



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Lineamientos de diseño Arquitectónico para una mejor atención, en  
la Intendencia de Lambayeque de la SUNAFIL en el año 2020.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Cumpa Zarpan, Milky Lizbeth (ORCID: 0000-0003-4612-0529)

**ASESOR:**

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino (ORCID: 0000-0003-2365-8932)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

La presente tesis se la dedico a Dios y mi familia. A Dios porque me ha permitido estar y seguir presente en estos momentos difíciles que nos ha tocado vivir y por brindarme sabiduría y fortaleza para seguir adelante; Así mismo se la dedico a mi familia la cual la califico como maravillosa, ya que con su apoyo y entendimiento me han ayudado a seguir adelante en el desarrollo y crecimiento profesional que quiero lograr, con la obtención del grado de Maestro.

## **Agradecimiento**

Quiero dedicar un agradecimiento a todos los docentes y amigos tesistas que han sido partícipes de este proceso de enseñanza, ya que con sus aportes he podido consolidar y realizar la presente tesis

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.	13
3.3. Escenario de estudio	14
3.4. Participantes	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	15
3.6. Procedimiento	16
3.7. Rigor científico	17
3.8. Método de análisis de datos	17
3.9. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
VII. REFERENCIAS	36

## Índice de tablas

Tabla 1. Empleados de la Intendencia Regional de Lambayeque.....	14
Tabla 2. Usuarios de la Intendencia Regional de Lambayeque .....	15
Tabla 3 Categoría Lineamientos de diseño Arquitectónico para una mejor atención al ciudadano-Triangulación.....	20
Tabla 4 Sub Categoría 1, Eficiencia en la aplicación de los lineamientos-Triangulación .....	24
Tabla 5 Sub categoría 2, Lineamientos de diseño para personas con discapacidad-Triangulación .....	28
Tabla 6 Sub categoría 3, Lineamientos de diseño del mobiliario en el desarrollo de las actividades .....	32

## Resumen

El objetivo principal de la presente investigación fue analizar los lineamientos de diseño Arquitectónico que mejoran la atención al ciudadano en la Intendencia Regional de Lambayeque. Fue de enfoque cualitativo, tipo básico, diseño fenomenológico hermenéutico, y la muestra estuvo conformada por 7 empleados y 10 usuarios de la Intendencia Regional de Lambayeque a los cuales se les realizó una entrevista con un cuestionario de 10 preguntas. Se llegó a la conclusión del análisis de los lineamientos de diseño Arquitectónico que mejoran la atención al ciudadano en la Intendencia. La edificación es una casa adaptada para las funciones de dicha institución, por ello, es que sus espacios o ambientes no son los adecuados para desarrollar las actividades y más cuando estas implican la atención de usuarios, por lo que se recomendó a la Intendencia Regional de Lambayeque alquilar un ambiente mucho más amplio, con el propósito que puedan realizar sus actividades de manera eficiente y en favor de los usuarios.

**Palabras clave.** Lineamientos, diseño, arquitectónico, atención, Intendencia

## **Abstract**

The main objective of this research was to analyze the architectural design guidelines that improve the attention to the citizen in the Regional Administration of Lambayeque. It was qualitative, basic type, hermeneutical phenomenological design, and the sample was made up of 7 employees and 10 users of the Lambayeque Regional Administration who were interviewed with a questionnaire of 10 questions. It was concluded the analysis of the architectural design guidelines that improve the attention to the citizen in the Intendency. The building is a house adapted to the functions of this institution, therefore, is that its spaces or environments are not adequate to develop activities and more when these involve the attention of users, so it was recommended to the Regional Administration of Lambayeque to rent a much wider environment, so that they can carry out their activities efficiently and in favour of users.

**Keywords.** Guidelines, design, architectural, attention, Intendancy

## I. INTRODUCCIÓN

Los lineamientos de diseño arquitectónico para una mejor atención a la ciudadanía, es el sentido principal de la presente investigación, así mismo tomando a Zamora (2015), referenció la importancia que cumple el centro de trabajo, ya que se convierte en un hogar fuera del hogar; por lo que su infraestructura Arquitectónica y las condiciones de distribución deben proporcionar no solo una satisfacción al empleado si no también permitir dar una mejor atención a la ciudadanía.

Abordando el tema de investigación Valencia (2015), sostuvo que el aprovechamiento del entorno, la iluminación, la acústica, los materiales utilizados, se convierten en factores importantes que influyen en la productividad y por ende en la conectividad, así mismo Kiyoshi (1965) citado en Pérez (2017), explicó que: (...) las características físicas y las actividades humanas se interrelacionan con el diseño arquitectónico y la utilidad de una construcción dependerá del grado en que satisfaga las necesidades y la diversidad de actividades de sus ocupantes (...), cabe resaltar que los lineamientos de diseño arquitectónico ayudan a regular el objetivo del diseño en función del usuario.

Egúsquiza (2017), indicó en el proyecto Edificio de Oficinas Coworking, ha utilizado como lineamientos de diseño la normativa municipal (parámetros urbanísticos), así como el Reglamento Nacional de Edificaciones; teniendo en cuenta toda la normativa para: circulaciones, escaleras, ductos de ventilación, ascensores, estacionamientos, salas de usos múltiples, cafeterías, locales para oficinas, locales comerciales, educación (bibliotecas), Norma de seguridad contra incendios, entre otros. Permitiendo así emplazar una propuesta arquitectónica acorde con las necesidades del usuario.

En base a lo expuesto en la realidad problemática se formuló la interrogante ¿Cuáles son los lineamientos de diseño arquitectónico que mejoran la atención al ciudadano en la Intendencia Regional de Lambayeque? Dentro de los problemas específicos (Ver Anexo 1)

Se justificó teóricamente porque los hallazgos conseguidos y relacionados a los lineamientos de diseño arquitectónicos para una mejor atención a la ciudadanía,

correspondieron a un comportamiento estratégico con el objetivo de evaluar, analizar los Lineamientos de diseño Arquitectónico para una mejor atención, tomando en consideración resaltar a la administración pública de la Intendencia Regional de Lambayeque como un ente con buena atención en los intereses de los ciudadanos optimizando la calidad de los espacios de atención.

Los Hallazgos de este estudio, apoyaron la justificación práctica ya que facilitó como patrón de gestión que se articule con los planes estratégicos y operativos de la entidad como la misión y los indicadores que miden la calidad eficiencia y eficacia.

Así mismo los resultados de esta investigación permitieron justificar metodológicamente, porque las herramientas que se emplearon en la investigación ayudaron analizar los resultados obtenidos por los entrevistados (confiabilidad) lo cual permitieron determinar la aplicabilidad del instrumento de la entrevista dirigiéndonos al objetivo principal del estudio.

Es importante también indicar que se justifica socialmente, ya que la presente investigación respondió al análisis de los espacios de atención a los ciudadanos en relación a las necesidades del usuario y del personal administrativo.

En consecuencia, la investigación cumplió con el objeto de la investigación que está centrado en: Analizar los lineamientos de diseño Arquitectónico para mejorar la atención al ciudadano en la Intendencia Regional de Lambayeque. Dentro de los objetivos específicos (Ver Anexo 1)

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto de los trabajos previos, de diferentes autores y universidades tanto a nivel internacional como nacional se identificó a los que siguen la misma línea del área de estudio como aporte a la presente investigación.

Los Lineamientos de diseño arquitectónico en general, se encontraron directamente ligada con la normativa y el análisis, cumpliendo además un rol importante, ya que se convierte en el hito que se necesita saber para el emplazamiento de una propuesta de distribución para cualquier actividad o tipo de uso. Como investigaciones Internacionales tenemos a Allam & Jones (2018) quienes refirieron que existen muchos documentos que establecen los parámetros para el desarrollo de edificaciones, por este motivo la práctica de las normas sigue siendo hasta hoy un reto, así mismo Feria & Amado (2019), sostuvieron que los lineamientos carecen de sostenibilidad que impiden considerar dentro de los diseños arquitectónicos los valores éticos sustentados en las características medioambientales como la ventilación e iluminación natural, lo social como las colas o la espera en la calle y la responsabilidad económica como la pérdida de horas hombre por la ausencia de espacio para laborar; además tenemos a Thakur & Jain, (2019) quienes señalaron que es importante que el diseño arquitectónico del ambiente necesariamente debe ajustarse a todos los sentidos del ser humano, sin embargo fundamentalmente cuando se refiere a diseño se entiende al espacio y su incidencia tanto visual como auditiva sobre los usuarios

Los lineamiento del diseño arquitectónico deben necesariamente estar unido a la ingeniería más en zonas donde es altamente sísmico, lamentablemente no toman en cuenta este detalle afectando la seguridad de las personas cuando ocurra el siniestro así lo indicaron Penava at al, (2019); sin embargo (Chu & Li, 2019) concluyeron que los diseño en espacios rurales como urbanos presentan diferentes lineamientos pero toman en consideración aspectos relevantes como la sociedad, la cultura, la historia y finalmente la economía de la zona; por lo tanto, el diseño de la edificación o espacios debe ser entendido como procedimiento co-creativo en donde participen todos los involucrados y prestando mucha atención a los usuarios, ya que finalmente esta infraestructura debe beneficiar a estos, según refirió Milo

(2020)

Choi (2019) sostuvo que toda infraestructura debe considerar el ahorro del consumo energético, para ello, es relevante considerar la ventilación natural la cual permitirá que corrientes de aire circulen y renueven el espacio interior del ambiente sin recurrir a equipos de aire acondicionados o ventiladores, este tipo de ventilación limpia el aire y colabora en la disminución del calor. Alradaideh & Bataineh, (2020), sostuvieron que la ventilación natural consiste en un procedimiento muy empleado que controla una serie de parámetros ambientales como las tasas de ventilación, la humedad, temperatura y velocidad del aire, con el propósito de controlar el área interior

Con respecto a la iluminación se afirmó que su nivel puede traer repercusiones perjudiciales con el paso del tiempo; situaciones como nivel alto o bajo de iluminación pueden ocasionar dolores de cabeza muy agudos a causa de la fatiga visual según indicó Sánchez (2018). Es recomendable que sea empleada la iluminación natural en las oficinas, por este motivo es importante la orientación del espacio como un elemento fundamental al instante de desarrollar una planificación arquitectónica, en vista que, una pésima orientación influirá negativamente en el desarrollo de las actividades del personal concluyó Vaca, (2019). Garrido y Piderit, (2020), mencionaron que la buena iluminación influye sobre la concentración y la atención, asimismo incrementa el rendimiento cognitivo

Tang (2019) definió que para conseguir que un diseño arquitectónico sea económico y funcional debe cumplir como mínimo los requerimientos de resistencia y que otorgue la seguridad de los empleados y usuarios definió. Asimismo, López (2020) indicó que debe ser un eje que permite la identificación social poniendo énfasis en su naturaleza como punto de convivencia y encuentro de personas, del mismo modo como motor de crecimiento de la comunidad

Gómez (2019), identificó que los espacios deben necesariamente demostrar la sencillez de la naturaleza en donde se ubica la estructura y dar el protagonismo a la institución, estos deben ser coherentes y amigables con el ambiente

Carrera (2019) indicó que las casas que son empleadas como oficinas sean

estas de entidades públicas o empresas, deben ser reacondicionadas o reconstruidas, salvo aquellas estructuras que tienen menos de 10 años de reconstrucción. En consecuencia, Romano, Alías y Jacobo (2019), resaltaron que en la actualidad las edificaciones lo que más afecta es la ausencia de adecuación al entorno en general, asimismo al clima en general, esto impacta considerablemente en la satisfacción y calidad de vida de los usuarios. Escobar (2018) concluyó que la organización de los lineamientos establecidos puede dirigir el paso a paso en la realización del diseño de una edificación para innovar, iniciando de cero, de igual manera, valora el espacio ya existente

Ya se estableció en muchos países como Colombia, el aseguramiento del derecho de igualdad para las personas con discapacidad, dentro de ello se ubicó la edificación con accesibilidad de ingreso para estas personas, asimismo se tomó en consideración la movilidad y comodidad, en donde sobresalió el acondicionamiento de un diseño concreto y sustentable (Caicedo, 2020). En Chile se contó con los programas de infraestructura pública, en ellos se consideró las divergencias en el ambiente climático y a las tácticas tecnológicas (Forcael, et al, 2019).

Todas las instituciones consideraron la circulación de las personas entre sus áreas, para ello, se tomaron las medidas que permitieron la circulación de los usuarios, así como el movimiento de los empleados para desarrollar sus actividades; es importante que el tránsito de los usuarios no interrumpa las labores del personal o el tránsito de los documentos (Currea, 2018). Para adecuar correctamente los espacios es indispensable conocer las necesidades y anhelos que solicitan los usuarios para alcanzar sus objetivos (Lanche, 2019). Por lo tanto, para dar una mejor atención al usuario se necesitó de la participación de muchas personas desde el diseñador de infraestructura, directores, empleados y los propios usuarios (Chaverri, 2020)

Contar con un diseño arquitectónico adecuado colabora en entregar a los usuarios una buena atención como se apreció en la investigación de Gómez y Pérez (2019) quienes definieron al usuario como las personas que alcanzaron el derecho a emplear los bienes o servicios de una entidad pública. Pozo (2020) consideró que las expectativas de los usuarios en la actualidad son cada vez más,

no se contentan fácilmente, ni se conforman con poco, esto es producto de que hoy conocen sus derechos y por medio de la tecnología tienen mayor información. Arbeláez (2020) cito a Paz (2015) el cual describió que la atención al usuario consiste en la práctica de dos habilidades, las habilidades personales que están vinculadas con la comunicación que se constituyen en las relaciones con otras personas y las habilidades técnicas que se originan de la misma labor que realiza la persona.

Con respecto a la atención de los usuarios con discapacidad, Reyes, et al, (2019) contemplaron una serie de experiencias ordinarias humanas, que sean únicas y personales, que mejoren su calidad de vida y que contribuyan a que la persona discapacitada tenga una vida plena. Es importante mencionar que estas personas presentan una serie de problemas para acceder a los servicios higiénicos o baños debido a la ausencia de señalizaciones y de personas que orienten y apoyen en su necesidad (Campos y Cartes, 2019). Eso es por el lado de los usuarios con discapacidad, pero otro problema es la ausencia de personal con discapacidad, muchas empresas o entidades gubernamentales no cuentan con este personal debido a ciertas actitudes negativas de los empleadores sobre si efectivamente el desempeño del personal con discapacidad no se favorable y que no rinda como se espera en la entidad (Vásquez y Moncayo, 2019)

Respecto del nivel Nacional podemos citar a, Puicón y Salas (2019), quienes refirieron sobre una de las entidades locales de su ámbito de estudio que posee autonomía económica y administrativa, como es la Municipalidad de Piura, siendo ésta, órgano del gobierno local. Así mismo habla sobre la problemática del crecimiento de capacidad del personal, ocasionando así una demanda mayor en infraestructura física, sumándose a ello que dicha entidad pública de su ámbito de estudio son oficinas administrativas emplazadas sobre casas adaptadas que no cuentan con las soluciones normativas necesarias para brindar la atención que se necesite. Aguilar (2019) sostuvo que el programa funcional del diseño arquitectónico debe contemplar el diseño de espacios o zonas que incluyan una correcta y apropiada iluminación, por otro lado, deben utilizar ventilación cruzada en los espacios. Chamache (2019) indicó la importancia de emplear el concepto relacionado con la calidad espacial en el cual este espacio debe ser funcional y

vivable, asimismo debe contar con una correcta tipología de circulación, y que estos sean de una sencilla interpretación para el usuario en general. Cabana (2019) consideró que los ambientes deben reflejar confortabilidad, en vista que es un espacio vital, en donde las personas realizan diferentes actividades y; por consiguiente, se tiene que tomar en consideración la iluminación y ventilación pertinente y el vínculo con el espacio tanto interior como exterior.

Villa (2019) sostuvo que el ambiente contiguo debe tener una estrecha y significativa relación, asimismo debe asociarse con el tema y objetivo arquitectónico. Yuen (2018) enfatizó en la iluminación y ventilación, la cual la primera la define como el ambiente modelado por la luz mientras que la segunda es el elemento definitivo en el bienestar y confort de las personas. Todo diseño arquitectónico busca la satisfacción y comodidad de las personas que viven, laboren o visiten el espacio por ello es relevante conocer su percepción sobre su atención recibida, para ello se toma la investigación de Solís (2019) quien indicó que la ausencia de una buena comunicación genera conflictos, aunque estos puedan ser manejados con una conducta positiva para fortalecer los valores de la atención con los usuarios. Esta comunicación debe ser clara y pertinente ya que muchas personas que visitan las instituciones son discapacitadas, de acuerdo a Vásquez (2018) sostuvo que se entiende a las personas que sufren alguna deficiencia que lo imposibilitan o dificultan realizar sus actividades como las personas consideradas como normales. Toledo (2019) sostuvo que el propósito de la atención es que esta sea de calidad, que consiste en el bienestar de las necesidades y requerimientos del usuario.

