Programa de Vaso de Leche	1	6		X
7.6.2.3. Área Local de Empadronamiento		26		X
7.6.3. Sub Gerencia de Promoción Social	12	9	2	
7.6.3.1. Área de DEMUNA	2			X
7.6.3.2. Área de OMAPED	1	1		X
7.6.3.3. Área de CIAM				X
7.6.3.4. Área de Equidad de Género				X
7.6.3.5. Área de Niñez, Juventud y Organizaciones Sociales		1	2	X

7.6.3.6. Área de Biblioteca, Educación y Cultura	5			X	
7.6.3.7. Área de Centro de Desarrollo Integral de la Familia	3	1		X	
7.6.3.8. Área de Wawa Wasi		4			X
7.6.3.9. Área de Recreación y Deportes	1	2		X	X
7.7. Gerencia de Desarrollo Económico	5	7	0		
7.7.1. Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Promoción Urbana y Rural	4	4	0		
7.7.1.1. Área de Mypes y Promoción Empresarial	1	2		X	
7.7.1.2. Área de Licencia de Funcionamiento	1	1		X	
7.7.1.3. Área de Proyectos Productivos y Participación de Programas Rurales	2	1		X	
7.7.2. Sub Gerencia de Promoción y Desarrollo Turístico	1	3			
8. Órganos Descentralizados	0	4	1		
8.1. Instituto Vial Provincial		4	1	X	
TOTAL DE ÁREAS FACTIBLES DE TELETRABAJO				36	41

Fuente: Reglamento de Organización y Funciones, Cuadro de Asignación de Personal-Municipalidad Provincial de Lambayeque

Capítulo IV. Discusión

El nuevo enfoque de la gestión pública se basa en el eje central del ciudadano bajo una perspectiva de racionalidad innovadora dejando de lado la racionalidad burocrática. De esta forma se considera al ciudadano como cliente, desarrollando de esta forma una eficaz y eficiente provisión de bienes y servicios públicos, introduciendo el espíritu empresarial en la gestión pública. (Chica, 2011)

De esta forma la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Lambayeque requiere incorporar el nuevo enfoque teniendo como pilar al ciudadano, para lograr la ampliación del servicio al ciudadano de calidad, poniendo en práctica la normatividad vigente en torno a la AF-SP, calidad, modernización del estado y normatividad vigente para lograr la aplicación de La Ley 30036 de teletrabajo que permita una innovación en los servicios públicos municipales y en la mayor satisfacción del ciudadano.

En lo que respecta al objetivo general: **Diseñar una propuesta de implementación de la Ley 30036 de teletrabajo para ampliar el servicio al ciudadano en la Municipalidad de Lambayeque** se obtuvo como resultado que el diseño de la propuesta se encuentra conformado por cuatro fases, considerando las condiciones previas, planificar, ejecutar y seguimiento y control, tomando como sustento teórico la prospectiva estratégica, planificación estratégica, nueva gestión pública, modernización del estado, calidad del servicio público, teletrabajo y digitalización., contribuyendo a la calidad del servicio público de atención al ciudadano y priorizar los servicios factibles de la aplicación del teletrabajo. Dichos resultados se relacionan con (Rigo, 2020; Cifuentes & Londoño, 2020; Peralta, 2021; Valencia, 2018; Ramos et al., 2020; Ortiz, 2019; Sime, 2020; Quispe et al., 2021; Gonzales et al., 2017; Pacheco, 2021) donde para la modalidad de trabajo es necesario la planificación, organización y control, siendo las

áreas más factibles al teletrabajo las de actividad legal, servicio al cliente, talento humano, innovación y desarrollo.

Con respecto al primer objetivo específico: **Describir la situación actual del servicio al ciudadano en la Municipalidad de Lambayeque**, se observa que las principales dificultades que enfrenta el servicio al ciudadano se conceptualizan bajo la denominación de **“Inadecuada prestación del servicio público de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Lambayeque”**. Siendo los principales factores limitantes en el proceso de atención al ciudadano se deben a infraestructura, equipamiento y sistemas informáticos y capacitación del recurso humano. Dichos resultados coinciden con Peralta (2021) donde señala que es necesario la planificación, organización y control, siendo las áreas más factibles al teletrabajo las de actividad legal, servicio al cliente, talento humano, innovación y desarrollo. Así mismo coinciden con Quispe et al (2021) donde señala factores como la madurez tecnológica, supervisión, rol del estado, beneficios y barreras, nivel de implementación, beneficios, percepción y creencias para abordar la implementación de teletrabajo.

Dichos resultados se relacionan con (Rigo, 2020; Cifuentes & Londoño, 2020; Peralta, 2021; Valencia, 2018; Ramos et al., 2020; Ortiz, 2019; Sime, 2020; Quispe et al., 2021; Gonzales et al., 2017; Pacheco, 2021) donde evidencian la importancia de la aplicación del teletrabajo en las instituciones públicas y privadas generando un incremento en la satisfacción de los ciudadanos por la eficiencia y eficacia brindada.

Con respecto al segundo objetivo específico: **Analizar las características de ampliación del servicio al ciudadano en la Municipalidad de Lambayeque**, obtuvimos como resultado que el 57% de los colaboradores encuestados califican como un nivel medio las características actuales para la ampliación del servicio al ciudadano. Mientras con respecto a la dimensión de estrategia y organización lo califican en un nivel

medio el 63%, seguido del 25% que lo califica de un nivel bajo. Mientras que en la dimensión conocimiento del usuario lo califica un 49% en un nivel medio y bajo; en lo que respecta a la dimensión de accesibilidad al usuario lo califica en un nivel bajo el 59%, seguido de un nivel medio con el 39%; en la dimensión inclusión el 53% lo califica en un nivel medio y el 44% lo califica en un nivel alto; mientras en la dimensión operaciones el 58% lo califica en un nivel medio y el 27% lo califica en un nivel alto. Dichos resultados coinciden con Verástegui (2019) donde en su investigación obtuvo como resultado una percepción favorable en las dimensiones plan estratégico institucional, conocimiento al usuario, accesibilidad, infraestructura, proceso de atención, personal de atención, transparencia, mientras desfavorable la medición y satisfacción y reclamos y sugerencias.

Dichos resultados se relacionan con (Rigo, 2020; Cifuentes & Londoño, 2020; Peralta, 2021; Valencia, 2018; Ramos et al., 2020; Ortiz, 2019; Sime, 2020; Quispe et al., 2021; Gonzales et al., 2017; Pacheco, 2021) donde se muestra la correlación positiva del teletrabajo en la satisfacción, siendo una modalidad productiva y genera diversos beneficios en diversos países, siendo la flexibilización laboral la que conlleva a un equilibrio entre lo personal y laboral.

Finalmente, con respecto al objetivo específico: **Identificar las actividades para la aplicación del teletrabajo en la Municipalidad de Lambayeque** se obtuvo como resultado que 36 áreas son factibles la aplicación de la Ley de teletrabajo. Siendo las áreas claves relacionadas a los Sistemas Administrativos del Estado involucrados en la AF-SP aún no posibles de realizar teletrabajo, dado la migración requerida con soporte de sistemas que dependen de la migración a nivel sectorial y así mismo las áreas involucradas en trabajo de campo como de infraestructura y servicios de mantenimiento relacionados a los servicios públicos municipales indispensables a ser brindados como limpieza, mercados, comedores, habilitaciones urbanas, entre otros donde el servicio se

realiza de manera presencial. Teniendo en total 41 áreas que no se puede aplicar el teletrabajo dado la situación actual y las características especiales de sus funciones.

Dichos resultados coinciden con (Rigo, 2020; Cifuentes & Londoño, 2020; Peralta, 2021; Valencia, 2018; Ramos et al., 2020; Ortiz, 2019; Sime, 2020; Quispe et al., 2021; Gonzales et al., 2017; Pacheco, 2021) muestra que el teletrabajo hace uso intensivo de las TIC y tiene un aspecto subordinado, el estado peruano contribuye a la inclusión laboral garantizando el derecho al trabajo.