Se identificó que, a nivel local, todas las sedes descentralizadas de la SUNAFIL, son locales alquilados, los mismos que se enmarcaron en la Directiva interna N°011-2014-SUNAFIL-GG-OGA. Así mismo, se identificó que éstos inmuebles son alquilados y acondicionados, según sus necesidades y la cantidad de personal destinado para laborar en dicha zona. Sin embargo, se identificó que, con el crecimiento de la Informalidad laboral, ha sido necesario incorporar más personal Inspectivo sobre la misma área, por lo que se identificó y analizó si actualmente el inmueble no cuenta con la distribución y área necesaria según los lineamientos de diseño arquitectónico para la buena atención al Ciudadano

La fundamentación Epistemología se conceptualiza como la ciencia que estudia el conocimiento humano y el modo en que el individuo actúa para desarrollar sus estructuras de pensamiento. Habiendo definido epistemología, podemos decir que los lineamientos de diseño arquitectónico se enmarcan dentro de la Arquitectura y ésta al igual que los científicos crean conocimiento, debido a que se tiene la capacidad de intervenir la realidad relacionándose directamente con el ser humano; para lo cual se estudia y analiza sus actividades, metodologías, causas y objetivos. Así mismo Polito (2013), refirió que la Arquitectura implica 2 tipos de relaciones: Estudio-teórico y práctica. Debido a que la Arquitectura crea espacios a través de la utilización de los lineamientos, evaluación de funciones, áreas, actividades

Entre los aspectos que se consideró para la evaluación del cumplimiento de los lineamientos de diseño, se tuvo en cuenta la directiva N°011-2014-SUNAFIL-GG-OGA, Resolución de Secretaría General N°031.SUNAFIL (2014), quien indicó que actualmente los inmuebles de la SUNAFIL son edificaciones alquiladas y que muchas veces no cuentan con los requisitos mínimos, pero podrían ser idóneos para el desarrollo de las actividades de la SUNAFIL, siendo esto un factor importante en el diseño arquitectónico.

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (2019), enfatizó en el Reglamento Nacional de Edificaciones que las condicionantes del diseño de oficinas serán las establecidas por el reglamento en mención el cual incluye las actualizaciones. Así mismo la Norma A.130 – Seguridad; Norma A.010 Condiciones generales de diseño, Norma A 120- Accesibilidad para personas con discapacidad, A-080-Oficinas; así mismo el decreto supremo N.º 002-2018-pcm, Decreto Supremo que aprueba el Nuevo Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones, la Ley N° Ley N°29973 para personas con discapacidad en Perú, CENEPRED; enfatizaron que las dimensiones y disposición de los espacios, así como la dotación de las instalaciones y equipamiento, posibilitaron la adecuada realización de las funciones, teniendo en cuenta dotación de equipamiento, servicios según el uso, iluminación y ventilación; y evacuación respectivamente. la Norma A-80 del RNE, indicó sobre las condiciones de habitabilidad de manera que aseguren la salud, integridad y confort de las

personas; así mismo como la accesibilidad, iluminación y ventilación; la dotación de servicios sanitarios en relación al número de ocupantes; enfatizó que el entorno se integre a las características de la zona de manera armónica, es decir, cumpliendo con los usos permitidos por los parámetros urbanos vigentes y además considerar los accesos vehiculares, la dotación de servicios según el uso, el dimensionamiento de escaleras, iluminación, ventilación; utilizó como parámetro que el área por mínima por persona será de  $9.5\text{m}^2$ ,  $2.40\text{m}$  como mínimo de longitud de piso a cielo raso terminado; vanos de  $2.10\text{m}$  de alto como mínimo, ancho de vanos como mínimo de  $0.90\text{m}$  para interiores,  $1.00\text{m}$  para ingreso principal,  $0.80\text{m}$  para baños. La dotación de baños será de un baño mixto con un equipo por cada tipo para un total de hasta 6 empleados, baños diferenciados con un equipo de cada tipo para un total de hasta 20 empleados, baños diferenciados de dos equipos de cada tipo para un total de hasta 60 empleados, baños diferenciados con tres equipos de cada tipo para un total de hasta 150 personas y por cada 60 empleados adicionales de 150 personas usar baños diferenciados.

Así mismo en la norma A-010 del RNE estableció criterios y requisitos mínimos de diseño arquitectónico, tales como números de accesos, altura de edificación, consideraciones de parámetros urbanísticos, relación entre la vía y la edificación. Enfatizó que las consideraciones deberán ser de acuerdo al entorno y el medio ambiente. Así mismo indicó las consideraciones de dimensiones mínimas de los ambientes, las circulaciones de y pasajes serán calculados en función del número de ocupantes, consideró que toda persona deberá acceder a un medio de evacuación con una distancia máxima de 30 metros sin y con rociadores, para el uso de oficinas, esta distancia será en razón horizontal y vertical, las escaleras tendrán un ancho mínimo de  $1.20\text{m}$ ,  $0.28$  de paso (comercio) y  $0.18$  de contrapaso. A partir de  $12\text{m}$  medido desde el nivel de la vereda en vertical, deberá contar con ascensor, considerando altura, número de ocupantes por piso y área útil por piso. Las rampas consideraron sean de  $12\%$  de pendiente,  $1\text{m}$  de ancho incluyendo barandas. Los servicios Sanitarios como máximo deberá tener  $50\text{m}$  para llegar al mismo. Los ductos serán a razón de  $0.036\text{m}^2$  por inodoro, con un mínimo de  $0.24\text{m}^2$  y de  $0.50\text{m} \times 0.50\text{m}$ . Sobre la Iluminación, los ambientes tendrán iluminación directa desde el exterior y si por algún motivo algunas zonas no pueden

tener iluminación y ventilación directa, indicó usar iluminación y ventilación artificial, además de proyectar dotación mínima de estacionamiento dentro del lote. Complementario en la Norma A-120 del RNE; se enfatizó que la accesibilidad, es de gran importancia ya que el diseño debe permitir el acceso y circulación a las personas con discapacidad, la misma que implica disposición de uso de rampa de existir desniveles al acceso según el porcentaje que va de acuerdo a la altura del desnivel y obligado para mayores a 13mm. Los pasadizos menores de 1.50m, deberá cada 25m tener un espacio de giro de 1.50m x1.50m. Exigió que toda entidad pública o privada de uso público, deberán permitir la accesibilidad en todos los niveles de piso para las personas con discapacidad. Los anchos mínimos de las puertas para interiores serán de 0.90m y para puertas principales de 1.20m, si hubiera puerta de 2 hojas, una de ellas será mínimo de 0.90m. El ancho mínimo libre de una rampa será de 0.90m y la pendiente dependerá del desnivel; siendo de hasta 25m de 12%, de hasta 0.75m de 10%, de hasta 1.20m de 8%, de hasta 1.80 de 6%, de hasta 2.00m de 4%, y para niveles mayores a 2.00 de 2%; los pasamanos serán de 0.80m de alto. Enfatizó que para la atención al público deberá tener una ventanilla de atención con mínimo una altura de 0.80m. Los ascensores para uso público o privado deberá existir como mínimo una de 1.50m x 1.40m. Exigió que deberá existir como mínimo un baño completo para personas con discapacidad y considera estacionamiento para personas con discapacidad en función de la dotación de estacionamiento generales, es decir de hasta 20 estacionamiento, deberá tener 1 para discapacitados; de hasta 50 estacionamientos 02 serán para personas con discapacidad, de hasta 400 estacionamiento darán 02 por cada 50, y más de 400 estacionamientos será 16 más por cada 100 unidades; serán de 3.80m x 5.00m. Se instalarán la señalización de evacuación respectiva la misma que será de 2.00m desde el inferior de la señalética.

Así mismo la norma A130 del RNE indicó que las edificaciones deberán contar con los requisitos de seguridad y prevención. No se consideran medios de evacuación a los ascensores, rampas con mayores de 12% de pendiente. Para calcular el ancho de las puertas se calculará la cantidad de personas por piso por el 0.005m por persona. En todo caso las escaleras y circulaciones de evacuación no podrán ser menor a 1.20m, sin embargo, en oficinas si las circulaciones

interiores son para 50 personas puede ser de 0.90m. No necesita letreros por ser de conocimiento a nivel mundial: Extintores portátiles, estaciones manuales de alarma de incendio, detectores de incendio, gabinetes de agua contra incendio, válvulas de uso de bomberos ubicadas en montantes, puertas contrafuero de escalera de evacuación, dispositivos de alarma de incendio.

Dirección de Normalización -INACAL (2015), indicó que el área de la superficie de trabajo en muebles de oficina no debe ser menor a 0.72m<sup>2</sup>; si fuese una mesa rectangular sus medidas mínimas serán de 1.20m x 0.60m. Así mismo la altura podrá ser de hasta 0.74m. Así mismo, mencionó que el espacio libre para que el usuario coloque sus piernas deberá ser superior o igual a 0.65m x 0.74m; de no llegar a lo ideal, sugirió 0.62m a una distancia de 2m, 0.55m a una distancia de 0.45m, 1.20m a una distancia de 6m.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica, fundamental y pura; básica porque sirvió de base para la investigación aplicada; fundamental porque es importante para la realización de la ciencia y pura porque está relacionada con la curiosidad y el anhelo de develar nuevos conceptos o conocimientos. Con enfoque cualitativo, porque buscó desarrollar un estudio minucioso de los casos relacionados a los lineamientos de diseño arquitectónico para mejorar la atención de los usuarios de la Intendencia Regional de Lambayeque de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - SUNAFIL. Es cualidad de los estudios cualitativos la flexibilidad y constancia, lo que permitió la comprensión, profundización, interpretación sistémica y ajuste del análisis de esta investigación.

Ñaupas (2014) citó a Selltiz, Wrightsman & Cook (1980), quienes refirieron sobre los tres niveles de la investigación básica, los cuales fueron: primer nivel exploratorio, en donde se buscó enunciar un problema, con el propósito de realizar una investigación o la realización de hipótesis; la base de estas investigaciones son las referencias bibliográficas sean estas físicas o electrónicas, segundo nivel descriptivo, en donde se busca fundamentalmente recolectar información y datos de las cualidades, atributos, particularidades, elementos o componentes, categorización del objetivo de la investigación; asimismo son considerados investigaciones definidas o de recopilación de información o datos y son útiles para estudios explicativos y el tercer nivel explicativo, corresponde al último nivel por lo tanto es el más complejo, riguroso y profundo, encamina a la comprobación de hipótesis causa y efecto, por ello explicaron las causas o razones de los acontecimientos o fenómenos sean estos naturales o sociales y como afectan, influyen o inciden en el efecto.

Ñaupas (2014) consideró que los estudios de caso, son un tipo de búsqueda práctica que se acomoda para investigar problemas empíricos o acontecimientos específicos, este tipo de estudios se inició en los estudios de medicina y psicología. Más adelante se empleó como procedimiento de evaluación cualitativa en otras

ramas como la educación y sociología. Asimismo, Ñaupas (2014) hizo referencia de que este tipo de estudio, es empleado para investigaciones profundas y estructuradas, orientada a un fenómeno o acontecimiento, pero también ha personas y organizaciones, como lo acontecido en la atención de los usuarios por la ausencia de lineamiento de diseño arquitectónico en la Intendencia Regional de Lambayeque de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - SUNAFIL.

La presente investigación contó con diseño de Investigación fenomenológico hermenéutico. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) este enfoque de investigación se focalizó o centro en la comprensión y profundización de los fenómenos, examinándolos desde la sensación y conocimiento de expertos en un entorno natural y en correspondencia de la situación.

Por otro lado, Ñaupas, at al (2014), este enfoque de investigación fue interpretativa; se sustentó en una definición hermenéutica, las metodologías de recopilación colaboraron en el ingreso de información para ser observados, interpretados y descritos. Por otro lado, indicaron que lo más importante es comprender y describir el fenómeno social, empleando un proceso inductivo y determinado, apoyada en la interpretación y observación de acuerdo al conocimiento y experiencia que permita colaborar y además relevante están la subjetividad y los juicios de valor.

### **3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.**

#### **Categoría**

- Lineamientos de diseño Arquitectónico para una mejor atención al ciudadano

#### **Subcategorías**

- Eficiencia de la aplicación de los lineamientos
- Lineamientos de diseño para personas con discapacidad
- Lineamientos de diseño del mobiliario en el desarrollo de las actividades

En anexo N° ver matriz de categorización

### 3.3. Escenario de estudio

El estudio se desarrolló en las instalaciones de la Intendencia Regional de Lambayeque de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - SUNAFIL; particularmente se centró en los casos donde la atención a los usuarios no se ha desarrollado de manera eficiente y adecuada.

La Intendencia Regional de Lambayeque es una de las veinticuatro (24) intendencias a nivel Regional que tiene la SUNAFIL; ésta se desarrolla dentro de un inmueble alquilado la misma que tiene su origen de funcionamiento desde el 02 de enero del 2018 y a la fecha cuenta con treinta y seis (36) personas, de las cuales diecinueve (19) son personal Inspectivo y diecisiete (17) son personal administrativo

La Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral-SUNAFIL, es un organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, responsable de promover, supervisar y fiscalizar el cumplimiento del ordenamiento jurídico social laboral y de seguridad y salud en el trabajo, así como de brindar asesoría técnica, realizar investigaciones y proponer la emisión de normas sobre dichas materias; desarrollando sus funciones en el ámbito Nacional, en beneficio de los trabajadores, de la manera más adecuada para lograr condiciones de trabajo digno

### 3.4. Participantes

Los participantes que aportaron con la presente investigación son: Intendencia Regional de Lambayeque, Sub Intendencia de Resolución de la IRE Lambayeque y Sub Intendencia de Actuación Inspectiva.

Tabla 1. *Empleados de la Intendencia Regional de Lambayeque*

<b>N°</b>	<b>Caracterización</b>
Participante1°	Sub Intendente de Resolución
Participante2°	Sub Intendente de Actuación Inspectiva
Participante3°	Coordinador administrativo
Participante4°	Gestor Administrativo
Participante5°	Inspector

Participante6° Inspector  
Participante7° Inspector

---

Asimismo, es importante contar con la percepción de los usuarios, por ello se entrevistó a los siguientes usuarios que visitaron: Intendencia Regional de Lambayeque, Sub Intendencia de Resolución de la IRE Lambayeque y Sub Intendencia de Actuación Inspectiva.

Tabla 2. *Usuarios de la Intendencia Regional de Lambayeque*

<b>N°</b>	<b>Caracterización</b>
Participante1°	Usuario
Participante2°	Usuario
Participante3°	Usuario
Participante4°	Usuario
Participante5°	Usuario
Participante6°	Usuario
Participante7°	Usuario
Participante8°	Usuario
Participante9°	Usuario
Participante10°	Usuario

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Las entrevistas, de acuerdo a Robles (2011) para que sean desarrolladas tiene que ser necesario la elaboración de un perfil de los participantes, estas pueden contener elementos como: sexo, edad, estado civil, profesión, grado de estudios, empresa o entidad, entre otros puntos; ya que permitieron que los participantes tengan las mismas características, con el propósito de realizar y ejecutar estrategias correctas y apropiadas para recopilar la información y los datos de manera clara y precisa.

Por este motivo, para la investigación empleó como técnicas: la entrevista y análisis documental, los mismos que corresponden a los instrumentos de guía de entrevista y documentos; por medio de estos procedimientos se levantaron las expresiones y declaraciones de los participantes. Para ello, la entrevista se

desarrolló de manera particular, personalizada, logrando la confianza y la declaración real y sincera de los participantes; se emplearon entrevistas semi estructuradas. Se desarrolló la entrevista a dos grupos de participantes: primer grupo empleados y segundo grupo usuarios; empleando la guía de observación y por último, se desarrolló el análisis documental.

### **3.6. Procedimiento**

Una vez recogida la información, se realizaron las preguntas a los participantes, necesario para la investigación, o también dejar de realizar preguntas no relevantes. Las entrevistas fueron registradas en hojas de Word y luego escaneadas en PDF; luego se procedió a la codificación, seguido de la reducción de los datos, para luego ser categorizados de los cuales se obtuvieron las categorías emergentes. Todo el proceso, desde la transcripción hasta la obtención de categorías emergentes, tuvo una duración de tres semanas.

Es así que el análisis de los datos obtenidos, también cuentan las conductas o sentimientos expresados por los participantes, todo ello anotado en el cuaderno de campo. También al referirnos del llamado “momento hermenéutico” iniciada con la interpretación de la realidad y en el contexto que lleva a los entrevistados a expresar comportamientos de su realidad.

El análisis e interpretación de la información se basó en las entrevistas grabadas, en las conductas observadas apoyados en los apuntes de hechos acontecidos o manifestaciones de sentimientos expresados y cruzados con la información recogida a través de los análisis de documentos. El “momento hermenéutico” se inició con la interpretación, de la lectura conjunta de la realidad, partiendo de las fuerzas aportadas por el contexto que permiten llevar a cada uno de los entrevistados a manifestar comportamientos de su realidad. Se considera, que es esta la instancia desde la cual se construye el nuevo conocimiento o los aportes al conocimiento desde la perspectiva de los actores. Y el procedimiento utilizado fue la triangulación de métodos (Arias, 2016), procedimiento que se hizo de las entrevistas, las observaciones y los documentos, finalmente la triangulación entre ellas, para obtener las sub categorías y de ahí conseguir las categorías genéricas.

### **3.7. Rigor científico**

El presente estudio, tiene rigor científico ya que se aplicó los criterios de Credibilidad, confirmabilidad y transferidad. Se logra la credibilidad a través de la participación del personal administrativo y de los usuarios ya que ellos experimentan y conocen la problemática de la presente investigación. La confirmabilidad se refiere al análisis de la interpretación de la Información documental y por último la transferidad debido a que los resultados pueden ser usados en otros escenarios de estudios.

Carrasco (2015), refirió la validez descriptiva, es la precisión y exactitud que el investigador recoge los datos en los textos, sin ser alterados, para luego ser comprendidos. La Validez teórica, referido a la explicación de las construcciones teóricas aportadas o realizadas por el investigador durante el estudio para poder posteriormente realizar la triangulación obteniendo las categorías y sub categorías genéricas.

Valderrama (2014), refirió que la validez interpretativa, está referido al significado que tienen para las personas los objetos, acontecimientos y conductas, este tipo de validez está relacionado con las formas de comprensión propio a la investigación cualitativa.

Así mismo una Generalización interna, dirigido a personas, acontecimientos y lugares de comunidad, grupo o institución que no fueron observados o entrevistados. En el caso de la generalización externa, es la transferencia de los resultados a otras comunidades, grupo o instituciones. Validez evaluativa, referido a reconocer y considerar los marcos evaluativos que por medio de ellos se da un significado a los hechos observados.

### **3.8. Método de análisis de datos**

Mediante el instrumento utilizado se realizó la entrevista semiestructurada, con la categoría y sub categoría de estudio, aplicando luego el análisis de la información ordenando los mismos a través de la transcripción de texto, asimismo se hizo e interpreto la información, logrando a través de la triangulación los resultados

favorables para conocer sobre los lineamientos de diseño arquitectónico para mejorar la atención de los usuarios de la Intendencia de Lambayeque de la SUNAFIL.

### **3.9. Aspectos éticos**

El trabajo de investigación estuvo realizado dentro de los fundamentos éticos y profesionales del investigador, la información obtenida fue analizada y procesada adecuadamente sin alteraciones en el instrumento utilizado en la investigación, asimismo se siguió las pautas de las normas APA.

#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

**Tabla 3 Categoría Lineamientos de diseño Arquitectónico para una mejor atención al ciudadano-Triangulación**

Categoría:		Lineamientos de diseño Arquitectónico para una mejor atención al ciudadano			
objetivo General:		Analizar los lineamientos de diseño Arquitectónico que mejoran la atención al ciudadano en la Intendencia Regional de Lambayeque			
Similitud					
Preguntas	Análisis de revisión documental 01	Análisis de revisión documental 02	Teoría	opinión reflexiva del investigador	conclusión
PREGUNTA 01: ¿Las áreas existentes de atención al público en la Intendencia Regional de Lambayeque han permitido una mejor atención en el periodo 2020?	Para los empleados entrevistados consideraron que en la medida de lo posible las áreas existentes de atención al público permitieron mejorar la atención; asimismo coincidieron que los espacios donde laboran son reducidos y que atienden a todos los usuarios de la mejor manera posible, dentro de estos algunos coincidieron que falta privacidad ya que todos pueden escuchar las recomendaciones, sugerencias o reclamos que se originan en la atención, por otro lado, se ha generado un costo adicional para la Intendencia por cuanto se alquilan ambientes para capacitar a las personas, por otro lado, un entrevistado considero que la posición de donde se ubica el área de atención debe ser evaluada y reubicada, mientras que otro entrevistado considero que por el tema del Covid-19 los espacios deben ser más amplios y de esta manera evitar la propagación de la enfermedad, aun cuando la Intendencia ha cumplido con las normas de protección, se debe reubicar el área de atención.	La totalidad de los usuarios entrevistados afirmaron que fueron muy bien atendidos por el personal de la Intendencia, pero coincidieron que los espacios de la zona de atención son muy pequeños, y se han complicado aún más con las medidas de seguridad impuestas por el Covid -19, porque ahora solo atiende una sola persona y las colas se realizan fuera de la Intendencia en la calle.	Los descrito discrepa con los indicado en la investigación de Romano, Alias y Jacobo (2019), ya que resalta la importante en la actualidad las edificaciones lo que más afecta es la ausencia de adecuación al entorno en general, asimismo al clima en general, esto impacta considerablemente en la satisfacción y calidad de vida de los usuarios; del mismo modo Escobar (2019) sostuvo que la organización de los lineamientos establecidos puede dirigir el paso a paso en la realización del diseño de una edificación para innovar, iniciando de cero.	A opinión propia considero que como organización se deberá tener en cuenta que es de gran importancia tener plantas de distribución libres que permitan que los espacios sean adaptados a la necesidad del usuario y no al revés. Así mismo considerar además que sería de gran importancia tener un terreno donde se pueda aplicar con gran libertad estos espacios particulares que se necesita para la atención al ciudadano.	La mayoría de los participantes sostienen que las áreas de atención son muy pequeñas y que causa demora en la atención ya que por el covid solo atiende una persona.  Se logró analizar los lineamientos de diseño Arquitectónico que mejoran la atención al ciudadano en la Intendencia. La edificación es una casa adaptada para las funciones de dicha institución, por ello, es que sus espacios o ambientes no son los adecuados para desarrollar las actividades y más cuando estas implican la atención de usuarios

<p>PREGUNTA 02: ¿Cree usted que el aforo del personal administrativo tiene implicancia en los espacios asignados y por ende en la atención al ciudadano?</p>	<p>Efectivamente los empleados entrevistados consideraron que el aforo del personal administrativo tiene implicancia en los espacios asignados y por consiguiente en la atención al ciudadano; coincidieron también que no tienen espacio para realizar su labor eficientemente, muchos de ellos deben revisar legajos o expedientes y por falta de espacio generan incomodidad a los usuarios igualmente corren el riesgo de que algunos documentos puedan traspapelarse y demorar aún más la atención e incrementar la incomodidad de los usuarios, por otro lado, varios de los entrevistados consideraron que el área de comparecencia no presenta una ubicación adecuada ya que está se encuentra en un semi sótano y con una vía de acceso que es una escalera perjudicando a los usuarios con discapacidad.</p>	<p>Mientras que los usuarios también consideraron que la cantidad de empleados administrativos incide en los espacios asignados y finalmente en la calidad de atención a los usuarios, la totalidad coincidió en que contar con un solo empleado en la atención retarda la misma, pero también coinciden que el espacio es muy pequeño y limitado, incluso el vigilante se ubica cerca de la zona de atención, esto no favorece la calidad de la atención por más amabilidad que tenga el personal.</p>	<p>En este punto es importante resaltar con lo expuesto por Gómez y Pérez (2019) en donde definen al usuario como las personas que alcanzan el derecho a emplear los bienes o servicios de una entidad pública. Pozo (2020) considero que las expectativas de los usuarios en la actualidad son cada vez más, no se contentan fácilmente, ni se conforman con poco, esto es producto de que hoy conocen sus derechos y por medio de la tecnología tienen mayor información. Arbeláez (2020) cito a Paz (2015) el cual describió que la atención al usuario consiste en la práctica de dos habilidades, las habilidades personales que están vinculadas con la comunicación que se constituyen en las relaciones con otras personas y las habilidades técnicas que se originan de la misma labor que realiza la persona.</p>	<p>Opino que toda entidad pública debe proyectarse con el personal administrativo ya que este aforo es de gran importancia para la atención al ciudadano y va del mando con el área que se va a utilizar, esta proyección debe ser a largo plazo para no incurrir en falencias como las vividas en el análisis de la presente investigación.</p>	<p>La mayoría de los participantes sostienen que el aforo del personal administrativos si tiene implicancia en los espacios, a mayor personal, mayores espacios se necesitarían</p>
<p>PREGUNTA 03: ¿La Intendencia Regional de Lambayeque realiza Inspecciones, cuentan con las unidades vehiculares suficientes y así mismo con el estacionamiento para esas unidades?</p>	<p>La Intendencia efectivamente cuenta con una unidad vehicular y con el respectivo estacionamiento para esta unidad, pero coinciden en que no es suficiente, argumentando que la mayoría de las intervenciones son en zonas alejadas y muchas de ellas son al mismo tiempo, por lo que deben alquilar unidades que genera una serie de documentación que fácilmente se evitarían si se cuenta con las unidades, actualmente la Intendencia cuenta con 19 inspectores para una sola unidad además se afronta a un incremento de la demanda de casos que deben ser atendidos con prontitud.</p>	<p>La mayoría de los usuarios encuestados coincidieron que no tienen conocimiento sobre las unidades vehiculares que tiene la Intendencia ni tampoco del estacionamiento, los pocos usuarios con conocimiento confluieron que la única unidad vehicular no es suficiente para la cantidad de inspecciones que deben realizar los inspectores, generando atrasos en la revisión y evaluación de los legajos.</p>	<p>Se busca una buena atención para ello como lo indicó Solís (2019) la ausencia de una buena comunicación genera conflictos, aunque estos puedan ser manejados con una conducta positiva para fortalecer los valores de la atención con los usuarios. Toledo (2019) sostiene que el propósito de la atención es que esta sea de calidad, que consiste en el bienestar de las necesidades y requerimientos del usuario.</p>	<p>Muchas instituciones, dejan de lado este gran aporte y como según el reglamento nacional de edificaciones lo indica, debería tener no solo estacionamiento para uso administrativo, sino también para uso del público en general</p>	<p>La mayoría de informantes indicaron que cuenta con una unidad, pero se necesitaría más unidades.</p>

En el objetivo general que planteé en la presente investigación es de analizar los lineamientos de diseño Arquitectónico que mejoran la atención al ciudadano en la Intendencia Regional de Lambayeque. La discusión que nos lleva de esta categoría, empiezo indicando que el método utilizado lo considero de gran validez, ya que he recurrido a fuentes vividas, al mismo hecho de la realidad. La misma que me ha sido de gran esfuerzo y con ciertas limitaciones para obtener la información por parte de las personas que he tenido que entrevistar ya sea por parte del usuario como por los propios administrativos, teniendo ellos el temor si de la opinión y del acceso a la información que me proporcionan conllevará alguna sanción o algo similar.

Insertándonos en los resultados de esta categoría, de analizar los lineamientos de diseño Arquitectónico que mejoran la atención al ciudadano en la Intendencia Regional de Lambayeque, mi opinión es que, a través de la guía de entrevista utilizada, pude evidenciar las expectativas que tenía ya con la problemática que observé. Me centré en los espacios para atención al ciudadano y se realizó tres preguntas tanto al personal administrativo como al público en general. La muestra de entrevistados considerada si bien no es el 100% de toda la población en general ni de los administrados, pero considero que es la suficiente como para emitir una opinión válida ya que son personas que viven el día a día del entorno que les rodea y son personas que tienen acceso a la atención y pueden emitir opinión de los espacios que visitan o utilizan.

Tras recabar la información a través de las tres preguntas realizadas en las entrevistas, se comprobó que los espacios para atención al ciudadano y administrativos son reducidos, que de haber crecimiento de personal administrativo como lo hay todos los años, se debió crecer también en espacio ya que no actualmente no cuentan con todos los espacios necesarios para las funciones de atención al ciudadano. En este aspecto coincido con los resultados emitidos, y como dijo Escobar (2019) quien sostuvo que la organización de los lineamientos establecidos puede dirigir el paso a paso en la realización del diseño de una edificación para innovar, es iniciando de cero o realizando una buena adaptación de los espacios; es decir las funciones van de la mano con el diseño y estas con el

espacio; se interconectan para brindar y satisfacer una necesidad y así como indica Pozo (2020) consideró que las expectativas de los usuarios en la actualidad son cada vez más, no se contentan fácilmente, ni se conforman con poco, esto es producto de que hoy conocen sus derechos y por medio de la tecnología tienen mayor información y Toledo (2019) sostuvo que el propósito de la atención es que esta sea de calidad, que consiste en el bienestar de las necesidades y requerimientos del usuario; es decir la atención al usuario no solo es el trato directo, es también el entorno, el espacio donde se atiende.

Para concluir con la discusión de esta categoría, coincido con Paz (2015) quien describió que la atención al usuario consiste en la práctica de dos habilidades, las habilidades personales que están vinculadas con la comunicación que se constituyen en las relaciones con otras personas y las habilidades técnicas que se originan de la misma labor que realiza la persona. Es decir, la presente investigación se puede aplicar en otros contextos, ya sean entidades públicas o privadas que brinden servicio al público o que se interrelacionen.