Capítulo V. Propuesta

El modelo propuesto se ha elaborado en base al fundamento teórico de la prospectiva estratégica, planificación estratégica, nueva gestión pública, modernización del estado, calidad del servicio público, teletrabajo y digitalización., contribuyendo a la calidad del servicio público.

Al analizar la realidad problemática del servicio público se identificó que las principales dificultades que enfrenta el servicio al ciudadano se conceptualiza bajo la denominación de **“Inadecuada prestación del servicio público de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Lambayeque”**.

Para el análisis del servicio público de atención al ciudadano se utilizó la espina de Ishikawa identificando las causas que originan el problema señalado.

En el diagnóstico del servicio público de atención al ciudadano, que comprende los aspectos de los procesos y factores de producción de los servicios se desprende que los principales factores limitantes en el proceso de atención al ciudadano se deben a infraestructura, equipamiento, sistemas informáticos, innovación tecnológica y capacitación del recurso humano.

Sin embargo, dado la desactualización de los documentos de gestión tanto del reglamento de organización y funciones, cuadro de asignación del personal, plan estratégico institucional, entre otros se requiere un enfoque prospectivo e integral para abordar la problemática de mejorar la calidad del servicio público de atención al ciudadano.

La propuesta para el proceso de implementación de ampliación del servicio al ciudadano a partir del teletrabajo involucra un proceso de 4 fases, considerando las condiciones previas, planificar, ejecutar y seguimiento y control.

Siendo el seguimiento y control donde se considera la medición sistemática del impacto de un plan, propuesta o política, que contribuya a tomar óptimas decisiones, así como la retroalimentación. Siendo los indicadores, los que me brinden una información clara y precisa, del cumplimiento de los objetivos específicos; los mismos que deben cumplir los criterios de eficacia, eficiencia, así como de pertinencia, para lograr el impacto esperado en la calidad del servicio de atención al ciudadano.

El seguimiento y control por lo tanto se convierte en una herramienta efectiva de aprendizaje y gerencia, para mejorar procesos, planificación y ejecución de las acciones previstas y la toma de decisiones, así como la retroalimentación.

De esta forma los componentes del modelo de gestión de la calidad de un servicio público involucran conocer las necesidades y expectativas de las personas, identificar el valor del servicio, fortalecer el servicio, medición y análisis de la calidad del servicio, liderazgo y compromiso y cultura de calidad.

Figura 9.

Componentes del Modelo para la Gestión de la Calidad del Servicios



Fuente: Secretaria de Gestión Pública

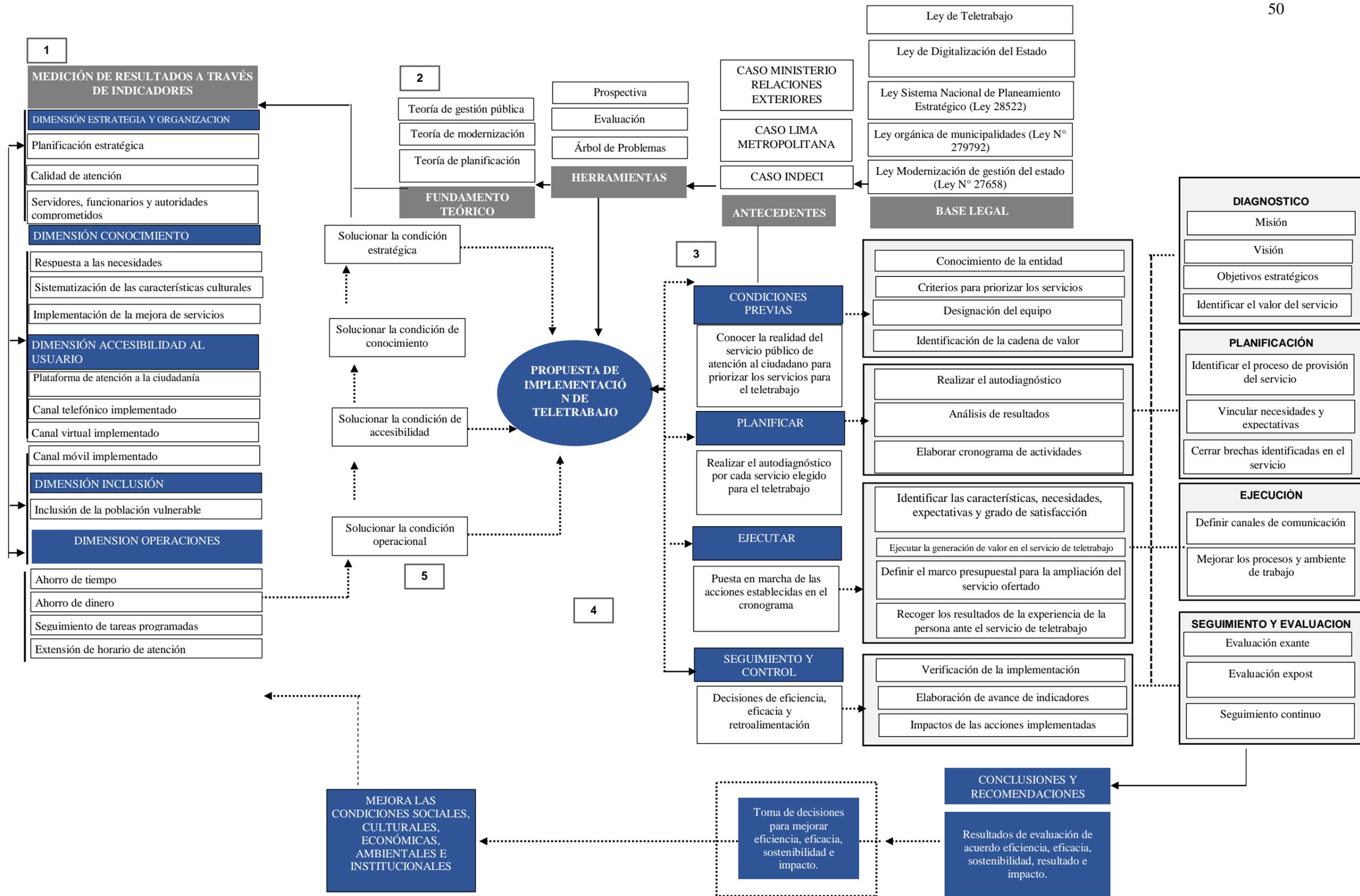


Figura 10. Conceptualización de la propuesta de implementación de teletrabajo
Fuente: Elaboración Propia

Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos acorde a los objetivos planteados se concluyó lo siguiente:

El diseño de la propuesta se encuentra conformado por cuatro fases, considerando las condiciones previas, planificar, ejecutar y seguimiento y control, tomando como sustento teórico la prospectiva estratégica, planificación estratégica, nueva gestión pública, modernización del estado, calidad del servicio público, teletrabajo y digitalización., contribuyendo a la calidad del servicio público de atención al ciudadano.

La situación actual que enfrenta el servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincia de Lambayeque es inadecuada y los principales factores limitantes en el proceso de atención al ciudadano se deben a liderazgo, infraestructura, equipamiento, sistemas informáticos y capacitación del recurso humano.

La percepción de la ampliación del servicio al ciudadano por parte de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque asciende a un nivel medio ; mientras que la dimensión de estrategia y organización lo califican en un nivel medio; en la dimensión conocimiento del usuario lo califica en un nivel medio; la dimensión de accesibilidad al usuario lo califica en un nivel bajo; en la dimensión inclusión lo califica en un nivel medio y la dimensión operaciones lo califica en un nivel medio.

Se ha identificado que 36 áreas para la aplicación de la Ley de teletrabajo en la Municipalidad Provincial de Lambayeque y 41 áreas que no son viables la aplicación del teletrabajo dado sus características relacionados a los Sistemas Administrativos del Estado, así como los involucrados a infraestructura limpieza, mercados, comedores, habilitaciones urbanas, entre otros no son factibles su aplicación del teletrabajo.