**Tabla 4 Sub Categoría 1, Eficiencia en la aplicación de los lineamientos-Triangulación**

SUB CATEGORÍA 01		Eficiencia de la aplicación de los lineamientos			
Obj.Espec. 01		Analizar la eficiencia de la aplicación de los lineamientos de diseño arquitectónico para una mejor atención al ciudadano en la Intendencia Regional de Lambayeque.			
Preguntas	Análisis de revisión documental 01	Análisis de revisión documental 02	Teoría	opinión reflexiva del investigador	Similitud conclusión
PREGUNTA 04: ¿Considera que en la actualidad los espacios con los que cuenta la IRE para sus actividades son los suficientes? ¿Si tuviera que agregar espacios, que agregaría?	Ya se ha mencionado con frecuencia en las respuestas anteriores que la falta de espacio es un problema latente para el mejor desempeño de las actividades de los empleados de la Intendencia; dentro de los espacios que los entrevistados agregarían al área se encuentran: salas de capacitación, almacén para archivar los documentos, área para visualizar y revisar los legajos, espacio para realizar la digitalización de los documentos, comedor y estacionamiento.	La totalidad de los usuarios entrevistados consideraron que los espacios de la Intendencia no son suficientes para que el personal pueda desarrollar sus actividades de manera eficiente. Asimismo, recomiendan que deben agregarse los espacios más cómodos como para esperar, para firmar los documentos, para que se revisen de manera cuidadosa los documentos.	Para conseguir que un diseño arquitectónico sea económico y funcional debe cumplir como mínimo los requerimientos de resistencia y que otorgue la seguridad de los empleados y usuarios como lo indicó Tang (2019) Asimismo López (2020) sostuvo que debe ser un eje que permite la identificación social poniendo énfasis en su naturaleza como punto de convivencia y encuentro de personas, del mismo modo, como motor de crecimiento de la comunidad. Los espacios deben necesariamente demostrar la sencillez de la naturaleza en donde se ubica la estructura y dar el protagonismo a la institución, estos deben ser coherentes y amigables con el ambiente, argumento Gómez (2019)	Opino que no se ha ejecutado eficientemente la aplicación de los lineamientos de diseño arquitectónicos, por no contar con los suficientes espacios o áreas tanto de trabajo como de atención al ciudadano; es decir el partido arquitectónico a nivel de funciones para la atención al ciudadano no ha sido explotado en su magnitud.	Tanto los participantes usuarios como los administrativos coinciden que no son los suficientes y que se necesita incorporar otros espacios para un mejor servicio al usuario. Se logró analizar la eficiencia de la aplicación de los lineamientos de diseño arquitectónico en la Intendencia Regional de Lambayeque para una mejor atención al ciudadano. La edificación es una casa que carece de buena iluminación y ventilación natural, lo que puede generar problemas de salud a los empleados y usuarios, adicionalmente no se cuenta con servicios higiénicos suficientes para cubrir la demanda tanto de personal como de usuarios, por ello solo se cuenta con un baño para el público en general y este corresponde para las personas discapacitadas.
PREGUNTA 05: ¿Considera usted que en el año 2020 su espacio asignado para el desarrollo de sus actividades se encuentra bien ventilado e iluminado?	Consideraron que su espacio donde realizan sus actividades no cuenta con una buena ventilación e iluminación; el espacio al ser pequeño en épocas de verano se complica por el calor, al no contar con ventilación natural se recurre a la artificial pero no es la adecuada, asimismo la iluminación que se emplea es la artificial, pero es regular, esta no permite revisar de manera correcta los legajos.	Las instalaciones de la Intendencia presentan ventanas, pero estas no se abren, por lo que, no hay ventilación y en temporada de verano el calor es insoportable, las oficinas si cuentan con iluminación, pero podría ser mejor lo que ocurre es que la estructura es una casa adaptada para que sea una oficina.	Choi (2019) coincide que toda infraestructura debe considerar el ahorro del consumo energético, para ello, es relevante considerar la ventilación natural la cual permitirá que corrientes de aire circulen y renueven el espacio interior del ambiente sin recurrir a equipos de aire acondicionados o ventiladores, este tipo de ventilación limpia el aire y colabora en la disminución del calor. En cuanto a la ventilación natural, Mabdeh, et al, (2020) indicaron que es un procedimiento muy empleado que controla una serie de parámetros ambientales como las tasas de ventilación, la humedad, temperatura y velocidad del aire, con el propósito de controlar el área interior. Con respecto a la iluminación se afirma que su nivel puede traer repercusiones perjudiciales con el paso del tiempo; situaciones como nivel alto o bajo de iluminación pueden ocasionar dolores de cabeza muy agudos a causa de la fatiga visual (Sánchez, 2018) Es recomendable que sea empleada la iluminación natural en las oficinas, por este motivo es importante la orientación del espacio como un elemento fundamental al instante de desarrollar una planificación arquitectónica, en vista que, una pésima orientación influiría negativamente en el desarrollo de las actividades del personal (Vaca, 2019) La buena iluminación influye sobre la concentración y la atención, asimismo incrementa el rendimiento cognitivo (Garrido y Piderit, (2020) Yuen (2018)	Considero que si bien la norma A-080 de oficinas, no solicita ventilación e iluminación natural; nos encontramos ya ante una realidad de ecoeficiencia que amerita tener en cuenta para tener un ahorro de consumo energético y el mismo que debe ser aplicado en las oficinas del estudio de investigación; para lo cual esto debe ser un parámetro a tenerse en cuenta en la búsqueda de locales para la SUNAFIL	Aquí la mayoría concluye que, a pesar de tener las ventanas, le falta más ventilación e iluminación natural.

			<p>pone énfasis en la iluminación y ventilación, la cual la primera la define como el ambiente modelado por la luz mientras que la segunda es el elemento definitivo en el bienestar y confort de las personas. Todo diseño arquitectónico busca la satisfacción y comodidad de las personas que viven, laboren o visiten el espacio por ello es relevante conocer su percepción sobre su atención recibida</p>		
<p>PREGUNTA 06: ¿Cree usted que la cantidad de batería de baños es suficiente para el uso del personal administrativo y de público en general?</p>	<p>Para los empleados de la Intendencia entrevistados consideraron insuficiente la cantidad baños, hacen referencia que se cuenta con 3 baños en el primer piso de los cuales uno es para el público en general incluyendo las personas con discapacidad, otro le corresponde al personal de limpieza y vigilancia y el último corresponde al personal de la intendencia, este último es tanto para varones como damas y debe cubrir a 22 personas, lo que lo hace insuficiente y a la vez poco higiénico por lo que concuerdan que debe haber otro baño para diferenciarlo.</p>	<p>El local de la Intendencia solo cuenta con un solo baño, esto se tanto para el público en general como para las personas con discapacidad; otro problema radica en que el servicio higiénico es mixto tanto para varones como para damas, generando la incomodidad a las damas que tienen que compartir este servicio con los varones.</p>	<p>Los diseños en espacios rurales como urbanos presentan diferentes lineamientos, pero toman en consideración aspectos relevantes como la sociedad, la cultura, la historia y finalmente la economía de la zona (Chu &amp; Li, 2019) Por lo tanto, el diseño de la edificación o espacios debe ser entendido como procedimiento co-creativo en donde participen todos los involucrados y prestando mucha atención a los usuarios, ya que finalmente esta infraestructura debe beneficiar a estos (Milo, 2020)</p>	<p>Considero que la dotación de equipamiento sanitario debería ser considerado según la cantidad de personal y como en este caso, deberían ser diferenciados no solo por el uso, sino también por el tipo, es decir las personas con discapacidad deberían seguir manteniendo su exclusividad, por ende, los baños adicionales para público en general deberán ser diferentes a éste.</p>	<p>La mayoría concluye que no son los suficientes baños y debería considerarse habilitar baños para atención al público diferenciado del baño para persona con discapacidad.</p>

El objetivo específico de la primera sub categoría, fue de analizar la eficiencia de la aplicación de los lineamientos en la Intendencia Regional de Lambayeque para una mejor atención al ciudadano, el cual se logró investigar utilizando la guía de entrevista y se realizó de forma directa y analizando los fenómenos como experiencias vividas, además de la interpretación de las bibliografías utilizadas en la presente investigación.

Insertándonos en los resultados de esta primera sub categoría, al analizar la eficiencia de la aplicación de los lineamientos en la Intendencia Regional de Lambayeque para una mejor atención al ciudadano, se realizó tres preguntas estratégicas para evidenciar lo antes mencionado, las mismas que permitió entrevistar a personas de ambas partes, es decir al administrado y al usuario para así tener ambos conceptos y se ha relacionado con las fuentes de investigación; del cual como resultado se logró analizar y cumplir con el objetivo, mucho más allá de las limitaciones que se tuvo para obtener la información debido a que se veía con desconfianza brindar dichas opiniones respecto de las preguntas, e inclusive se prohibió la utilización de las fotografías, pero tras recabar la información directa con las opiniones vividas fue suficiente para concluir con el análisis e indicar que no se fue eficiente con la aplicación de los lineamientos de diseño en dicha IRE, que faltó espacios como programa arquitectónico, como resultado de un buen análisis funcional respecto del usuario con el administrado. Así mismo discrepo con la normativa A-080, respecto de la iluminación y ventilación si bien en este aspecto la Intendencia de Lambayeque cumplió con la normativa; concuerdo con Choi (2019) quien enfatizó que toda infraestructura debe considerar el ahorro del consumo energético, para ello, es relevante considerar la ventilación natural la cual permitirá que corrientes de aire circulen y renueven el espacio interior del ambiente sin recurrir a equipos de aire acondicionados o ventiladores, como lo que en esta intendencia ocurre, al no contar con buena ventilación e iluminación natural, se recurre a estos equipos electrónicos, así mismo en este énfasis de análisis se encontró a diferentes autores como Vaca, (2019) y Garrido & Piderit, (2020) coincidieron y enfatizaron que la buena iluminación influye sobre la concentración y la atención, asimismo indicaron que incrementa el rendimiento cognitivo. Yuén (2018) concluyó que la iluminación y ventilación, busca la satisfacción y comodidad

de las personas que viven, laboren o visiten el espacio por ello era necesario analizar las opiniones emitidas por los usuarios y personal en general.

Finalizando con la discusión de esta primera sub categoría, coincido con Sánchez, 2018) quien recomendó que es empleable la iluminación natural en las oficinas, por este motivo es importante la orientación del espacio como un elemento fundamental al instante de desarrollar una planificación arquitectónica, dando a conocer que la misma depende mucho del análisis y buen uso de los lineamientos para el funcionamiento de las actividades a realizar dentro de un entorno.

Como podemos apreciar, los enfoques de otras especialidades en el tema de investigación ayudaron a la validez de esta sub categoría y así mismo la presente investigación permitirá enfocarse en otro contexto u otro estudio de investigación.

**Tabla 5 Sub categoría 2, Lineamientos de diseño para personas con discapacidad-Triangulación**

SUB CATEGORÍA 02		Lineamientos de diseño para personas con discapacidad				
Obj. Espec. 02		Analizar los lineamientos de diseño arquitectónico en la infraestructura física que contribuyen a una mejor atención para las personas con discapacidad en la Intendencia Regional de Lambayeque				
Preguntas	Análisis de revisión documental 01	Análisis de revisión documental 02	Teoría	opinión reflexiva del investigador	Similitud	conclusión
PREGUNTA 07: ¿Considera que la IRE, cuenta con niveles de piso o desniveles adecuados o acondicionados para la atención de personas con discapacidad?	No se cuenta con desniveles apropiados ni acondicionados para permitir el acceso a los usuarios con discapacidad, se cuenta con una rampa que comunica la entrada con la zona de atención al usuario, pero no es suficiente ya que algunas veces es necesario atender a los usuarios en la sala de comparecencia (semi sótano) o en el SIAI (segundo piso) y la persona con discapacidad no puede acceder porque se ingresa por escalera, lo que genera que se adapte una sala de reunión en la zona de atención ocasionando malestar en los demás usuarios ya que el espacio es pequeño.	Definitivamente los usuarios entrevistados no han observado la rampa y si esta existe no se emplea, todos los accesos para ingresar a los ambientes para la atención tienen gradas, complicando el traslado de las personas con discapacidad.	Reyes, Carrión, Merino y Herrera (2019) estos deben contemplar una serie de experiencias ordinarias humanas y que sean únicas y personales que mejoren su calidad de vida y que contribuyan a que la persona discapacitada tenga una vida plena.	Considero que los parámetros de usar una vivienda alquilada, hace que la adaptación sea mas compleja y quizá hasta nula.	La mayoría de participantes en la entrevista concluyen que en la sala de comparecencia no cuenta con rampas para persona con discapacidad y en la zona de atención la rampa no es tan directa, ya que lleva al baño de discapacitado.	Se logró analizar los lineamientos de diseño arquitectónico en la infraestructura física que contribuyen a una mejor atención para las personas con discapacidad en la Intendencia. Por más que se ha tratado de reacondicionar los espacios de la Intendencia esta carece de espacios amplios en los cuales se pueda atender como corresponde a los usuarios con discapacidad, incluso la zona de acceso a las oficinas no cumple las normas, ya que cuentan con escaleras y no con ascensores o rampas.
PREGUNTA 08: ¿A su parecer, los espacios públicos de atención en la IRE, cuentan con la señalización respectiva para las personas con discapacidad?	La totalidad de los entrevistados consideraron que la Intendencia no cuenta con la señalización indispensable para la orientación y seguridad del público en general y de las personas con discapacidad, incumpliendo con la Norma A.120 Accesibilidad para personas con discapacidad y de las personas adultas mayores dictaminada por el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad – CONADIS, poniendo en riesgo la salud de las personas con discapacidad.	La mayoría de los usuarios entrevistados coincidieron que no existe señalización para la seguridad y orientación de las personas discapacitadas; tan solo existe la señal en los servicios higiénicos.	Es importante mencionar que estas personas presentan una serie de problemas para acceder a los servicios higiénicos o baños debido a la ausencia de señalizaciones y de personas que orienten y apoyen en su necesidad (Campos y Cartes, 2019)	Tener una buena señalización tanto para personas con discapacidad como de evacuación, son básicos, a diferencia que en discapacidad no hay inspecciones inopinadas para cumplimiento.	En su totalidad los informantes indican que no cuenta con señalización para personas con discapacidad.	

<p>PREGUNTA 09: ¿En el año 2020 cuenta usted con personal administrativo en condiciones de discapacidad? De ser sí o no la respuesta, ¿cuenta con algún espacio habilitado de trabajo para personas con discapacidad?</p>	<p>Los empleados entrevistados afirmaron que la Intendencia no cuenta con personal discapacitado laborando en la institución, lo que estaría incumpliendo con la Ley N° 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad y su reglamento publicado en el Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP, esta ley tuvo como finalidad el desarrollo, promoción y seguridad, en igualdad de condiciones, de los derechos de las personas con discapacidad, fomentando su realización e inclusión efectiva y a plenitud en la vida social, económica, política, tecnológica y cultural</p>	<p>Los entrevistados coincidieron que no existe un espacio habilitado de trabajo y atención para personas con discapacidad.</p>	<p>Eso es por el lado de los usuarios con discapacidad, pero otro problema es la ausencia de personal con discapacidad, muchas empresas o entidades gubernamentales no cuentan con este personal debido a ciertas actitudes negativas de los empleadores sobre si efectivamente el desempeño del personal con discapacidad no sea favorable y que no rinda como se espera en la entidad (Vásquez y Moncayo, 2019)</p>	<p>Tener espacios ya establecidos para persona con discapacidad, es mucho más eficiente al tener que estar improvisando en espacios que no han sido estudiados y analizados para el fin en mención.</p>	<p>En su totalidad indican que la zona de atención la usan para personas con discapacidad</p>
---	--	---	---	---	---

EL objetivo de esta segunda sub categoría, es de analizar los lineamientos de diseño arquitectónico en la infraestructura física que contribuyen a una mejor atención para las personas con discapacidad en la Intendencia Regional de Lambayeque, el cual logré investigar utilizando la guía de entrevista y se realizó de forma directa y analizando los fenómenos como experiencias vividas, además de la observación física de los espacios y de la interpretación de las bibliografías utilizadas en la presente investigación.

Insertándonos en los resultados de esta segunda sub categoría, de analizar los lineamientos de diseño arquitectónico en la infraestructura física que contribuyen a una mejor atención para las personas con discapacidad en la Intendencia Regional de Lambayeque, se realizó tres preguntas estratégicas para evidenciar lo antes mencionado, las mismas sirvió para entrevistar a personas de ambas partes, es decir al administrado y al usuario para así tener ambos conceptos y se relacionó con las fuentes de investigación; del cual como resultado se logró analizar el segundo objetivo específico. Se obtuvo la información directa con las opiniones vividas y el análisis documentado, el cual fue suficiente para concluir con el análisis del mismo modo, abordando los resultados, la intendencia no cumplió con los espacios tanto habilitados como señalizados para personas con discapacidad, se indicó que la Intendencia carece de espacios amplios en los cuales se pueda atender como corresponde a los usuarios con discapacidad, incluso la zona de acceso a los espacios de salas de comparecencia, ya que cuentan con escaleras y no con ascensores o rampas, la rampa que se tiene desde el ingreso principal no está en una ubicación estratégica ya que no lleva directamente a la atención al usuario, por ende no se aplicó los lineamientos de diseño para personas con discapacidad y coincido con Campos y Cartes (2019) quienes refirieron que estas personas presentan una serie de problemas y necesitan de señalizaciones o de personas que orienten y apoyen en su necesidad de transportarse dentro de una entidad.

Finalizando con la discusión de esta segunda categoría, el enfoque de Reyes, et al (2019) indicó que las actividades de las personas con discapacidad contemplan una serie de experiencias ordinarias humanas y que sean únicas y

personales; para la cual estoy de acuerdo ya que son esas experiencias que hacen que los lineamientos de diseño arquitectónico se centre en satisfacer las necesidades, así mismo indicó que es de amplitud este tema de estudio por tales motivos considero servirá como instrumento para el análisis con otros grupos o investigaciones

**Tabla 6 Sub categoría 3, Lineamientos de diseño del mobiliario en el desarrollo de las actividades**

SUB CATEGORÍA 03		Lineamientos de diseño del mobiliario en el desarrollo de las actividades			
Obj. Espec.03		Analizar los lineamientos de diseño del mobiliario designado para el personal administrativo y público en general que contribuyen a una mejor atención para las personas con discapacidad en la Intendencia Regional de Lambayeque			
Preguntas	Análisis revisión documental 01	Análisis de revisión documental 02	Teoría	opinión reflexiva del investigador	Similitud conclusión
PREGUNTA 10: ¿A opinión propia, cree que su mobiliario y el de los que laboran están acorde con sus funciones?	Casi la mayoría de los entrevistados consideraron que el mobiliario no se ajusta a sus necesidades, haciéndoles más complicado su accionar, sus escritorios tan solo miden 1.07 metros lo que lo hace menos practico para la revisión de una serie de documentos, su firma, el ingreso al sistema, entre otras actividades, tan solo uno de los entrevistados considera que el mobiliario si es el adecuado.	Consideraron que el mobiliario en general dentro de la Intendencia no está acorde con las funciones que se realizan dentro de la atención, los muebles son pequeños e incomodos imposibilitando la labor del empleado en la revisión del legajo y para el usuario que muchas veces no puedo firmar con comodidad.	Chamache (2019) indicó la importancia de emplear el concepto relacionado con la calidad espacial en el cual este espacio debe ser funcional y vivible, asimismo debe contar con una correcta tipología de circulación, y que estos sean de una sencilla interpretación para el usuario en general. Cabana (2019) consideró que los ambientes deben reflejar confortabilidad, en vista que es un espacio vital, en donde las personas realizan diferentes actividades	Considero que además de tener en cuenta el análisis de cumplimiento de la normativa en la infraestructura, el mobiliario además un punto importante que se relaciona con la investigación, ya que de esto también depende la funcionabilidad de las actividades, por lo que debe ser a conde con las mismas.	La materia de los informantes indica que deberá acondicionarse muebles nuevos de acuerdo a las funciones que se realizan para una mejor atención y desempeño de sus funciones  Se logró analizar los lineamientos de diseño del mobiliario designado para el personal administrativo y público en general que contribuyen a una mejor atención para las personas con discapacidad en la Intendencia. La institución no cuenta con mobiliario adecuado, ya que muchos son atendidos con incomodidad en los escritorios del personal, este no permite revisar adecuadamente los legajos y tampoco firmar a los usuarios.