Recomendaciones

Se recomienda al Consejo Municipal instaurar la propuesta planteada de la Ley 30036 de teletrabajo para ampliar el servicio al ciudadano en la Municipalidad de Lambayeque, enmarcada en la calidad del servicio público y el proceso de modernización de la gestión pública con un enfoque de cadena de valor.

Se recomienda al Consejo Municipal instaurar la Administración Financiera del Sector Público (AF-SP) a fin de lograr una eficaz y eficiente presupuesto enfocado al logro de resultados alineados a los objetivos estratégicos y a las políticas generales de gobierno, contribuyendo al bienestar de los ciudadanos.

Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Lambayeque actualizar sus documentos de gestión acorde a la normatividad vigente relacionado al Reglamento de Organización y Funciones, Cuadro de Asignación de Personal, entre otros a fin de articular sus sistemas administrativos, principalmente en su proceso de soporte de recursos humanos que conlleve al logro de resultados y bienestar de los colaboradores.

Se recomienda la instauración del Mapeo de Procesos a partir de la identificación de los procesos estratégicos, misionales y soporte a fin de lograr una gestión pública por procesos y moderna, logrando una perspectiva integral, usando los medios digitales y nuevas formas de interacción laboral en el marco de la aplicación del teletrabajo.

Referencias Bibliográficas

- Bernal César A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Prentice Hall (ed.); Tercera). <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Castaño Ramirez, S. L., & Gómez Rúa, N. E. (2014). El concepto de teletrabajo: aspectos para la seguridad y salud en el empleo. *CES Salud Pública*, 1–10. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ElConceptoDeTeletrabajo-4804770.pdf>
- Castro Mattei, L. A. (2019). *Propuesta para un modelo de teletrabajo en la Universidad de Costa Rica* [Universidad de Costa Rica]. [https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/27839/Tesis de Teletrabajo Alonso Castro Mattei.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/27839/Tesis%20de%20Teletrabajo%20Alonso%20Castro%20Mattei.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Diario Gestión. (2016). Indecopi es la primera entidad estatal que implementa el teletrabajo. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/indecopi-primer-entidad-estatal-implementa-teletrabajo-241386-noticia/>
- Feregrino Basurto, M. A. (2021). Flexibilización laboral, teletrabajo y Covid-19. *Tendencias*, 22(2), 371–395. <https://doi.org/10.22267/rtend.212202.181>
- Gonzales Deza, R., López Zumaeta, M., Márquez LoPe Man, C., & Núñez Garay, D. (2017). *Oportunidades en la implementación del teletrabajo en áreas organizacionales de empresas de Lima-Perú: Un estudio basado en los casos: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UC), Enel Distribución Perú y Banco de Crédito del Perú (BCP)*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621866>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & del Pilar Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación* (McGraw-Hill (ed.); Quinta). <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Locke, J. (1990). *Segundo Tratado sobre el Gobierno Civil Un ensayo acerca del verdadero origen, alcance y fin del Gobierno Civil SALUS POPULI SUPREMA LEX ESTO*. http://cinehistoria.com/locke_segundo_tratado_sobre_el_gobierno_civil.pdf
- Marcela, S., & Gutierrez, C. (2020). *PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO EN COLPENSIONES* [Universidad EAN]. <https://repository.ean.edu.co/handle/10882/10609?show=full>

- Milec Cifuentes-Leiton, D., & Londoño-Cardozo, J. (2020). Teletrabajo: el problema de la institucionalización. *Telecommuting: the problem of institutionalization. Aibi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 8(1), 12–20. <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1638>
- MINTIC. (2018). *Cuarto estudio de penetración del Teletrabajo en empresas Colombianas. 2018.* 1–18. https://teletrabajo.gov.co/622/articles-75985_archivo_pdf_estudio_teletrabajo.pdf
- Ortiz Bustamante, O. (2019). *Estudio de la implementación del teletrabajo del plan piloto en la empresa de telecomunicaciones Telefónica Movistar.* <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7173/1/T3092-MAE-Ortiz-Estudio.pdf>
- Pacheco Díaz, D. C. (2021). *Teletrabajo y Gestión Pública del Instituto Nacional de Defensa Civil-INDECI, Lima, 2020* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68664>
- Peralta Huiracocha, J. P. (2021). *Cargos que se Adaptaron de Mejor Manera a la Modalidad de Teletrabajo Durante la Emergencia Sanitaria de 2020 por COVID-19 en la Dirección Regional 6 del Ministerio del Trabajo* [Universidad del Azuay]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10548>
- Quispe Millones, E. E., Reaño Carrera, F. B., Gambetta Khoury, I., & Córdoba Novoa, S. M. (2021). *Actitudes y percepciones de líderes de empresas de Lima Metropolitana durante la etapa inicial de la pandemia COVID-19* [Pontificia Universidad Católica del Perú]. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_447788cece0dfaca66d4eef9b9dfd879
- Ramos, V., Ramos-Galarza, C., & Tejera, E. (2020). Teletrabajo en tiempos de COVID-19. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 2020(3), 1–30. https://www.google.com/search?q=Teletrabajo+en+tiempos+de+COVID-19+valentina+ramos&rlz=1C1CHBD_esPE874PE874&ei=dXzpYZ_aOuLX5OUPlcW_oAY&ved=0ahUKEwjf6Pu6z8D1AhXiK7kGHZXiD2QQ4dUDCA4&uact=5&oq=Teletrabajo+en+tiempos+de+COVID-19+valentina+ramos&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAMyBQgAEM0CMgUIABDNAjoICAAQgAAQsAM6CQgAELADEAcQHjoJCAAQsAMQCBAeOgYIABAWEb46

- CAghEBYQHRAeOgUIIRCgAUoECEEYAUoECEYYAFCwClivJGDRJ2gCcAB
4AIABnQGIAaUNkgEENi4xMJgBAKABAcgBB8ABAQ&sclient=gws-wiz
- Rigo, R. (2020). *La smartificación y el trabajo remoto : dos impulsores de un nuevo modelo de gestión pública* (Instituto Nacional de la Administración Pública (ed.); 49th ed., Vol. 1). <https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/CUINAP/article/view/227>
- Saco Barrios, R. (2006). El teletrabajo El teletrabajo *. *Derecho PUCP*, 1–26. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/2954>
- Sánchez Díaz, S. (2021). *El teletrabajo y su incidencia en la gestión administrativa en una municipalidad de Lima, año 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68903>
- Sime Veliz, S. S. (2020). *Teletrabajo y Gestión Pública desde la perspectiva del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores, 2020* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46552>
- Smith, A. (1976). *La riqueza de las naciones* (Alianza Editorial S.A (ed.); 1st ed.). [http://www.iunma.edu.ar/doc/MB/lic_historia_mat_bibliografico/Fundamentos de Economía Política/194-Smith, Adam - La riqueza de las naciones \(Alianza\).pdf](http://www.iunma.edu.ar/doc/MB/lic_historia_mat_bibliografico/Fundamentos de Economía Política/194-Smith, Adam - La riqueza de las naciones (Alianza).pdf)
- Valencia Catunta, A. M. C. (2018). Aspectos regulatorios del teletrabajo en el Perú: análisis y perspectivas* Regulatory Aspects of Teleworking in Peru: Analysis and Perspectives. *Revista Del Instituto de Ciencias Jurídica de Puebla A.C*, 12(41), 226. <http://www.europeanrights.eu/public/commenti/>
- Verástegui Vásquez Mirely Yaline. (2019). *Propuesta de un módulo de atención al usuario para mejorar la gestión del servicio al ciudadano en la unidad de gestión educativa local, Jaén 2017* [Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6242>
- Adam Smith. *La riqueza de las Naciones*. 1976.
- Barrios, Raúl Saco. «El Teletrabajo.» *Derecho PUC*, 2007: 325.
- Basurto, Katerine. «Universidad Mayor de San Marcos.» 2017. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7074/Basurto_tk.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Bravo, Rocío. *IPROUP* . 07 de Marzo de 2019. <https://www.iproup.com/innovacion/3118-creatividad-seguridad-tecnologia-e-innovacion-Empleo-cuantas-personas-hacen-home-office-o-teletrabajo-en-Argentina>.

- caballero, Fabiola. «XXIth INTERNATIONAL ITA´S WORKSHOP - TELEWORK.» 2016.
[http://twsolutions.com.pe/pdf/academicpapers/Implementaci%C3%B3n%20de%20teletrabajo%20en%20sector%20p%C3%ABlico%20con%20enfoque%20de%20juventudes%20y%20g%C3%A9nero%20-%20FABIOLA%20CABALLERO%20\(PERU\).pdf](http://twsolutions.com.pe/pdf/academicpapers/Implementaci%C3%B3n%20de%20teletrabajo%20en%20sector%20p%C3%ABlico%20con%20enfoque%20de%20juventudes%20y%20g%C3%A9nero%20-%20FABIOLA%20CABALLERO%20(PERU).pdf).
- Cal, Luigi. «Experiencias de teletrabajo en Europa.» Setiembre de 2013.
http://www.adapt.it/boletinespanol/docs/articulo_cal_tt.pdf.
- Carbajal, Hector. 2010.
https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4904/1/UPS_QT02843.pdf.
- Castel, Robert. «Organización Internacional del Trabajo - OIT.» 2006.
http://www.oit.org.pe/spanish/260ameri/oiteg/activid/proyectos/pdf/doc_180/parte_3.pdf.
- Cataño & Gómez. «CES Salud Pública.» *El concepto de teletrabajo: Aspectos para la seguridad y salud en el empleo.* 2004.
- CCL. *Revista Gana más*, 2017.
- Correa, Fiorella. «Universidad de Piura.» *EL TELETRABAJO: UNA NUEVA FORMA DE ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.* Febrero de 2015.
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2177/DER_016.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Diario El peruano. «Manual de Funcionamiento de los centros de mejor atención al ciudadano - MAC.» 28 de Febrero de 2019.
http://www.mac.pe/descargas/Manual_MAC_y_RSGP005.pdf.
- Diario el Peruano. «POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2021.» *Normas Legales.* Enero de 2013. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf> (último acceso: 2019).
- Diario El Peruano. «Reglamento del sistema Administrativo de modernización de la Gestión Pública.» 19 de Diciembre de 2018. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/DS-123-2018-PCM-Reglamento-del-Sistema-Administrativo-de-Modernizaci%C3%B3n-de-la-Gesti%C3%B3n-P%C3%BAblica.pdf>.

- Gestión. «Indecopi es la primera entidad estatal que implementa el teletrabajo.» *Diario Gestión*, 13 de Agosto de 2008.
- Giuffra, Bruno. «Ministerio de la producción.» 2016. <https://www.innovateperu.gob.pe/noticias/noticias/item/1224-produce-presenta-estrategia-de-transformacion-digital-y-procedimientos-en-linea>.
- González, López, Marquez & Núñez. «Universidad Peruana de Ciencias aplicadas.» Abril de 2017. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621866/NUNEZ_GD.pdf;jsessionid=7A6DA16B19C6088FB0228233B55E7703?sequence=5.
- Ibarra Cisneros, M. A., & González Torres, L. A. «Universidad Autónoma de México.» *La flexibilidad laboral como estrategia de competitividad y sus efectos sobre la economía, la empresa y el mercado*. 2010. <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/248/247>.
- Libro blanco de Teletrabajo. «Libro blanco de Teletrabajo en España.» Febrero de 2019. http://ajuntament.barcelona.cat/tempsicures/sites/default/files/190204_teletrabajo.pdf.
- Lobato & Simbaña. «Universidad Politécnica Salesiana .» Abril de 2016. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4303/1/UPS-GT000393.pdf>.
- Locke, John. *Segundo tratado del Gobierno Civil*. Madrid, 1990.
- Lombardero, Luis. *Trabajar en la era digital: Tecnología y competencias para la transformación digital*. Madrid - España: Editoreal Empresarial S.L, 2015.
- Martínez, Pedro. «Universidad Politécnica de Valencia.» 10 de Julio de 2003. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/34744/TFC%20Pedro%20Mart%C3%ADnez%20Cuevas.pdf?sequence=1>.
- Ministerio de Trabajo . Agosto de 2016. http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/10/Acuerdo_Teletrabajo_WEB.pdf.
- Ministerio de Trabajo. «Ecuador Teletrabaja.» 2016. <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/09/Explicativo-1.pdf>.
- MINTIC. *Cuarto estudio de penetración del Teletrabajo en empresas Colombianas*. 2018. https://www.teletrabajo.gov.co/622/articles-75985_archivo_pdf_estudio_teletrabajo.pdf.
- Murillo & Rojas. «Universidad de Costa Rica.» 2009. <http://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/UCR-Tesis-TeleTrabajo.pdf>.

- Peruano, El. «Impulsarán Teletrabajo en todas las entidades del País.» 5 de Enero de 2017. Presidencia del Consejo de ministros & Cooperación Alemana. «Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.» *Versión Actualizada con enfoque de Interculturalidad y de Género.* 2015. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>.
- Ramírez, Alan. «Universidad Católica del Perú.» Agosto de 2014. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5597/RAMIREZ_ALAN_TELECENRO_ENTIDADES_PUBLICAS_LIMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Silva, Carrasco & Vega. «Pontificie Universidad Católica del Perú.» 22 de Abril de 2018. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12319/SILVA_TARRILLO_CARRASCO_MALPARTIDA_VEGA_RUBIO.pdf?sequence=6&isAllowed=y.
- Slotnisky, Débora J. *Transformación digital.* Buenos aires: Digital House publishing, 2016. Teletrabajo, Acuerdo Marco Europeo sobre. «Acuerdo Marco Europeo sobre Teletrabajo.» Julio de 2012. http://www2.industria.ccoo.es/comunes/recursos/54516/doc52811_Acuerdo_Marco_Europeo_sobre_Teletrabajo..pdf.
- Venkatesh, Visawanath. «Creating an effective training environment for enhancing telework. International Journal of Human Computer Studies.» 2000.
- Villamizar, Liliana. «Universidad Nacional de Colombia.» 2016. <http://bdigital.unal.edu.co/51921/1/52309631.2016.pdf>.

Anexos

Anexo 01. Ficha de Juicio de Expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA

Lambayeque, 18 de Enero del 2022

Señor:

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Administración con Mención en Gerencia Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Ing. Hellen Sindy Eunice Arellano Araujo

Firma

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA

INSTRUMENTO.

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para evaluar la implementación de la Ley 30036 de teletrabajo para ampliar el servicio al ciudadano en la Municipalidad de Lambayeque.

2. Autor(a):

Ing. Hellen Sindy Eunice Arellano Araujo

3. Objetivo:

Evaluar la implementación de la Ley 30036 de teletrabajo para ampliar el servicio al ciudadano en la Municipalidad de Lambayeque.

4. Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a QUINCE (15) ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra de colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

CUESTIONARIO / GUIÓN DE ENTREVISTA

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo evaluar la implementación de la Ley 30036 de teletrabajo para ampliar el servicio al ciudadano en la Municipalidad de Lambayeque.

Marque con un aspa (X) según corresponda en el caso del cuestionario para evaluar su calificación será Siempre, A veces, Nunca

Encuesta para evaluar la implementación de la Ley 30036 de teletrabajo para ampliar el servicio al ciudadano en la Municipalidad de Lambayeque

Estimado (a) Sr. (a): El presente instrumento tiene por objetivo recoger información para evaluar la implementación de la Ley 30036 de teletrabajo para ampliar el servicio al ciudadano en la Municipalidad de Lambayeque.