El objetivo específico tres de la tercera sub categoría de analizar los lineamientos de diseño del mobiliario designado para la persona administrativo y público en general contribuyen a una mejor atención para las personas con discapacidad en la Intendencia Regional de Lambayeque. La discusión que nos lleva de esta sub categoría, se recurrió a fuentes vividas, utilizando la guía de entrevista. Así mismo se tuvo limitaciones de alcances de información, accesos a los espacios de estudio por parte de la entidad y por parte de los usuarios, mucha desconfianza al realizarles las encuestas.

Insertándonos en los resultados de la tercera sub categoría, analizar los lineamientos de diseño del mobiliario designado para el personal administrativo y público en general que contribuyen a una mejor atención para las personas con discapacidad en la Intendencia Regional de Lambayeque, se concluyó que el mobiliario debe ser reformulado a nivel de diseño, la validez de las opiniones del personal que trabaja en dicha sede y del usuario que tras la vivencia de experimentar incomodidades y necesidades de usar mobiliarios que les permitan el desarrollo de sus actividades se plasmó en análisis, comprobándose así que el mobiliario es de importancia en la atención al ciudadano.

Es así que Chamache (2019) indicó la importancia de emplear el concepto relacionado con la calidad espacial en el cual este espacio debe ser funcional y vivible, asimismo debe contar con una correcta tipología de circulación, y que estos sean de una sencilla interpretación para el usuario en general, debido a que cuando tenemos espacios reducidos con mobiliario no acorde con éstos se pierde circulaciones, por lo que ambos se deben complementar.

Para concluir con la discusión de esta segunda sub categoría, Cabana (2019) consideró que los ambientes deben reflejar confortabilidad, en vista que es un espacio vital, en donde las personas realizan diferentes actividades y; por consiguiente, se tiene que tomar en consideración la iluminación y ventilación pertinente y el vínculo con el espacio tanto interior como exterior.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Se logró analizar los lineamientos de diseño Arquitectónico que mejoran la atención al ciudadano en la Intendencia. La edificación es una casa adaptada para las funciones de dicha institución, por ello, es que sus espacios o ambientes no son los adecuados para desarrollar las actividades y más cuando estas implican la atención de usuarios.

**Segunda:** Se logró analizar los lineamientos de diseño arquitectónico que mejoran la eficiencia de la atención al ciudadano en la Intendencia. La edificación es una casa que carece de buena iluminación y ventilación natural, lo que puede generar problemas de salud a los empleados y usuarios, adicionalmente no se cuenta con servicios higiénicos suficientes para cubrir la demanda tanto de personal como de usuarios, por ello solo se cuenta con un baño para el público en general y este corresponde para las personas discapacitadas.

**Tercera:** Se logró analizar los lineamientos de diseño arquitectónico en la infraestructura física que contribuyen a una mejor atención para las personas con discapacidad en la Intendencia. Por más que se ha tratado de reacondicionar los espacios de la Intendencia esta carece de espacios amplios en los cuales se pueda atender como corresponde a los usuarios con discapacidad, incluso la zona de acceso a las oficinas no cumple las normas, ya que cuentan con escaleras y no con ascensores o rampas.

**Cuarta:** Se logró analizar los lineamientos de diseño del mobiliario designado para el personal administrativo y público en general que contribuyen a una mejor atención para las personas con discapacidad en la Intendencia. La institución no cuenta con mobiliario adecuado, ya que muchos son atendidos con incomodidad en los escritorios del personal, este no permite revisar adecuadamente los legajos y tampoco firmar a los usuarios.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:** Se recomienda a la Intendencia Regional de Lambayeque alquilar un ambiente mucho más amplio, con el propósito que puedan realizar sus actividades de manera eficiente y en favor de los usuarios.

**Segunda:** Se recomienda a la Intendencia Regional de Lambayeque que el nuevo ambiente cuenta con iluminación y ventilación natural, con el propósito de evitar problemas de salud posteriores al personal y al público en general, asimismo se recomienda la compra de nuevas unidades de transporte para atender las inspecciones, la nueva edificación debe contar con estacionamiento para los nuevos vehículos.

**Tercera:** Se recomienda a la Intendencia Regional de Lambayeque que la nueva edificación cuente con baños individualizados (varones y damas) y para cada actor (empleados, públicos en general, personas con discapacidad y personal de mantenimiento y seguridad), asimismo se debe reacondicionar rampas de acceso al establecimiento y a las oficinas donde fluyen los usuarios.

**Cuarta:** Se recomienda a la Intendencia Regional de Lambayeque la adquisición de nuevos muebles para que el personal pueda colocar los legajos para su revisión y evaluación, asimismo pueda conversar con los usuarios de manera reservada, asimismo los pasadizos deben contar con muebles para que el usuario espera cómodamente su atención.

## VII. REFERENCIAS

- Aguilar, A. (2019). *Lineamientos arquitectónicos para el diseño de un Centro de Acogida Residencial en el distrito de Nuevo Chimbote 2018*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Chimbote.
- Allam, Z. & Jones, D. (2018). Promoting resilience, liveability and sustainability through landscape architectural design: A conceptual framework for Port Louis, Mauritius; a Small Island Developing State. *IFLA World Congress Singapore 2018*, 1598-1610.
- Arbelaez, S. (2020). *Flujos de los procesos organizacionales internos y su relación con la agilidad en la atención al usuario del Registro Civil, Identificación y Cedulación - Agencia Babahoyo*. (Tesis de maestría), Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo.
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Recuperado: [https://kupdf.net/download/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-7ma-edicion-2016pdf\\_5a1b4afde2b6f5e526da642c\\_pdf](https://kupdf.net/download/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-7ma-edicion-2016pdf_5a1b4afde2b6f5e526da642c_pdf)
- Cabana, M. (2019). *Lineamientos de diseño para el espacio arquitectónico: Casa de la Cultura, en el Centro Poblado Culebras - Huarmey 2018*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Chimbote.
- Caicedo, Y. (2020). *Lineamientos de diseño arquitectónico para personas de talla baja. Lineamiento aplicables a vivienda de interés social*. (Tesis de maestría), Universidad Santo Tomás, Bucaramanga.
- Campos, V. y Cartes, R. (2019). Estado actual de la atención sanitaria de personas con discapacidad auditiva y visual: una revisión breve. *Rev. Med. Chile*(147), 634-642.
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Carrera, C. (2019). *Estudio y lineamientos para la implantación de la Universidad en Durán*. (Tesis de maestría), Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Chamache, A. (2019). *Lineamientos para el diseño arquitectónico de una vivienda colectiva en el distrito de Nuevo Chimbote, 2018*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Chimbote.

- Chaverri, L. (2020). Participación ciudadana en metodologías para el diseño arquitectónico, urbano y de paisaje. *Revistarquis*, 9(1), 146-183.
- Choi, S. (2019). *Diseño arquitectónico de un Centro Cultural para la Comunidad Chino-Ecuatoriana en Quito*. (Tesis de maestría), Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Chu, D. & Li, R. (2019). A comparative study of chinese and american rural design guidelines. *International Journal of Structural and Civil Engineering Research*, 8(1), 46-53.
- Currea, F. (2018). *Planteamiento de los requerimientos, pautas y lineamientos para la construcción de un edificio especializado para la Biblioteca de la Universidad Central*. (Tesis de maestría), Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
- Dirección de Normalización -INICAL (2015). *Norma técnica Peruana 260.079. Muebles, mobiliario de oficina, Mesas de trabajo. Dimensiones*.
- Egúsquiza, M. (2017). *Edificio de Oficinas Coworking*. (Tesis de licenciatura), Universidad Ricardo Palma, Lima.
- Escobar, P. (2018). *Lineamientos estratégicos para diseñar espacios físicos que impulsan la creatividad y facilitan la innovación empresarial en Colombia y Ecuador*. (Tesis de maestría), Universidad EAN, Bogotá.
- Feria, M. & Amado, M. (2019). Architectural design: Sustainability in the decision - making process. *Buildings*, 9(135), 1-13.
- Forcael, E., Nope, A., García, R., Bobadilla, A. & Rubio, C. (2019). Architectural and management strategies for the design, construction and operation of energy efficient and intelligent primary care centers in Chile. *MDPI*, 11(464), 1-18.
- Garrido, C. y Piderit, M. (2020). Factores de diseño de la iluminación que intervienen en el estímulo circadiano en oficinas. *Revista AUS*, 59-65.
- Gómez, L. (2019). *Proyecto arquitectónico complejo administrativo ubicado en el corredor ambiental de Canceles*. (Tesis de maestría), Universidad Católica de Pereira, Pereira.
- Gómez, M. y Pérez, J. (2019). *Guía para la adecuación física de la sala de urgencias para la atención de usuarios preferenciales en la Clínica del Prado bajo la metodología PMI*. (Tesis de maestría), Universidad Esumer, Medellín.
- Hernandez, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Fundamentos de metodología*

- de la investigación. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Lanche, R. (2019). *Diseño de una propuesta de intervención arquitectónica en la casa hogar "Clamor en el Barrio" en la ciudad de Loja, a través del diseño participativo*. (Tesis de maestría), UNiversidad Internacional del Ecuador - Loja, Loja.
- López, N. (2020). *Propuesta de diseño arquitectónico de un Centro Comunitario para la Vereda Acapulco en el Municipio de Girón*. (Tesis de maestría), Universidad Santo Tomás, Bucaramanga.
- Mabdeh, S., Ahmad, S., Alradaideh, T. & Bataineh, A. (2020). Low-cost ventilation strategies to improve the indoor environmental quality by enhancing the natural ventilation in multistory residential buildings. *Periodicals of Engineering and Natural Sciences*, 8(4), 2045-2067.
- Milo, A. (2020). The acoustic designer: Joining soundscape and architectural acoustics in architectural design education. *Building Acoustics*, 27(2), 83-112.
- Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (2019). Reglamento Nacional de Edificaciones, recuperado: <https://www.inagep.com/contenidos/reglamento-nacional-de-edificaciones-actualizado-al-2019?fbclid=IwAR0y5Efgy31ZDyaXv63fee2sVECXkg02kthunQVqeK96S4sQRluVnaKII4>
- Ñaupas, H. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. Transversal.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 25 de 05 de 2018
- Penava, D., Arciniega, D., Anic, F. & Abrahamczyk, L. (2020). Architectural and engineering design criteria for earthquake resistant masonry infilled RC frames containing openings. *EnvEng-IO*, 7(1), 11-17.
- Pérez, C. (2017). *Rehabilitación paisajística del sector, ciudadela Los Parques del Cantón Crnl. Marcelino Maridueña provincia del Guayas mediante el diseño arquitectónico sostenible del "Mercado Crnl. Marcelino Maridueña"*. (Tesis de licenciatura), Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil,

- Guayaquil.
- Polito, L. (2013). *Ciencia, arte y arquitectura en tiempos modernos*. (Tesis doctoral), Univeridad Central de Venezuela, Caracas.
- Pozo, G. (2020). *Evaluación de la atención al usuario en el registro civil de la ciudad de Babahoyo*. (Tesis de maestría), Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo.
- Puicón, J. y Salas, K. (2019). *Sede de servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Piura*. (Tesis de licenciatura), Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Reyes, B., Carrión, C., Merino, C. y Herrera, Y. (2019). La atención prioritaria de la familia y su incidencia en las condiciones de vida de las personas con discapacidad del Centro Municipal N° 1 de la ciudad de Loja y la Intervención del Trabajador Social. *Dominio de las Ciencias*, 5(3), 472-486.
- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropofísico. *Cuicuilco*, 18(5), 39-49.
- Romano, C., Alías, M. y Jacobo, J. (2019). Lineamientos e indicadores para la valoración de la sustentabilidad edilicia, de factible incorporación a las normativas de edificación vigentes en resistencia y corrientes. *Xcreta*, 490-501.
- Sánchez, H. (2018). *Propuesta de lineamientos de diseño senso-perceptivo para salas de terapia física, estudio de caso: Centro Municipal de Atención a personas con discapacidad N° 1 Loja-Ecuador*. (Tesis de maestría), UNiversidad Internacional del Ecuador - Loja, Loja.
- Solís, K. (2019). *Clima organizacional y la eficacia de la atención a los usuarios del Centro Materno Infantil Manuel Barreto, San Juan de Miraflores, 2018*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral. (2014). *Resolución de Secretaría General N° 011-2014-SUNAFIL-SG*. Lima: Diario El Peruano.
- Tang, C. (2019). *Apoyo y seguimiento técnico en el área de cálculo y diseño estructural de acuerdo con los lineamientos que establece el reglamento colombiano de construcciones sismo resistentes NRS-10, a los proyectos desarrollados por la empresa consultoría y construcci*. (Tesis de maestría), Universidad Cooperativa de Colombia, Villavicencio.

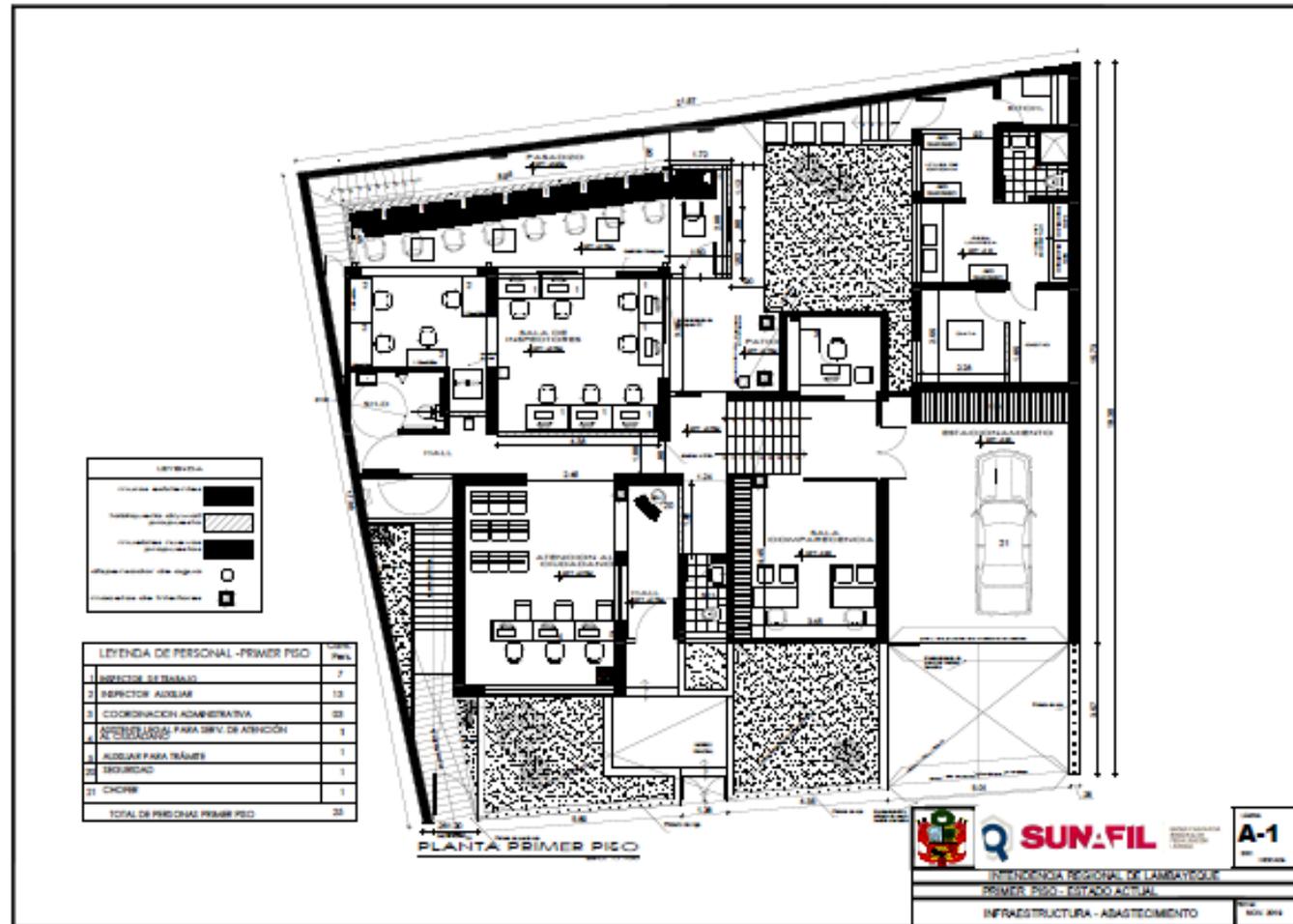
- Thakur, I. & Jain, K. (2019). Acoustical treatments in architectural design. *International Journal of Research in Engineering, Science and Management*, 2(10), 280-287.
- Toledo, V. (2019). *Calidad de atención a usuarios externos en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno - 2018*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima.
- Vaca, N. (2019). *Propuesta de parámetros técnicos y de diseño para la optimización de la iluminación natural en espacios de Oficinas de la ciudad de Quito*. (Tesis de maestría), Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito.
- Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Vásquez, S. y Moncayo, M. (2019). *Análisis de la inclusión laboral de las personas con discapacidad en el cantón playas provincia del Guayas*. (Tesis de maestría), Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil.
- Vásquez, T. (2018). *Influencia de la deficiente comunicación familiar en las relaciones interpersonales de los usuarios registrados en la Oficina Municipal de Atención a las personas con discapacidad del distrito de Guadalupe, 2017*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Villa, A. (2019). *Lineamientos arquitectónicos para el diseño de un Kindergarten en el AA.HH. Villa Hermosa, Casma - 2017*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Chimbote.
- Yuen, C. (2018). *Lineamientos de diseño arquitectónico para un centro materno infantil basado en tecnología estructural en el distrito de Nuevo Chimbote*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Chimbote.
- Zamora, G. (2015). *Estudio del diseño de Oficinas para PetroEcuador Cantón La Libertad - Provincia de Santa Elena*. (Tesis de licenciatura), Universidad de Guayaquil, Guayaquil.

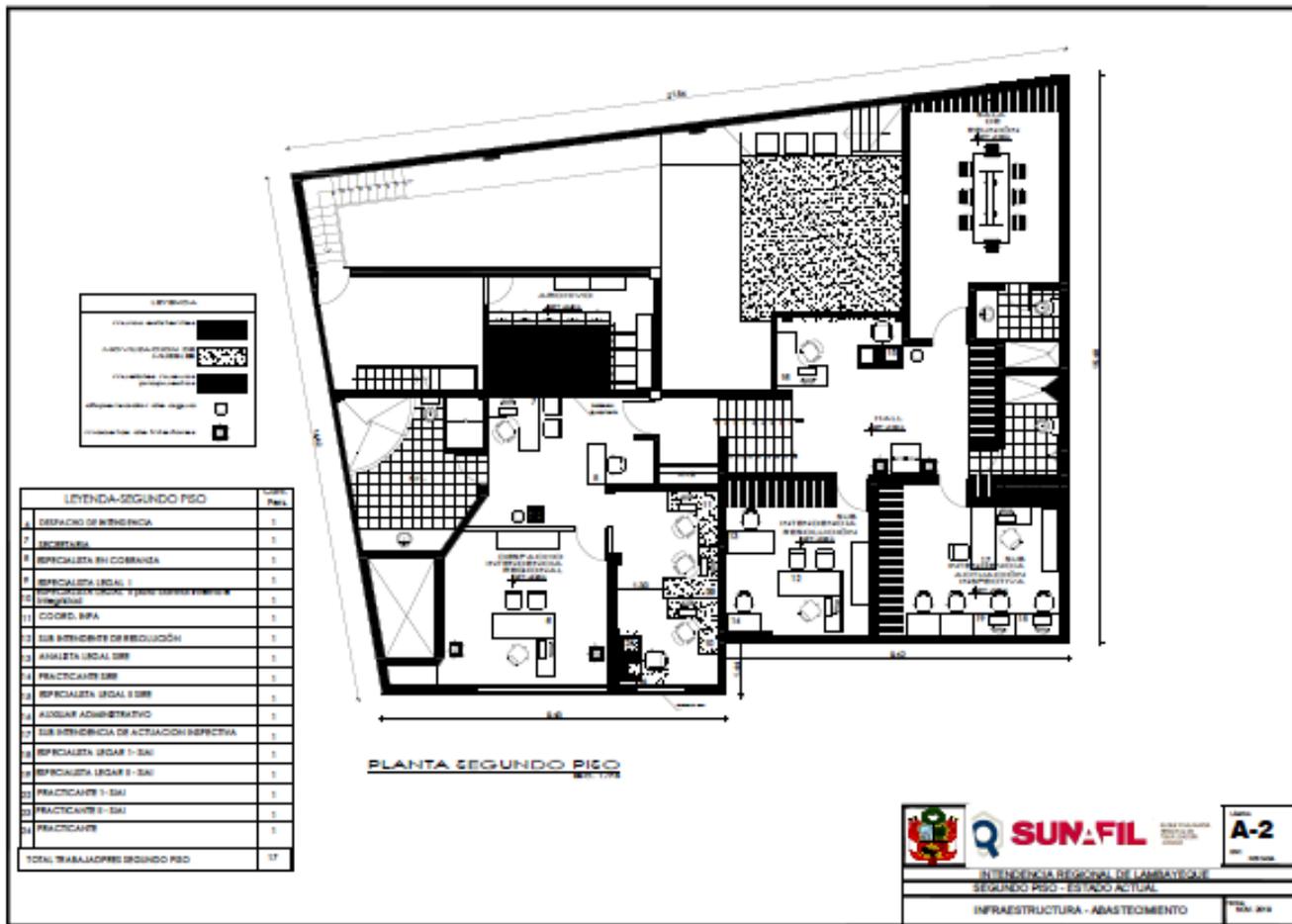
## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Categorización Apriorística:

Problema general	Objetivo general	Categoría	Ítems	Preguntas
¿Cuáles son los lineamientos de diseño arquitectónico que mejoran la atención al ciudadano en la Intendencia Regional de Lambayeque?	Analizar los lineamientos de diseño Arquitectónico que mejoran la atención al ciudadano en la Intendencia Regional de Lambayeque.	Lineamientos de diseño Arquitectónico para una mejor atención al ciudadano	Distribución interna existente	<p>¿Las áreas existentes de atención al público en la Intendencia Regional de Lambayeque han permitido una mejor atención en el periodo 2020?</p> <p>¿Cree usted que el aforo del personal administrativo tiene implicancia en los espacios asignados y por ende en la atención al ciudadano?</p> <p>¿La Intendencia Regional de Lambayeque realiza Inspecciones, cuentan con las unidades vehiculares suficientes y así mismo con estacionamiento para esas unidades?</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Sub Categoría	Ítems	Preguntas
¿Cuál es la eficiencia de los lineamientos de diseño arquitectónico para una mejor atención al ciudadano en la Intendencia Regional de Lambayeque?	Analizar la eficiencia de la aplicación de los lineamientos de diseño Arquitectónico para una mejor atención al ciudadano en la Intendencia Regional de Lambayeque.	Eficiencia de la aplicación de los lineamientos	<p>Funcionamiento</p> <p>Ventilación e Iluminación</p> <p>Infraestructura sanitaria</p>	<p>¿Considera que en la actualidad los espacios con los que cuenta la IRE para sus actividades son los suficientes? ¿Si tuviera que agregar espacios, que agregaría?</p> <p>¿Considera usted que en el año 2020 su espacio asignado para el desarrollo de sus actividades se encuentra bien ventilado e iluminado?</p> <p>¿Cree usted que la cantidad de batería de baños es suficiente para el uso del personal administrativo y de público en general?</p>
¿Cuáles son los lineamientos de diseño arquitectónico en la infraestructura física que contribuyen a una mejor atención para las personas con discapacidad en la Intendencia Regional de Lambayeque?	Analizar los lineamientos de diseño arquitectónico en la infraestructura física que contribuyen a una mejor atención para las personas con discapacidad en la Intendencia Regional de Lambayeque.	Lineamientos de diseño para personas con discapacidad	Normativa para personas con discapacidad	<p>¿Considera que la IRE, cuenta con niveles de piso o desniveles adecuados o acondicionados para la atención de personas con discapacidad?</p> <p>¿A su parecer, los espacios públicos de atención en la IRE, cuentan con la señalización respectiva para las personas con discapacidad?</p> <p>¿En el año 2020 cuenta usted con personal administrativo en condiciones de discapacidad? De ser sí o no la respuesta, ¿cuenta con algún espacio habilitado de trabajo para personas con discapacidad?</p>
¿Cuáles son los lineamientos de diseño arquitectónico del mobiliario designado para el personal administrativo y público en general que contribuyen a una mejor atención para las personas con discapacidad en la Intendencia Regional de Lambayeque?	Analizar los lineamientos de diseño del mobiliario designado para el personal administrativo y público en general que contribuyen a una mejor atención para las personas con discapacidad en la Intendencia Regional de Lambayeque.	Lineamientos de diseño del mobiliario en el desarrollo de las actividades	Mobiliario en general	¿A opinión propia, cree que su mobiliario y el de los que laboran están acorde con sus funciones?

## Anexo 2. Planos





### Anexo 3. Respuestas de Participantes administrativos

Entrevistado	1	2	3	4	5	6	7
Nombre	Juan Carlos Vásquez	Frida Fernández	Doménica Portilla Miranda	Rosa Ángeles Cubas	Miranda Rodríguez Karina	Juan Rodríguez	Cristhian Jhair Sánchez Uriarte
Cargo	Sub Intendente de Actuación Inspectivo	Intendente de Resolución	Coordinadora Administrativa	Inspector	Personal Inspectivo	Inspector	Gestor Administrativo – IRE Lambayeque

#### Objetivo general

<p>Pregunta 1: ¿Las áreas existentes de atención al público en la Intendencia Regional de Lambayeque han permitido una mejor atención en el periodo 2020?</p>	<p>Particularmente, tengo atención al público en mi oficina que se ubica en el segundo piso, donde la comparto con demás administrativos. Se ha podido realizar la atención respectiva pero no dentro de lo ideal o "mejor", por así decirlo. Debido a que el usuario no cuenta con la privacidad para la atención respectiva.</p>	<p>A nivel general cumplimos con atender a la población, sin embargo, si se necesita contar con áreas adicionales para una mejor atención, como por ejemplo salas de capacitación para aproximadamente 50 personas, esto debido a que capacitamos a empresas, sindicatos, y demás; ya que muchas veces nos vemos obligados a alquilar estos espacios adicionales.</p>	<p>Desde mi cargo, hemos tenido que atender en la medida posible y siempre adaptamos a las necesidades que se surgen, lo ideal sería que se cuente con todos los espacios necesarios que necesite la Intendencia.</p>	<p>Cumplimos con atender al público en general sin embargo las áreas existentes son muy reducidas, tenemos un espacio para 19 personas que debería evaluarse ya que la posición de ubicación no es la más adecuada a criterio propio.</p>	<p>La atención al ciudadano se ha realizado en la medida posible dentro de nuestras funciones, sin embargo, hay áreas existentes que se necesita mejorar e implementar; como son espacios para comparecencia, áreas de archivo, salas de capacitaciones.</p>	<p>Las áreas existentes necesitan implementarse para permitir una mejor atención, este año como los demás se ha tratado siempre de cumplir con la necesidad y los objetivos establecidos</p>	<p>En la IRE Lambayeque, el espacio para la atención al público es el adecuado, y debido a la pandemia que vivimos, actualmente solo atiende una persona, a 1.8 m. de distancia, además de utilizar una barrera separadora, de acuerdo a los lineamientos establecidos para prevenir el COVID-19.</p>
<p>Pregunta 2: ¿Cree usted que el aforo del personal administrativo tiene implicancia en los espacios asignados y por ende en la atención al ciudadano?</p>	<p>Claro que sí, actualmente en nuestra área de Actuación Inspectivo, somos 05 personas en un solo espacio, este año 2020, hemos crecido en 02 personas. Si bien estamos relativamente ubicados tratando de evitar el hacinamiento; por el hecho de tener atención dentro de mi oficina que la comparto con 4 personas más, surge la incomodidad del usuario de no tener un espacio cómodo para la revisión de los legajos solicitados y hasta se vuelve peligroso para la pérdida de documentos que se pueda traspapelar en dicha búsqueda.</p>	<p>Actualmente la Intendencia cuanta con 36 personas entre personal Inspectivo y no Inspectivo, de los cuales, este año 2020 se ha incrementado en 10 personas en el personal Inspectivo teniendo un total de 19 personas los mismo que directamente necesitan las salas de comparecencia, así mismo estas salas solo se tiene 02 unidades por lo que se necesita aproximadamente 02 salas más y sumando además espacios de almacenaje documentario.</p>	<p>Opino que sí, hemos tenido incremento de personal Inspectivo y las salas de comparecencia necesita también un crecimiento además de eso la zona de atención es muy pequeña para la cantidad de personas que se atienden a diario, algunas veces es suficiente y en otras se necesita más espacio.</p>	<p>Definitivamente el aforo del personal que labora actualmente en la Intendencia es de gran importancia ya que si no tenemos las condiciones necesarias para atender al público la atención va ser deficiente. Tenemos que organizarnos en horarios para la atención y el uso de las salas de comparecencia, lo ideal es tenerlo a disposición de la necesidad y no al revés.</p>	<p>Mi opinión es que si, la cantidad de personal Inspectivo es de gran importancia, no para considerarlo como espacios si no como el mismo servicio que se brinda de fiscalización.</p>	<p>Opino que sí, a más personal, mejor atención y por ende se necesita mayores espacios de trabajos con todas las necesidades que se requiera</p>	<p>Sin embargo, el área de comparecencia que también es para atención al público no es el adecuado ya que está ubicado en un semi sótano al que se accede por una escalera.</p>

<p>Pregunta 3. ¿La Intendencia Regional de Lambayeque realiza Inspecciones, cuentan con las unidades vehiculares suficientes y así mismo con estacionamiento para esas unidades?</p>	<p>Si cuenta con Estacionamiento para una unidad, sin embargo, es insuficiente para las fiscalizaciones que realizamos, debido a que las zonas a inspeccionar son lejanas muchas veces debemos ir a otros distritos; más aún con la demanda y con el crecimiento de personal Inspectivo que se ha dado en el presente año; por lo que se necesita de dos a tres unidades aproximadamente para realizar una mejor atención con las inspecciones.</p>	<p>En la actualidad contamos con una unidad, con estacionamiento dentro de la Intendencia, según nuestra necesidad sería necesario tener 02 unidades más para las inspecciones necesarias que muchas veces son en distritos alejados.</p>	<p>Tenemos solo unidad vehicular, es de gran importancia que se amplíe dicha cantidad ya que muchas veces tenemos que alquilar unidades porque las zonas de intervención son lejanas.</p>	<p>No contamos con las unidades necesarias, sería bueno implementar tanto unidades como espacios de estacionamiento.</p>	<p>No contamos con las unidades vehiculares suficientes, se necesita más unidades según la demanda de inspecciones que se tiene.</p>	<p>Hacemos inspecciones diarias, y a lugares alejados, se cuenta solo con 01 unidad para 19 inspectores, debería evaluarse para tener dos a tres unidades para cumplir con nuestras metas y por ende cumplir con el ciudadano</p>	<p>Si implica bastante, ya que aparte de contar con un adecuado espacio de trabajo, permitirá realizar las funciones de una mejor manera y dar una mejor imagen al momento de atender a los usuarios.</p>
--	---	---	---	--	--	---	---