ITEMS	Escala Valorativa		
	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
Planeamiento estratégico			
1. <i>¿La mejora de la atención al usuario está incorporada en el plan estratégico institucional?</i>			
Responsables de atención al usuario			
2. <i>¿Existe un órgano o unidad orgánica con funciones exclusivamente orientadas a la mejora de la atención al usuario?</i>			
Gestión de calidad			
3. <i>¿Se tiene, diseñado un proceso de atención de calidad al usuario?</i>			
Identificación de necesidades			
4. <i>¿Se brinda un servicio que responde a las necesidades y expectativas del usuario?</i>			
Interculturalidad del usuario			
5. <i>¿Se recoge y analiza sistemáticamente las características culturales del usuario?</i>			
Participación del usuario			
6. <i>¿La entidad permite la participación del usuario en el diseño e implementación de la mejora de servicios?</i>			
Canal presencial			
7. <i>¿Se encuentra implementada una plataforma de atención a la ciudadanía, con ventanillas para la realización de diferentes trámites, acceso a información?</i>			
Canal telefónico			
8. <i>¿La atención se realiza a través de una línea telefónica dedicado exclusivamente a la atención del usuario?</i>			

Canal virtual			
9. <i>¿La atención a la ciudadanía se realiza mediante la entrega de información a través de la página web?</i>			
Canal móvil			
10. <i>¿Los funcionarios y servidores se desplazan fuera de la entidad, para la atención de trámites o la entrega de bienes y servicios?</i>			
Inclusión socio-laboral			
11. <i>¿Existe inclusión de la población vulnerable?</i>			
Operaciones			
12. <i>¿Considera que la implementación del teletrabajo le permitirá ahorro de tiempo?</i>			
13. <i>¿Considera que la implementación del teletrabajo le permitirá ahorro de dinero en desplazamiento al centro laboral?</i>			
14. <i>¿Existe control y seguimiento permanente de las tareas programadas?</i>			
15. <i>¿Considera que la extensión del horario de atención al ciudadano durante la tarde en modalidad de teletrabajo es importante?</i>			

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para evaluar la implementación de la Ley 30036 de teletrabajo para ampliar el servicio al ciudadano en la Municipalidad de Lambayeque.

2. Estructura detallada: *(Ver detalle de la estructura en la siguiente página)*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Pregunta
Ampliar el servicio al ciudadano	Estrategia y organización	Planeamiento estratégico	<i>1La mejora de la atención al usuario está incorporada en el plan estratégico institucional?</i>	1
		Responsables de atención al usuario	<i>¿Existe un órgano o unidad orgánica con funciones exclusivamente orientadas a la mejora de la atención al usuario?</i>	2
		Gestión de la calidad	<i>¿Se tiene, diseñado un proceso de atención de calidad al usuario?</i>	3
	Conocimiento del usuario	Identificación de las necesidades	<i>¿Se brinda un servicio que responde a las necesidades y expectativas del usuario?</i>	4
		Interculturalidad del usuario	<i>¿Se recoge y analiza sistemáticamente las características culturales del usuario?</i>	5
		Participación del usuario	<i>¿La entidad permite la participación del usuario en el diseño e implementación de la mejora de servicios?</i>	6
	Accesibilidad al usuario	Canal presencial	<i>¿Se encuentra implementada una plataforma de atención a la ciudadanía, con ventanillas para la realización de diferentes trámites, acceso a información?</i>	7
		Canal telefónico	<i>¿La atención se realiza a través de una línea telefónica dedicado exclusivamente a la atención del usuario?</i>	8
		Canal virtual	<i>¿La atención a la ciudadanía se realiza mediante la entrega de información a través de la página web?</i>	9
		Canal móvil	<i>¿Los funcionarios y servidores se desplazan fuera de la entidad, para la atención de trámites o la entrega de bienes y servicios?</i>	10
	Inclusión	Inclusión socio-laboral	<i>¿Existe inclusión de la población vulnerable?</i>	11

Operaciones	Ahorro de dinero	<i>¿Considera que la implementación del teletrabajo le permitirá ahorro de dinero en desplazamiento al centro laboral?</i>	12
	Ahorro de tiempo	<i>¿Considera que la implementación del teletrabajo le permitirá ahorro de tiempo?</i>	13
	Control y seguimiento	<i>¿Existe control y seguimiento permanente de las tareas programadas?</i>	14
	Ampliación de horario	<i>¿Considera que la extensión del horario de atención al ciudadano durante la tarde en modalidad de teletrabajo es importante?</i>	15

3. Escala.

a. *Escala general: (Si es escala de Likert incluir esta tabla, de no serlo no es necesario)*

Escala Expectativas	Puntaje	Rango
Nunca	(1)	(1 – 15)
A veces	(2)	(16 - 30)
Siempre	(3)	(31 – 45)

b. *Escala específica. Si es escala de Likert incluir esta tabla, de no serlo no es necesario)*

Escala	Dimensiones				
	Estrategia y organización	Conocimiento del usuario	Accesibilidad al usuario	Inclusión	Operaciones
Nunca	(1-2)	(1-2)	(1-2)	(1-2)	(1-4)
A veces	(3-4)	(3-4)	(3-4)	(3-4)	(5-8)
Siempre	(4-5)	(4-5)	(4-5)	(4-5)	(10-12)

4. **Validación:** Mediante juicio de expertos

5. **Confiabilidad:** Prueba estadística.

FICHA DE EVALUACIÓN CON JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE TESIS: **PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 30036 DE TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE PARA AMPLIAR EL SERVICIO AL CIUDADANO.**

Variable	Dimensiones	Indicador	Item	Criterios de Evaluación								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver Instrumento detallado)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Proceso de abastecimiento de suministros	Programación	Número de trabajadores	¿Considera que el número de trabajadores involucrados en la fase de programación es el adecuado?	X		X		X		X		
		Número de servicios atendidos	¿Considera que el número de servicios atendidos es el óptimo ?	X		X		X		X		
		Días en realizar el PAC	¿Es adecuada la programación del Plan Anual de Contrataciones?	X		X		X		X		
		Número de requerimientos procesados	¿Está satisfecho con el número de requerimientos procesados?	X		X		X		X		

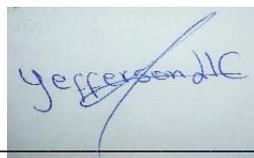
		Número de inclusiones/ exclusiones	<i>¿Considera que los criterios que se utilizan son los adecuados para el inclusión y exclusión en el PAC?</i>	X		X		X		X		
		Presupuesto General	<i>¿Considera que se utilizan correctamente el presupuesto público de la entidad?</i>	X		X		X		X		
	Adquisición	Número de trabajadores	<i>¿Considera que el número de trabajadores involucrados en la fase de adquisición es el adecuado?</i>	X		X		X		X		
		Número de comites conformados	<i>¿ Los comités que se conforman son eficientes y eficaces?</i>	X		X		X		X		
		Número de cotizaciones realizadas	<i>¿El tiempo que utilizan para el número de cotizaciones que realizan es el adecuado?</i>	X		X		X		X		
		Número de concursos realizados	<i>¿ Los procesos de selección realizados son los óptimos para la adquisición de los suministros de acuerdo a sus</i>	X		X		X		X		

			<i>objetivos xinstitucionales?</i>										
		Número de impugnaciones realizadas	<i>x¿El número de impugnaciones realizadas afecta significativamente en el abastecimiento de suministros en el Hospital Regional de Lambayeque?</i>	X		X		X		X			
		Número de compras concretadas	<i>¿Se cumple con la adquisición de suministros de acuerdo a lo planificado?</i>	X		X		X		X			
	Almacén y Distribución	Número de trabajadores	<i>¿Considera que el número de trabajadores involucrados en la fase de almacén y distribución es el adecuado?</i>	X		X		X		X			
		Cantidad de suministros	<i>¿Considera que la cantidad de suministros requerido por los centros de costos se encuentra articulado a las necesidades prioritarias del servicio público brindado?</i>	X		X		X		X			
		Tiempo del usuario en acudir al almacén	<i>¿ El tiempo usado por los usuarios</i>	X		X		X		X			