**Objetivo específico 1**

<p>Pregunta 4. ¿Considera que en la actualidad los espacios con los que cuenta la IRE para sus actividades son los suficientes? ¿Si tuviera que agregar espacios, que agregaría?</p>	<p>No, considero que deberían implementarse más espacios; en mi caso de las oficinas del SIAI por ejemplo necesitaría:          • una zona para visualización de legajos, la misma que debería estar acondicionada con cámaras de video vigilancia para evitar cualquier pérdida de documentos que son de gran importancia.          • También debería tener un área para digitalización de documentos y así más adelante tener visualización de documentos digitalizados.          • Contamos con espacio de archivo, pero necesitaríamos más espacio para almacenaje de archivo, debido a que la documentación que ingresa es de gran demanda.</p>	<p>Como lo mencione en la pregunta anterior, si se necesita espacios adicionales tanto para almacenaje, salas de capacitación y de estacionamiento.</p>	<p>Particularmente, se necesitan espacios para materiales de oficina, dentro de mis activadas y responsabilidades está estar a cargo de los materiales de oficina y limpieza y no se cuenta con un espacio seguro y de almacenaje, para ambas cosas.</p>	<p>No son suficientes, necesitamos áreas de almacenaje de archivos, y área de comedor.</p>	<p>No son suficiente los espacios que se tiene. Se añadiría los espacios para comparecencia, áreas de almacén de documentos, zona de revisión de documentos, comedor para personal, zonas de digitalización de documentación.</p>	<p>Considero que no son suficientes, agregaría áreas de comedor, espacios para capacitación, áreas de almacenaje.</p>	<p>No son suficientes, ya que los espacios por oficinas son en algunos casos reducidos, y en algunas áreas se cuenta con más de 4 ó 5 colaboradores. Se agregaría 3 espacios a más, o en todo caso encontrar un local más amplio.</p>
--	--	---	--	--	---	---	---

<p>Pregunta 5. ¿Considera usted que en el año 2020 su espacio asignado para el desarrollo de sus actividades se encuentra bien ventilado e iluminado?</p>	<p>A opinión propia, mi espacio asignado que lo comparto con 4 personas más necesita más ventilación, somos una zona calurosa y las ventanas existentes para 4 personas se vuelve insuficiente. A nivel de iluminación sería bueno utilizar más la natural, pero a la insuficiencia se usa la iluminación artificial la misma que es relativamente regular.</p>	<p>Actualmente estoy conforme con mi espacio, sin embargo, tenemos otros espacios como las salas de inspectores que necesitan ventilación e iluminación.</p>	<p>Mi espacio es reducido, no sé si reglamentario, pero es bien pequeño para el desarrollo de mis actividades.</p>	<p>Actualmente nuestra área cuanta con ventilación artificial, no cuenta con buena iluminación natural, ni ventilación natural, sería bueno considerar evaluar estos factores importantes.</p>	<p>Actualmente usamos un espacio general para 19 personas inefectivos el cual necesita ser evaluado para una ventilación e iluminación natural ya que todo es artificial.</p>	<p>Actualmente la zona Inspectivo donde me ubico no cuenta con ventilación i iluminación suficiente natural, todo es artificial, debería habilitarse espacios más naturales.</p>	<p>El espacio con el que cuento, si es iluminado, la ventilación es de acuerdo a la infraestructura del arrendamiento realizado, pero de poder encontrar un mejor local de funcionamiento, sería ideal contar con más ventilación.</p>
---	---	--	--	--	---	--	--

Pregunta 6. ¿Cree usted que la cantidad de baños es suficiente para el uso del personal administrativo y de público en general?	Bueno, allí en el uso de los baños si considero que debería ser diferenciado para mujeres y hombres, actualmente tenemos de uso común. Sería bueno analizar lo más conveniente según las normas de diseño.	Contamos con 3 baños en toda la Intendencia, 03 en el primer piso, de los cuales uno es para personas con discapacidad y público en general, 01 para personal de limpieza, y 01 baño para 22 personas que lo usan, sin embargo, es necesario evaluar la necesidad de tener baños diferenciados en ese nivel	Particularmente he necesitado llegar hasta el segundo nivel buscando baño; así que la respuesta es que se necesita implementar baños diferenciados para el uso de damas y caballeros y debería estar en función de la cantidad de personal que tenemos trabajando.	Actualmente nuestra ubicación es el primero nivel, donde solo contamos con un baño mixto, según mi opinión como mujer, sería necesario evaluar la necesidad de tener baños diferenciados debido a las diferencias de uso que tenemos en comparación con los varones	Considero que no es suficiente la cantidad de baños, ni para el público en general i para el personal administrativo, debido a que solo se cuenta para uso mixto, debería ser diferenciado.	No es suficiente, deberían ser baños diferenciados, ya que el uso y el cuidado es diferente según el sexo.	Si, es suficiente.
---	--	---	--	---	---	--	--------------------

**Objetivo específico 2**

Pregunta 7. ¿Considera que la IRE, cuenta con niveles de piso o desniveles adecuados o acondicionados para la atención de personas con discapacidad?	Bueno contamos con un ingreso con rampa para minusválidos que solo llega hasta la zona de atención al usuario, sin embargo, tenemos atención en salas de comparecencia y en el segundo piso del SIAL, donde para ambos hay que acceder por escalera, entonces una persona con discapacidad no tiene acceso a esos lugares. Para lo cual adaptamos la zona de atención para esos casos eventuales.	No cuenta con niveles o desniveles adecuados ni acondicionados para personas con discapitados. Cuenta con una sala de comparecencia de uso público en general que debería ser evaluado ya que se accede por escalera donde no se puede atender una persona con discapacidad, además que está ubicada en un semi sótano.	Las salas de comparecencia he podido apreciar que está en una zona de desnivel y hace que cuando tenemos la visita de personas con discapacidad, tenemos que habilitar la zona de atención para poder atender a esa persona con discapacidad.	No cuenta con la adaptación de todos los espacios para las personas con discapacidad, sobre todo en las salas de comparecencia, donde para llegar allí se accede por una escalera.	Actualmente este local que es alquilado cuenta con desniveles, sobre todo en la sala de comparecencia, por lo tanto, no cuenta con desniveles adecuados o acondicionados para personas con discapacidad.	Actualmente la intendencia no cuenta con desniveles acondicionados ya que tenemos una sala de comparecencia ubicada en un semi sótano, sin acceso para personas con discapacidad.	Actualmente la IRE Lambayeque, cuenta con pisos adecuados y acondicionados para la atención de personas con discapacidad en la zona de atención, pero en la zona de comparecencia no
--	---	---	---	--	--	---	--

Pregunta 8. ¿A su parecer, los espacios públicos de atención en la IRE, cuentan con la señalización respectiva para las personas con discapacidad?	Bueno, en señalización no contamos con lo mencionado	Actualmente no cuenta con dicha señalización para personas con discapacidad.	Actualmente no se cuenta con señalización para personas con discapacidad, sería bueno realizarla	Actualmente no cuenta con dicha señalización para personas con discapacidad.	No cuenta con la señalización respectiva.	A mi parecer, los espacios públicos de atención no tienen la señalización para personas con discapacidad.	Cuenta parcialmente con señalización, para personas con discapacidad.
--	--	--	--	--	---	---	---

Pregunta 9. ¿En el año 2020 cuenta usted con personal administrativo en condiciones de discapacidad? De ser si o no la respuesta, ¿cuenta con algún espacio habilitado de trabajo para personas con discapacidad?	No contamos con personal administrativo con discapacidad. Ahora sobre algún espacio habilitado para eso, no veo que haya alguno, y si habría que habilitarlo sería solo en el primer piso.	No contamos con personal con discapacidad y tampoco con el espacio.	Actualmente no contamos con ese espacio, sería bueno considerarlo y tenerlo proyectado.	No se cuenta con personal con discapacidad y tampoco con el espacio.	Actualmente no cuenta con ese espacio, sería bueno considerarlo	No hay personas con discapacidad, pero considero que debería habilitarse como proyección.	No se cuenta con espacios para discapitados, y de contar, se requiere habilitar, dependiendo el cargo que se asuma y en el piso donde sea ubicado.
---	--	---	---	--	---	---	--

---

**Objetivo específico 3**

---

Pregunta 10.

¿A opinión propia, cree que su mobiliario y el de los que laboran están acorde con sus funciones?

Mi mobiliario por el momento si estoy conforme, pero el de los demás muchos no tienen las dimensiones que necesitan para trabajar.

Mi mobiliario estoy conforme, pero con el personal inspectivo y demás sería bueno evaluarlo ya que muchos cuentan con mobiliarios pequeños que no les permite realizar sus funciones.

En la actualidad mis funciones hacen que requiera de espacio para la visualización de documentos, lecturas, ingreso al sistema. Opino que el mobiliario ideal sería un mueble en L, no recto. Así que considero que mi mobiliario no está acorde con mis funciones.

No estoy de acuerdo con mi mobiliario, ya que tiene 1.07m de ancho el cual me es insuficiente para la documentación que manejo.

El mobiliario que usamos me parece poco práctico, ya que no me permite el manejo de la documentación diaria, ya que tenemos documentos que revisar, evaluar, etc.; por lo que debería evaluarse.

No estoy conforme con mi mobiliario ya que no permite desarrollar bien mis funciones, se necesita espacios para la revisión de documentos y en el mueble asignado no se puede realizar dicha actividad.

Si estoy acorde con mi mobiliario.

---

### Anexo 3. Respuestas de Participantes Usuarios

Entrevistado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Nombre	Carlos Alberto Millones	Diana Chuquizuta	Juan Chafloque	Orlando Liza Chancafe	Marleni Liz Serrán	Anibal Alfredo Paz Segura	Karina Carballo Reque	Juan Carlos Velázquez Ángeles	Juan Gilberto Bocanegra Ardiles	María Cristina Millones Carrillo
Cargo	Usuario	Usuario	Usuario	Usuario	Usuario	Usuario	Usuario	Usuario	Usuario	Usuario
<b>Objetivo general</b>										
Pregunta 1: ¿Las áreas existentes de atención al público en la Intendencia Regional de Lambayeque han permitido una mejor atención en el periodo 2020?	Este año ha tocado atenderme en la SUNAFIL y solo considero que sus estaciones de atención son muy pequeños y ahora con el Covid 19 deberían ser más amplios.	He asistido dos veces a citación de comparecencia, la atención de mis documentos ha ido muy lento, deberían tener más personal para una mejor atención.	Sus áreas existentes son muy pequeñas para la atención al público.	He venido atenderme y han sido muy amables sobre las áreas de atención veo que están muy bien, pero es una zona muy pequeña.	Las áreas existentes deberían ser más amplias, más aún ahora con el COVID, porque actualmente son espacios muy reducidos.	A mi parecer el área de atención al público es muy pequeña ya que se atiende a una sola persona estando en cola varias personas para su atención.	A mi parecer son muy pequeñas para la atención al público.	Las instalaciones de la SUNAFIL son muy reducidas ya que solo atienden a una persona debiendo de atender a dos en dos ya que el público se encuentra en la calle y no está en una sala de espera que no existe.	Si he tenido una buena atención, as áreas son pequeñas, pero las han acondicionado para el COVID y han reducido la cantidad de personas que ingresan atenderse.	En la IRE Lambayeque, el espacio para la atención al público es el adecuado, y debido a la pandemia que vivimos, actualmente solo atiende una persona, además de utilizar un vidrio separador, para evitar el covid
Pregunta 2: ¿Cree usted que el aforo del personal administrativo tiene implicancia en los espacios asignados y por ende en la atención al ciudadano?	Deberían tener más personal para atender ya que solo hay una persona y por lo consiguiente en espacios más amplios.	Como indique en la anterior pregunta si es importante el aforo o cantidad de personal administrativo en espacios grandes.	Deben colocar más personal que atienda al público y así espacios más amplios.	Si, a más personas atendiendo sería mucho más rápida la atención, actualmente solo se ve a una persona atendiendo.	La cantidad de personal administrativos es muy poco, por lo que deberían tener más personal atendiendo y así evitar las colas.	Para mi parecer si, ya que los espacios son muy pequeños y en el caso del vigilante se encuentra cerca de la oficina de atención al público.	Creo que sí ya que los espacios son pequeños.	La cantidad de trabajadores no son los suficientes para la atención al público, teniendo en cuenta que los espacios son muy pequeños en la sala de atención al público.	Si tiene implicancia para el cumplimiento de sus labores.	Si implica bastante, ya que aparte de contar con un adecuado espacio de trabajo, permitirá realizar las funciones de una mejor manera y dar una mejor imagen al momento de atender a los usuarios.
Pregunta 3. ¿La Intendencia Regional de Lambayeque realiza Inspecciones, cuentan con las unidades vehiculares suficientes y así mismo con estacionamiento para esas unidades?	No conozco de sus unidades vehiculares.	No sabía opinar de sus unidades.	Tiene una unidad que a mi parecer es muy poco, y un solo estacionamiento.	Bueno no he visto si tiene o no unidades vehiculares.	He visto que cuenta con una unidad vehicular y con un estacionamiento .	Falta de unidades para las inspecciones y no cuentan con zona de parque ya que las unidades se estacionan en la vía pública.	Sólo cuentan con una unidad para realizar inspecciones que A mi parecer es muy poco y no cuentan con estacionamiento.	Los vehículos no cuentan con estacionamiento porque lo hacen en la vía pública.	Si, realizan inspecciones, pero cuentan con una sola unidad móvil y con su propio estacionamiento.	La IRE Lambayeque para las inspecciones cuenta con una unidad vehicular y un estacionamiento propio, a mi parecer no es suficiente debido a la cantidad de inspectores, y debido a la pandemia.

**Objetivo específico 1**

<p>Pregunta 4. ¿Considera que en la actualidad los espacios con los que cuenta la IRE para sus actividades son los suficientes? ¿Si tuviera que agregar espacios, que agregaría?</p>	<p>Considero que deben agregar zonas más calidas, para atender al público como por ejemplo zonas de espera para sentarse.</p>	<p>Pienso que no es suficiente. Ahora por el Covid-19, tenemos que hacer colas, deberían implementar una sala de espera más grande con revisión de documentos.</p>	<p>Deberían tener más espacios, para atender al público como mesas para firmar documentos.</p>	<p>Creo que no son suficientes, necesitaría en la zona de atención espacios para firmas de documentos.</p>	<p>Los espacios para la atención al ciudadano deberían ser más amplios, con una zona de espera con dispensadores de agua, a veces tenemos mucho tiempo.</p>	<p>Lo que aprecio es que las oficinas son muy pequeñas debido al poco espacio con que cuentan, también debería tener un espacio para una oficina de recepción o trámite documental que no existe, también veo que la atención debería ser en oficinas individuales ya que se atiende en espacio abierto y se escucha todo lo conversado por el asesor y la persona a quien atiende su caso.</p>	<p>Los espacios con los que se cuenta en la actualidad A mi parecer no son suficientes deberían ser un poco más grandes y además deberían tener una oficina de recepción para los trámites.</p>	<p>Sus ambientes son pequeños, para atender al público, falta una oficina de trámite documental.</p>	<p>Como usuario opino que el espacio de atención debería ser más amplio, agregaría una sala de espera más amplia.</p>	<p>No son suficientes, ya que veo que los espacios por oficinas son en algunos casos reducidos, y en algunas áreas se cuenta con más de 4 ó 5 personas. Sugiero ampliar más sus espacios o en todo caso encontrar un local más amplio.</p>
<p>Pregunta 5. ¿Considera usted que en el año 2020 el espacio asignado para el desarrollo de las actividades se encuentra bien ventilado e iluminado?</p>	<p>Se ingresa y se siente calor por más que he visto que tiene ventanas, pero son ventanas casi cubiertas.</p>	<p>He visto que la casa si cuenta con ventanas y donde me atendieron, sin embargo, igual tenía calor.</p>	<p>Si se ve bien ventilado e iluminado, sin embargo, se siente calor en su interior.</p>	<p>La zona de atención si se encuentra ventilado e iluminado.</p>	<p>Si tiene iluminación y ventilación.</p>	<p>Si se aprecia que tiene buena ventilación e iluminación.</p>	<p>Los espacios asignados para las actividades Si Cuentan con buena ventilación e iluminación.</p>	<p>Las oficinas cuentan con buena iluminación natural y artificial.</p>	<p>Si, están bien ventilados e iluminados.</p>	<p>El espacio con el que cuento, si es iluminado, la ventilación es de acuerdo a la infraestructura del arrendamiento realizado, pero de poder encontrar un mejor local de funcionamiento, sería ideal contar con más ventilación.</p>
<p>Pregunta 6. ¿Cree usted que la cantidad de batería de baños es suficiente para el uso del personal administrativo y de público en general?</p>	<p>Hay baños mixtos como mujer pienso que debe haber baños separados.</p>	<p>Si cuenta con baño para el público en general, pero es el baño para personas con discapacidad.</p>	<p>Creo que deberían separar los baños para nombres y mujeres ya que en la actualidad hay uno mixto.</p>	<p>He usado y he visto solo un baño para personas con discapacidad sería necesario tener otro para público en general.</p>	<p>Los baños del público en general se necesitan que sean diferenciados y no solo usar el baño de discapacitados.</p>	<p>No se aprecia baño de hombre y de mujeres para el público el cual atienden. Tampoco existe baño para las personas discapacitadas.</p>	<p>Hay sólo un baño que es para hombres y mujeres. Me parece que debería diferenciarse los baños debería haber un solo baño para hombre y un solo baño para mujeres.</p>	<p>Falta servicios higiénicos para el público tanto de hombres como de mujeres y para las personas discapacitadas.</p>	<p>Si, es suficiente.</p>	<p>Si, es suficiente.</p>

**Objetivo específico 2**

<p>Pregunta 7. ¿Considera que la IRE, cuenta con niveles de piso o desniveles adecuados o acondicionados para la atención de personas con discapacidad?</p>	<p>Definitivamente deberían evaluar ya que todo he visto que se accede por gradadas y escaleras.</p>	<p>Si y no, en atención y en comparecencia se ingresa por gradadas, la rampa he visto que, si tiene, pero no se dirige directamente a la atención lleva más bien al baño.</p>	<p>El ingreso principal solo he visto que tiene gradadas lo mismo en las salas de comparecencia a que está en un semisótano.</p>	<p>Por donde ingresé y se encuentra el vigilante tiene gradadas no vi alguna rampa para personas con discapacidad.</p>	<p>Se que cuenta con una rampa, pero no veo que la usan nosotros siempre ingresamos por donde está el vigilante y por allí solo hay gradadas para subir.</p>	<p>En la puerta de ingreso no se aprecia, pero existe un desnivel en la parte lateral que no es el área de ingreso a las oficinas.</p>	<p>No vi que existan desniveles adecuados acondicionados para la atención de personas con discapacidad.</p>	<p>En el acceso principal falta la rampa para ingreso de personas discapacitadas.</p>	<p>Parcialmente, debido a que en la sala de comparecencia no hay acceso para personas con discapacidad.</p>	<p>Si he visto que cuenta con rampa para discapacitados hacia la atención, pero no con rampa hacia la sala de comparecencia. Así que considero que parcialmente cuenta con el acondicionamiento para la atención con personas con discapacidad.</p>
<p>Pregunta 8. ¿A su parecer, los espacios públicos de atención en la IRE, cuentan con la señalización respectiva para las personas con discapacidad?</p>	<p>No he visto señalización para personas con discapacidad.</p>	<p>Para personas con discapacidad no he visto muchas señales de evacuación.</p>	<p>No tiene señalización para personas con discapacidad.</p>	<p>He visto señalización, pero no mucho de personas con discapacidad y salvo el baño que si cuenta con su señalización.</p>	<p>No he visto señalización para personas con discapacidad.</p>	<p>No existe señalización de las áreas para personas discapacitadas, ni el espacio adecuado para su atención.</p>	<p>No hay señalización para las personas con discapacidad.</p>	<p>Falta señalización para la orientación de las personas discapacitadas.</p>	<p>Si, cuentan con todas las señalizaciones.</p>	<p>No he visto señalización para personas con discapacidad.</p>
<p>Pregunta 9. ¿En el año 2020 cuenta con algún espacio habilitado de trabajo y atención para personas con discapacidad?</p>	<p>Tampoco he visto espacios de trabajo para personas con discapacidad.</p>	<p>No he visto ninguno.</p>	<p>No he visto que cuenten con espacio habilitado para personas con discapacidad.</p>	<p>En la zona de atención no he visto ningún espacio para persona con discapacidad.</p>	<p>No he visto espacios de trabajo para personas con discapacidad en las zonas de atención al usuario.</p>	<p>No se aprecia un espacio de trabajo para las personas discapacitadas.</p>	<p>No cuentan con espacios habilitados para personas con discapacidad.</p>	<p>No se aprecia un espacio de trabajo para las personas discapacitadas.</p>	<p>Si, en atención al usuario he visto que se atienden allí.</p>	<p>Si, opino que será en atención al usuario, ya que es donde se tiene mayor facilidad de acceso.</p>

**Objetivo específico 3**

<p>Pregunta 10. ¿A opinión propia, cree que el mobiliario en general está acorde con las funciones que se desarrollan?</p>	<p>Opino que el mobiliario de atención al usuario deben pensarlo más pensando también en el usuario que llegamos con documentos y papeleo.</p>	<p>Me han atendido, les faltan sus muebles de atención un espacio para documentos de las personas que se atienden.</p>	<p>El mobiliario de atención al usuario debería ser más amplio y darle espacio al usuario para la colocación de sus documentos.</p>	<p>Sus muebles si los veo cómodos.</p>	<p>El mobiliario se ve cómodo para el administrativo, pero no para el usuario, han puesto una barrera de vidrio que no deja espacio para poner los documentos del usuario.</p>	<p>El mobiliario debería ser mejorado en algunas áreas como el que usa el vigilante que es una mesita de madera, también el de los asesores de atención al público.</p>	<p>El mobiliario debería mejorarse Y ser más amplio para la atención al público.</p>	<p>Los mobiliarios deberían ser mejorado en algunas áreas de SUNAFIL.</p>	<p>El mobiliario de atención al usuario, no está acorde, tiene más espacio para el que atiende que para el que llega atendedores.</p>	<p>Si, están acorde porque han considerado la protección con el covid</p>
--	--	--	---	--	--	---	--	---	---	---



PERÚ

Superintendencia  
Nacional de  
Fiscalización Laboral



Firmado digitalmente por :  
BOHORQUES LI Jorge David FAU  
20555195444 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 07.01.2021 17:45:47-0500

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 07 de Enero del 2021

**CARTA-000001-2021-SUNAFIL/GG/OGA**

Señora:

Milcky Lizbeth Cumpa Zarpán

Jr. Tacna N°3305 San Martín de Porres-Lima

[esmicz@hotmail.com](mailto:esmicz@hotmail.com)

Presente. -

**ASUNTO :** Aplicación de entrevista para tesis de maestría/otorgamiento de permiso

**REFERENCIA:** a) Carta N°001-2021-M.L.C.Z  
b) Carta P. 0001-2021-UCV-LN-EPG/JEF-CP

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo, y mediante el documento de las referencias, en el cual solicita autorización para que su persona, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, realice la aplicación de entrevista, como parte de su trabajo de investigación titulado "Lineamientos de diseño arquitectónico para una mejor atención, en la Intendencia Regional de Lambayeque de la SUNAFIL en el año 2020, estamos prestos a apoyarlo con su investigación.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente  
**JORGE DAVID BOHORQUES LI**  
OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION

## NOTIFICACIÓN CARTA 001-2021-SUNAFIL-GG-OGA

Milagros Jesus Sichez Valladares <[msichez@sunafil.gob.pe](mailto:msichez@sunafil.gob.pe)>

Jue 07/01/2021 22:56

Para: [esmicz@hotmail.com](mailto:esmicz@hotmail.com) <[esmicz@hotmail.com](mailto:esmicz@hotmail.com)>

 1 archivos adjuntos (469 KB)

CARTA-000001-2021-SUNAFIL\_GG\_OGA.pdf;

Buenas tardes

Señora:

Milky Lizbeth Cumpa Zarpán

Por medio del presente se le notifica la CARTA 001-2021-SUNAFIL-GG-OGA, mediante la cual se da respuesta a su solicitud de Aplicación de entrevista para tesis de maestría/otorgamiento de permiso.

Se solicita confirmar la recepción del documento por este medio.

Saludos cordiales,

**Milagros Sichez Valladares**

Asistente Administrativa - Oficina General de Administración

**Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral -SUNAFIL**

Email: [msichez@sunafil.gob.pe](mailto:msichez@sunafil.gob.pe)

(511) 390-2800 Anexo: 1301



Re: Carta N°001-2021. MLCZ. Solicito Autorizacion para aplicar proyecto de investigacion de tesis en la SUNAFIL

Mesa de Partes Sunafil <mesadepartes@sunafil.gob.pe>

Jue 07/01/2021 15:07

Para: Milky Cumpa <esmicz@hotmail.com>

Estimada señora Milky :

Se ha procedido a registrar su trámite con Hoja de Ruta N°2514 - 2021

Para efectuar el seguimiento a su trámite lo puede realizar desde la página web [www.sunafil.gob.pe](http://www.sunafil.gob.pe), en el aplicativo [consulta tu trámite](#) o directamente a través del siguiente link.

<https://aplicativosweb2.sunafil.gob.pe/si.consultaWebSIIT/consulta>, en la sección Intendencia (Región donde presentó su solicitud), despliegue la lista de y seleccione la opción correcta, tal como se muestra en la zona resaltada de la imagen siguiente:

Estimado Usuario Bienvenido al Aplicativo Jueves, 28 de Mayo del 2020 Hora: 22:2

**SUNAFIL** SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE FISCALIZACIÓN LABORAL

CONSULTA TU TRÁMITE

**BÚSQUEDA DE HOJA DE RUTA**

DATOS DE BÚSQUEDA

Intendencia (Región donde presentó su denuncia): **Sede Central**

Hoja de Ruta: **11111** Año: **2020**

Ingrese código que se muestra en la imagen: **T21N** **6FM2**

Atentamente,

Maria Castañeda

**Mesa de partes** Unidad de Trámite

Documentario y Archivo

*Superintendencia Nacional de*

*Fiscalización Laboral - SUNAFIL*

Email: [mesadepartes@sunafil.gob.pe](mailto:mesadepartes@sunafil.gob.pe)

El jue, 7 ene 2021 a las 8:52, Milky Cumpa (<[esmicz@hotmail.com](mailto:esmicz@hotmail.com)>) escribió:

Estimados, buenos días

Adjunto el documento Carta N°001-2021. MLCZ. En razón que me encuentro en la etapa del proyecto de investigación para lo cual escogí un local de la SUNAFIL, para mi curso de Maestría y solicito para por favor se me conceda la autorización respectiva.

Atentamente.

Arq. Milky Lizbeth Cumpa Zarpán.

DNI. 41224009

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**Carta N°001-2021-M.L.C.Z**

Lic. Jorge Bohorques Li  
Jefe de la Oficina General de Administración de la SUNAFIL

Asunto: Solicito autorización para aplicación de entrevista para tesis de maestría y presento carta de presentación de la Universidad César Vallejo, del proyecto de Investigación que estoy realizando.

Yo, Milky Lizbeth Cumpa Zarpán, identificado con DNI N°41224009, con domicilio en Jr. Tacna N°3305 distrito de San Martín de Porres -Lima, me dirijo ante usted con el debido respeto y expongo lo siguiente:

Que encontrándome cursando el último ciclo de estudios de la Maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, con código de estudiante N°7002349529; en la etapa final, en la cual desarrollo un trabajo de investigación cuyo título es: "Lineamientos de diseño Arquitectónico para una mejor atención, en la Intendencia Regional de Lambayeque de la SUNAFIL en el año 2020, razón por la cual necesito de su apoyo bajo los siguientes términos:

1. En esta etapa final requiero con grado de urgencia, realizar la matriz de categorización, es decir realizar entrevistas con la finalidad de recabar información acerca de lo que estoy indagando.
2. Por las razones expuestas, piso a su alta investidura, otorgarme las facilidades respectivas, para la aplicación de la respectiva entrevista, el mismo que será de carácter anónimo y con reserva del caso.
3. Con la finalidad que se me pueda brindar respuesta inmediata a la prestación antes sustentada, ruego comunicarse con mi persona a los siguientes contactos, correo electrónico: [esmicz@hotmail.com](mailto:esmicz@hotmail.com), teléfono 969342929.
4. Así mismo hago presente que en esta solicitud anexo la información del propósito, ello como parte de transparentar la información mencionada en la presente solicitud.

Adjunto al presente documento:

- Guía de Entrevista
- Carta de presentación de la Universidad César Vallejo-Carta P.0001-2021-UCV-LN-EPG/JEF-CP.

POR TANTO:

A Ud. Ilustre Jefe de la Oficina General de Administración de la SUNAFIL, ruego acceder a lo solicitado en un plazo de economía procesal y celeridad, por ser de justicia.

Lima 07 de enero de 2021

Atentamente.

  
Milky Lizbeth Cumpa Zarpán  
DNI N°41224009



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

Lima, 6 de enero de 2021  
Carta P. 0001-2021-UCV-LN-EPG/JEF-CP

Lic.  
Jorge David Bohorques Li  
Jefe de la Oficina General de Administración  
SUNAFIL

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CUMPA ZARPAN, MILCKY LIZBETH; identificada con DNI N° 41224009 y con código de matrícula N° 7002349529; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**LINEAMIENTOS DE DISEÑO ARQUITECTÓNICO PARA UNA MEJOR ATENCIÓN, EN LA INTENDENCIA REGIONAL DE LAMBAYEQUE DE LA SUNAFIL EN EL AÑO 2020.**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador CUMPA ZARPAN, MILCKY LIZBETH asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

**GUIA DE ENTREVISTA**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACION:**

**Lineamientos de diseño Arquitectónico para una mejor atención, en la Intendencia de Lambayeque de la SUNAFIL en el año 2020.**

Entrevistado: .....

Cargo:.....

**Indicaciones:** A continuación, se le presenta una entrevista que será considerada en un trabajo de investigación, en la cual se le solicita responder de manera objetiva las preguntas, dicha información será para fines estrictamente académicos.

---

**Objetivo General:**

**Analizar los Lineamientos de diseño Arquitectónico que mejoran la atención al ciudadano en la Intendencia Regional de Lambayeque.**

**Categoría: Lineamientos de diseño arquitectónico para una mejor atención al ciudadano.**

1. ¿Las áreas existentes de atención al público en la Intendencia Regional de Lambayeque han permitido una mejor atención en el periodo 2020?  
.....  
.....
2. ¿Cree usted que el aforo del personal administrativo tiene implicancia en los espacios asignados y por ende en la atención al ciudadano?  
.....  
.....
3. ¿La Intendencia Regional de Lambayeque realiza Inspecciones, cuentan con las unidades vehiculares suficientes y así mismo con estacionamiento para esas unidades?  
.....  
.....

**Objetivos específicos:**

**Analizar la eficiencia de la aplicación de los lineamientos de diseño arquitectónico para una mejor atención al ciudadano en la Intendencia Regional de Lambayeque.**

**Sub categoría N°01: Eficiencia de la Aplicación de los lineamientos**

4. ¿Considera que en la actualidad los espacios con los que cuenta la IRE para sus actividades son los suficientes? ¿Si tuviera que agregar espacios, que agregaría?  
.....  
.....
5. ¿Considera usted que en el año 2020 el espacio asignado para el desarrollo de las actividades se encuentra bien ventilado e iluminado?

.....  
.....  
.....

6. ¿Cree usted que la cantidad de batería de baños es suficiente para el uso del personal administrativo y de público en general?

.....  
.....  
.....

**Analizar los lineamientos de diseño arquitectónico en la Infraestructura física contribuyen a una mejor atención para las personas con discapacidad en la Intendencia Regional de Lambayeque.**

**Sub categoría N°02: Lineamientos de diseño para personas con discapacidad**

7. ¿Considera que la IRE, cuenta con niveles de piso o desniveles adecuados o acondicionados para la atención de personas con discapacidad?

.....  
.....

8. ¿A su parecer, los espacios públicos de atención en la IRE, cuentan con la señalización respectiva para las personas con discapacidad?

.....  
.....

9. ¿En el año 2020 cuenta con algún espacio habilitado de trabajo y atención para personas con discapacidad?

.....  
.....  
.....

**Analizar los lineamientos de diseño del mobiliario designado para el personal administrativo y público en general que contribuyen a una mejor atención para las personas con discapacidad en la Intendencia Regional de Lambayeque.**

**Sub categoría N°03: Lineamientos de diseño del mobiliario para el desarrollo de las actividades.**

10. ¿A opinión propia, cree que el mobiliario en general está acorde con las funciones que se desarrollan?

.....  
.....  
.....

Para todas las preguntas, explique su respuesta.

-----  
Firma del Entrevistado