			<i>para acudir al almacén es el óptimo?</i>									
		Número de pedidos verificados	<i>¿Considera que el número de pedidos verificados es el óptimo para su adecuada distribución?</i>	X		X		X		X		
		Número de pedidos devueltos	<i>¿Considera que el número de pedidos devueltos representa un alto porcentaje de las adquisiciones de suministros?</i>	X		X		X		X		
		Número de pedidos trasladados	<i>¿Considera que el número de pedidos trasladados a los centros de costos se realiza con eficiencia y eficacia?</i>	X		X		X		X		
Propuesta de Gestión de Optimización	Procedimental	Mapeo de procesos estratégicos vinculados a la ejecución del abastecimiento de suministros	<i>¿El Hospital Regional de Lambayeque cuenta con el mapeo de procesos estratégicos vinculados a la ejecución del abastecimiento de suministros?</i>	X		X		X		X		

	Actitudinal	Nivel de identificación y motivación para el trabajo en equipo	¿El equipo involucrado en el proceso de abastecimiento de suministro se encuentra comprometido con brindar la calidad del servicio público?	X		X		X		X		
			¿El equipo involucrado en el proceso de abastecimiento de suministro trabaja motivado y con metas?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto:



Firma del experto : _____

EXPERTO EVALUADOR Mg. Yefferson Llonto Caicedo

DNI: 46297589



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 30036 DE TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE PARA AMPLIAR EL SERVICIO AL CIUDADANO.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 30036 DE TELETRABAJO PARA AMPLIAR EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE.

III. TESISTA:

Bach. Hellen Sindy Eunice Arellano Araujo

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

.....
.....

APROBADO: SI

NO

Lambayeque, 18 de Enero del 2022

Firma _____

EXPERTO Mg. Yefferson Llonto Caicedo

DNI: 46297589



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 30036 DE TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE PARA AMPLIAR EL SERVICIO AL CIUDADANO.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 30036 DE TELETRABAJO PARA AMPLIAR EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE.

III. TESISISTA:

Lic. Hellen Sindy Eunice Arellano Araujo

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

Ninguna

APROBADO: SI

NO

Lambayeque, 25 de enero del 2022

Dr. Ernesto Karlo Celi Arévalo
DNI: 18068078



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 30036 DE TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE PARA AMPLIAR EL SERVICIO AL CIUDADANO.

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 30036 DE TELETRABAJO PARA AMPLIAR EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE.

III. TESISISTA:

Lic. Hellen Sindy Eunice Arellano Araujo

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

Ninguna

.....

.....

APROBADO: SI

NO

Lambayeque, 25 de Enero del 2022

Firma

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'JAPL'.

DR. Regis Jorge Alberto Díaz Plaza

DNI: 16620941

Anexo 02. Base de datos de encuesta

AMPLIAR EL SERVICIO AL CIUDADANO																						TOTAL
Nº	Estrategia y organización			SUB TOTAL	Conocimiento del usuario			SUB TOTAL	Accesibilidad al usuario				SUB TOTAL	Inclusión	SUB TOTAL	Operaciones				SUB TOTAL		
	P1	P2	P3		P4	P5	P6		P7	P8	P9	P10				P11	P12	P13	P14		P15	
1	3	2	1	6	2	3	2	7	2	1	2	2	7	2	2	2	2	2	2	8	30	
2	2	2	2	6	2	3	1	6	2	1	2	1	6	2	2	2	2	1	2	7	27	
3	1	2	1	4	1	1	2	4	2	2	1	2	7	2	2	1	2	2	2	7	24	
4	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	3	3	2	2	2	2	8	31	
5	3	3	3	9	2	2	1	5	2	2	3	3	10	3	3	2	3	2	3	10	37	
6	1	1	1	3	2	1	1	4	2	2	1	2	7	2	2	2	2	1	2	7	23	
7	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	1	2	7	2	2	2	1	2	2	7	22	
8	2	2	2	6	2	2	1	5	1	2	2	1	6	2	2	3	3	2	3	11	30	
9	2	2	2	6	2	1	2	5	2	2	2	2	8	3	3	2	2	2	2	8	30	
10	2	2	2	6	2	1	1	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	8	28	
11	1	2	3	6	2	2	1	5	2	2	3	2	9	3	3	3	3	3	3	12	35	
12	2	2	2	6	3	2	2	7	3	2	2	1	8	2	2	3	3	2	3	11	34	
13	3	1	2	6	2	3	2	7	2	2	2	2	8	3	3	3	3	2	3	11	35	
14	2	2	2	6	2	2	1	5	2	3	3	2	10	3	3	3	2	1	2	8	32	
15	3	3	2	8	3	3	2	8	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	2	11	42	
16	1	1	1	3	2	1	1	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	3	9	26	
17	2	2	2	6	2	2	1	5	2	2	2	2	8	3	3	2	3	2	3	10	32	
18	3	3	3	9	2	3	2	7	2	2	3	2	9	2	2	3	3	2	2	10	37	
19	2	2	3	7	2	1	2	5	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	8	30	
20	3	2	3	8	2	2	1	5	3	2	2	3	10	3	3	3	2	2	2	9	35	
21	1	3	2	6	2	2	1	5	2	3	2	2	9	3	3	3	3	1	2	9	32	
22	3	3	2	8	2	1	2	5	1	2	2	2	7	3	3	2	2	2	2	8	31	
23	3	2	1	6	1	2	1	4	2	1	2	1	6	2	2	1	2	2	2	7	25	

24	1	2	1	4	2	2	1	5	3	1	2	2	8	2	2	2	3	2	2	9	28
25	1	3	1	5	2	1	1	4	3	2	1	1	7	2	2	2	3	2	1	8	26
26	1	2	2	5	2	2	1	5	1	1	2	2	6	3	3	2	3	2	2	9	28
27	1	3	3	7	2	2	1	5	2	2	2	2	8	2	2	1	1	2	1	5	27
28	3	3	3	9	3	3	2	8	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	2	8	36
29	3	3	3	9	3	2	2	7	2	3	2	3	10	2	2	2	3	2	2	9	37
30	1	1	2	4	2	2	2	6	1	2	2	1	6	2	2	3	3	2	3	11	29
31	3	3	2	8	2	2	1	5	3	1	1	2	7	3	3	3	3	2	2	10	33
32	2	1	1	4	1	1	2	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	1	2	7	25
33	2	2	2	6	2	3	2	7	2	3	3	2	10	3	3	3	3	2	1	9	35
34	1	1	1	3	1	2	2	5	2	2	3	2	9	3	3	3	3	3	2	11	31
35	2	2	1	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	2	2	2	2	2	2	8	26
36	3	3	3	9	2	3	2	7	3	2	3	2	10	3	3	2	3	2	3	10	39
37	3	2	3	8	2	2	2	6	3	3	3	2	11	2	2	2	2	2	2	8	35
38	2	3	2	7	2	2	2	6	1	2	2	2	7	2	2	2	3	3	1	9	31
39	3	2	3	8	2	1	3	6	2	1	3	3	9	2	2	2	2	2	1	7	32
40	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	3	3	2	2	2	2	8	31
41	2	2	2	6	3	2	3	8	3	2	3	3	11	2	2	3	2	3	3	11	38
42	2	3	3	8	2	2	3	7	3	2	3	3	11	3	3	2	3	2	3	10	39
43	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	3	3	10	32
44	2	2	2	6	2	2	2	6	2	3	3	3	11	3	3	3	3	2	3	11	37
45	3	3	2	8	2	2	2	6	3	2	2	3	10	3	3	2	2	2	2	8	35
46	3	3	2	8	2	2	3	7	2	2	2	3	9	2	2	3	3	3	3	12	38
47	3	2	2	7	2	2	2	6	1	2	2	2	7	3	3	3	2	2	3	10	33
48	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	3	3	2	3	3	2	10	33
49	3	3	3	9	3	2	3	8	3	2	3	3	11	2	2	2	3	2	3	10	40
50	2	2	2	6	2	2	1	5	2	2	2	3	9	3	3	2	3	3	3	11	34

51	2	2	2	6	2	2	2	6	2	3	2	2	9	2	2	3	3	2	3	11	34
52	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	3	2	9	2	2	2	3	2	3	10	39
53	3	3	3	9	3	3	1	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	8	34
54	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	2	2	8	2	2	3	2	2	3	10	35
55	2	3	2	7	2	3	3	8	3	2	3	3	11	2	2	3	3	2	1	9	37
56	2	3	3	8	3	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	8	33
57	3	3	2	8	3	3	3	9	2	2	2	2	8	3	3	2	3	2	3	10	38
58	2	2	2	6	1	1	1	3	2	2	2	2	8	2	2	2	2	3	2	9	28
59	3	3	2	8	2	2	1	5	2	1	2	2	7	2	2	3	3	2	3	11	33
60	3	3	2	8	2	3	2	7	3	2	2	1	8	3	3	3	3	3	3	12	38
61	3	3	2	8	2	3	2	7	3	2	2	2	9	2	2	1	3	3	3	10	36
62	2	3	1	6	1	1	2	4	3	3	1	2	9	3	3	3	2	3	3	11	33
63	2	3	1	6	2	2	1	5	3	2	3	2	10	2	2	1	1	2	3	7	30
64	3	2	1	6	3	2	2	7	3	3	3	2	11	3	3	2	2	3	2	9	36
65	3	2	2	7	2	2	3	7	3	1	3	1	8	3	3	3	3	3	3	12	37
66	2	1	2	5	1	2	1	4	1	2	2	1	6	1	1	3	3	1	3	10	26
67	2	1	1	4	2	2	2	6	2	1	1	2	6	3	3	1	1	3	2	7	26
68	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	2	2	10	3	3	3	3	3	3	12	42
69	2	2	2	6	2	1	2	5	3	3	2	2	10	3	3	2	2	3	2	9	33
70	2	2	1	5	2	2	1	5	3	3	1	2	9	3	3	3	3	2	2	10	32
71	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	2	3	11	3	3	2	2	3	2	9	40
72	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	3	3	3	11	33
73	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	3	3	2	2	3	3	10	33
74	3	2	2	7	2	2	2	6	3	1	2	2	8	3	3	2	3	2	2	9	33
75	2	2	2	6	2	2	2	6	2	3	3	3	11	2	2	2	2	2	2	8	33
76	3	2	2	7	3	2	2	7	2	3	2	3	10	3	3	3	3	3	3	12	39
77	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	3	3	10	32

78	3	2	3	8	2	1	2	5	3	1	3	2	9	2	2	2	3	3	1	9	33
79	2	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	2	7	2	2	2	2	2	2	8	27
80	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	3	2	1	8	30
81	2	2	1	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	2	2	2	2	2	2	8	26
82	1	1	1	3	3	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	3	3	3	2	11	31
83	2	1	1	4	1	1	1	3	2	2	2	2	8	2	2	2	2	1	2	7	24
84	3	3	2	8	2	2	1	5	3	3	1	1	8	3	3	3	3	2	3	11	35
85	1	2	1	4	2	2	2	6	1	2	2	2	7	3	3	3	3	2	3	11	31
86	3	3	3	9	2	2	3	7	2	2	2	2	8	3	3	3	3	3	3	12	39
87	3	3	3	9	3	2	2	7	3	2	3	3	11	3	3	3	3	2	2	10	40
88	1	3	3	7	2	2	1	5	3	1	1	1	6	1	1	1	1	2	3	7	26
89	1	2	1	4	1	1	1	3	3	1	1	2	7	2	2	1	1	2	3	7	23
90	1	3	1	5	2	1	1	4	3	2	3	1	9	2	2	3	3	2	3	11	31
91	2	2	1	5	2	2	1	5	3	1	2	2	8	3	3	2	3	2	2	9	30
92	3	2	1	6	1	2	1	4	2	1	2	1	6	2	2	1	2	2	2	7	25
93	3	3	2	8	2	1	2	5	2	1	2	2	7	1	1	2	2	2	2	8	29
94	1	3	2	6	2	2	1	5	3	3	2	2	10	2	2	3	3	1	2	9	32
95	3	2	3	8	2	1	2	5	3	2	1	3	9	3	3	2	3	3	3	11	36
96	1	1	1	3	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	1	7	26
97	3	3	2	8	3	3	2	8	3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	2	11	41
98	2	2	2	6	1	2	2	5	3	2	2	3	10	2	2	2	3	3	2	10	33
99	2	2	2	6	3	2	2	7	3	2	2	1	8	2	2	3	3	2	3	11	34
100	2	2	2	6	2	1	1	4	2	1	2	1	6	2	2	3	3	2	3	11	29
101	1	1	1	3	1	1	2	4	2	2	1	2	7	2	2	2	1	2	2	7	23
102	1	2	2	5	1	1	1	3	2	2	2	1	7	2	2	2	2	2	2	8	25
103	3	3	2	8	3	2	2	7	3	3	3	3	12	3	3	3	2	2	2	9	39
104	3	3	2	8	2	2	1	5	3	1	1	2	7	3	3	3	3	2	2	10	33

105	2	1	1	4	1	1	2	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	1	2	7	25
106	2	2	2	6	2	3	2	7	2	3	3	2	10	3	3	3	3	2	1	9	35
107	1	1	1	3	1	2	2	5	2	2	3	2	9	3	3	3	3	3	2	11	31
108	2	2	1	5	2	1	1	4	2	1	2	2	7	2	2	2	2	2	2	8	26
109	3	3	3	9	2	3	2	7	3	2	3	2	10	3	3	2	3	2	3	10	39

 UNPRG <small>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO</small>	ESCUELA DE POSGRADO <i>W. Sr. Juan Pedro Ruiz Gallo</i>	Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 1 de 3

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 5.08 p.m. del jueves 11 de agosto de 2022, se dio inicio a la Sustentación Virtual de Tesis soportado por el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de Tele Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N°022-2020-EPG de fecha 06 de enero de 2020, conformado por:

Dr. JOSÉ FOCIÓN ECHEVERRÍA JARA	Presidente
Mg. NOÉ ALBERTO ROSILLO ALBERCA	Secretario
Dr. JUAN CARLOS GUISEPPE PIER ANGELO MARTINO SAMAME CASTILLO	Vocal
Dr. EDWARD RONALD HARO MALDONADO	ASESOR

Para evaluar el informe de tesis de la tésista HELLEN SINDY EUNICE ARELLANO ARAUJO, candidata a optar el grado de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA, con la tesis titulada "PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 30038 DE TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE PARA AMPLIAR EL SERVICIO AL CIUDADANO".

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución N°744-2022-EPG de fecha 22 de julio de 2022, que autoriza la Sustentación Virtual del Informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a la candidata a efectuar la Sustentación Virtual, otorgándole 40 minutos de tiempo y autorizando también compartir su pantalla.

Culminada la exposición de la candidata, se procedió a la intervención de los miembros del jurado, exponiendo sus opiniones y observaciones correspondientes, posteriormente se realizaron las preguntas a la candidata.

Culminadas las preguntas y respuestas, el Sr. Presidente, autorizó el pase de los miembros del Jurado a la sala de video conferencia reservada para el debate sobre la Sustentación Virtual del Informe de tesis realizada por la candidata, evaluando en base a la rúbrica de sustentación y determinando el resultado total de la tesis con 17 puntos, equivalente a BUENO, quedando la candidata apta para optar el Grado de MAESTRA EN

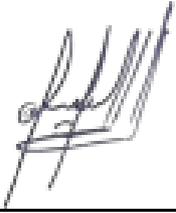
Formato : Físico/Digital	Ubicación : UI- EPG - UNPRG	Actualización:
--------------------------	-----------------------------	----------------

 UNPRG <small>UNIVERSIDAD NACIONAL PORO ENO SULLO</small>	ESCUELA DE POSGRADO <i>M. Sc. Francisco Villanueva Rodríguez</i>	Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 2 de 3

ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA.

Se retornó a la Video Conferencia de Sustentación Virtual, se dio a conocer el resultado, dando lectura del acta y se culminó con los actos finales en la Video Conferencia de Sustentación Virtual.

Siendo las 6.10 p.m. se dio por concluido el acto de Sustentación Virtual.



Dr. JOSÉ FOCIÓN ECHEVERRÍA JARA
PRESIDENTE



Mg. NOÉ ALBERTO ROSILLO ALBERCA
SECRETARIO



Dr. JUAN CARLOS GUSSEPPE PIER ANGELO MARTINO SAMAME CASTILLO
VOCAL



Dr. EDWARD RONALD HARO MALDONADO
ASESOR

ANEXO 01

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

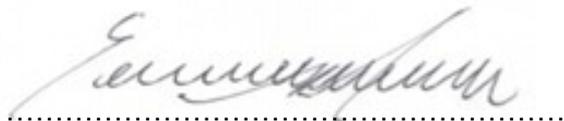
Yo, EDWARD RONALD HARO MALDONADO, Docente¹/Asesor de tesis²/Revisor del trabajo de investigación³, del (los) estudiante(s), HELLEN SINDY EUNICE ARELLANO ARAUJO.

Titulada:

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 30036 DE TELETRABAJO EN LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE PARA AMPLIAR EL SERVICIO AL CIUDADANO”, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 20/04/2022



EDWARD RONALD HARO MALDONADO
DNI: 18108810
ASESOR

Se adjunta:

Resumen del Reporte (Con porcentaje y parámetros de configuración)

¹ En caso corresponda a investigación formativa dentro de las asignaturas que tiene a cargo del docente y sea necesario emitir constancia.

² Para el caso de las asesorías de tesis de pregrado y posgrado.

³ Para el caso de la revisión de investigaciones de los docentes o procesos de publicación en las revistas.

Página de porcentaje de similitud

INFORME

INFORME DE ORIGINALIDAD

17 %	%	3 %	16 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	3 %
	Trabajo del estudiante	
2	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú	2 %
	Trabajo del estudiante	
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1 %
	Trabajo del estudiante	
4	Submitted to Universidad Católica De Cuenca	1 %
	Trabajo del estudiante	
5	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá	1 %
	Trabajo del estudiante	
6	Submitted to Universidad Continental	1 %
	Trabajo del estudiante	
7	Submitted to Unidad de educación virtual Universidad de Guadalajara	1 %
	Trabajo del estudiante	
8	Submitted to Universidad de Piura	<1 %
	Trabajo del estudiante	
9	Submitted to Universidad Peruana Los Andes	<1 %
	Trabajo del estudiante	
10	Submitted to Universidad de Lima	<1 %
	Trabajo del estudiante	
11	Submitted to EP NBS S.A.C.	<1 %
	Trabajo del estudiante	
12	Submitted to Universidad Nacional de Educación a Distancia	<1 %
	Trabajo del estudiante	
13	Submitted to Universidad Pontificia de Salamanca	<1 %
	Trabajo del estudiante	
14	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja	<1 %
	Trabajo del estudiante	
15	Jonathan Duque Porras, Luz Amparo Pérez Fonseca. "Chapter 19 Reward, Social Support and General Health in Colombian Teleworkers. A Mixed Study", Springer Science and Business Media LLC, 2021	<1 %
	Publicación	
16	"Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020	<1 %
	Publicación	

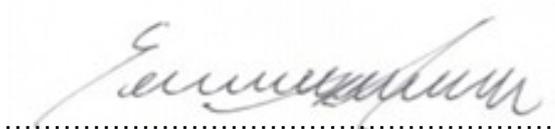
17	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD	< 1 %
<small>Trabajo del estudiante</small>		
18	Submitted to Universidad Loyola Andalucia	< 1 %
<small>Trabajo del estudiante</small>		
19	Submitted to Universidad Rafael Landívar	< 1 %
<small>Trabajo del estudiante</small>		
20	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista	< 1 %
<small>Trabajo del estudiante</small>		
21	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados	< 1 %
<small>Trabajo del estudiante</small>		
22	(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012.	< 1 %
<small>Publicación</small>		
23	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE	< 1 %
<small>Trabajo del estudiante</small>		
24	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru	< 1 %
<small>Trabajo del estudiante</small>		
25	Submitted to Universidad de San Martín de Porres	< 1 %
<small>Trabajo del estudiante</small>		
26	Submitted to UTEC Universidad de Ingeniería & Tecnología	< 1 %
<small>Trabajo del estudiante</small>		
27	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC	< 1 %
<small>Trabajo del estudiante</small>		
28	Submitted to Universidad Ricardo Palma	< 1 %
<small>Trabajo del estudiante</small>		
29	Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS	< 1 %
<small>Trabajo del estudiante</small>		
30	Submitted to Universidad Carlos III de Madrid	< 1 %
<small>Trabajo del estudiante</small>		
31	Submitted to Universidad Católica San Pablo	< 1 %
<small>Trabajo del estudiante</small>		
32	Submitted to Universidad Cooperativa de Colombia	< 1 %
<small>Trabajo del estudiante</small>		
33	Submitted to Universidad Francisco de Paula Santander	< 1 %
<small>Trabajo del estudiante</small>		
34	Submitted to Universidad Tecnologica de Honduras	< 1 %
<small>Trabajo del estudiante</small>		
35	Sergio Salimbeni. "Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público", Podium, 2019	< 1 %
<small>Publicación</small>		

36	Submitted to TecnoCampus Trabajo del estudiante	< 1 %
37	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	< 1 %
38	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	< 1 %
39	Submitted to Barcelona School of Management Trabajo del estudiante	< 1 %
40	María Patricia Calle Terrones. "La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017", Industrial Data, 2021 Publicación	< 1 %
41	Submitted to Universidad Anahuac México Sur Trabajo del estudiante	< 1 %
42	Submitted to Universidad de Murcia Trabajo del estudiante	< 1 %
43	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	< 1 %
44	Submitted to Tecsup Trabajo del estudiante	< 1 %
45	Submitted to tec Trabajo del estudiante	< 1 %
46	Luis Alberto Arellán Yanac, César Astete Flor, Manuel Jesus Landa Rojas. "Importancia de las políticas públicas sectoriales en la gestión de las empresas eléctricas estatales en el servicio de electricidad en zonas rurales del Perú", Gestión en el Tercer Milenio, 2021 Publicación	< 1 %
47	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	< 1 %
48	Submitted to Universidad Militar Nueva Granada Trabajo del estudiante	< 1 %
49	Víctor Pacheco, Laura Graham-Angeles, Silvia Ruby Diaz Peña, Cindy M. Hurtado et al. "Diversidad y distribución de los mamíferos del Perú por departamentos y ecorregiones I", Revista Peruana de Biología, 2020 Publicación	< 1 %
50	África Calanchez Urribarri, Kerwin José Chávez Vera. "Apropiación social de la tecnología: una necesidad como consecuencia de la COVID-19", Revista Tecnología, Ciencia y Educación, 2022	< 1 %

51 Submitted to British Institute of Technology and E-commerce < 1%
Trabajo del estudiante

52 Submitted to Universidad de Málaga - Tii < 1%
Trabajo del estudiante

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 15 words
Excluir bibliografía Apagado



EDWARD RONALD HARO MALDONADO
DNI: 18108810
ASESOR

Recibo digital



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Helen Araujo
Título del ejercicio: TESIS
Título de la entrega: INFORME
Nombre del archivo: INFORME_DE_TESIS_18-03-2022.docx
Tamaño del archivo: 1.39M
Total páginas: 91
Total de palabras: 17,318
Total de caracteres: 91,663
Fecha de entrega: 21-mar.-2022 11:51p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega... 1789878830



Derechos de autor 2022 Turnitin. Todos los derechos reservados.

EDWARD RONALD HARO MALDONADO
DNI: 18108810
ASESOR