



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión Municipal y trabajo remoto en servidores públicos de la
Municipalidad de Puente Piedra, 2021**

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

AUTORA:

Dante Rios, Cinthya Rosimar (ORCID: 0000-0001-6784-023X)

ASESOR:

Dr. Guizado Oscoco, Felipe (ORCID: 0000-0003-3765-7391)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por permitirme la vida.

A mi adorada mamá por todo el amor y apoyo, este logro es por ti Sarita.

A mi amado bebé Williams y mi querido esposo, ustedes son mi motivación.

Agradecimiento

A mi papá por cada consejo y esa perseverancia que le caracteriza, papá gracias por todo, siempre has sido y serás mi ejemplo a seguir.

A mis papitos Normita y Goyito, por su inmenso amor hacia mi persona desde que tengo memoria, los amo.

A toda mi familia tíos, suegros, cuñado, primos y sobrinos porque sin ustedes y su apoyo no estaría cumpliendo una de mis tantas metas, infinitas gracias.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	14
3.3. Escenario de estudio	16
3.4. Participantes	16
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.6. Procedimientos	18
3.7. Rigor científico	18
3.8. Método de análisis de datos	18
3.9. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1 Estado de Emergencia	11
Tabla 2 Consejo Municipal	12
Tabla 3 Matriz de Categorización	14
Tabla 4 Caracterización de sujetos a entrevistar	15

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la gestión municipal de la Municipalidad de Puente Piedra a razón de la implementación del trabajo remoto frente a la atención del usuario durante el estado de emergencia por la COVID-19 en el año 2020, asimismo, se utilizó el enfoque cualitativo esto permitirá que el proceso del desarrollo de la investigación sobre el rol de los servidores públicos en la pandemia de COVID – 19. ya que este permite producir conocimiento del tema y formular teorías. La población y muestra esta conformada por 05 funcionarios expertos en la materia de la municipalidad de Puente Piedra. Como instrumento de utilizó la guía de entrevistas la cual es una técnica en la investigación cualitativa donde se desarrolla la comunicación intrapersonal, asimismo esta hizo más eficaz la recolección de datos a través de una conversación y el empleo de preguntas en materia de gestión frente a los servicios ante el usuario. Los resultados en la gestión municipal de la Municipalidad de Puente Piedra a razón de la implementación del trabajo remoto determinaron que dicha gestión fue regular, debido a que se implanto el trabajo remoto, pero no se hizo de manera óptima, puesto que hubo falta de capacitación especializada para cada área, asimismo falta de supervisión para verificar la calidad de atención de cada empleado.

Palabras claves: Gestión Municipal, Trabajo remoto, servidores públicos

Abstract

The objective of this research was to determine the municipal management of the Municipality of Puente Piedra due to the implementation of remote work in front of the user's attention during the state of emergency due to COVID-19 in 2020, likewise, the This qualitative approach will allow the process of developing research on the role of public servants in the COVID - 19 pandemic, since this allows for the production of knowledge on the subject and formulate theories. The population and sample is made up of 05 officials who are experts in the matter of the Puente Piedra municipality. As an instrument, the interview guide was used, which is a technique in qualitative research where intrapersonal communication is developed, it also made the collection of data more effective through a conversation and the use of questions on management in front of the services to the user. The results in the municipal management of the Municipality of Puente Piedra due to the implementation of remote work determined that such management was regular, because remote work was implemented, but it was not done optimally, since there was a lack of training specialized for each area, also lack of supervision to verify the quality of care of each employee.

Keywords: Municipal Management, Remote work, public servants

I. INTRODUCCION

El mundo como lo sostiene Jensen (2020), a raíz de la pandemia, ha cambiado de manera radical, así la forma de laboral de las personas no es la excepción, el gran cambio que se dio fue la implementación del trabajo remoto, en casi la totalidad de empleos a lo largo de todo el mundo, con algunas excepciones que los gobiernos a través de sus políticas públicas, Políticas locales impuso y especificó, así los trabajadores pasaron sus labores a la vía virtual, haciendo todas sus funciones y cumpliéndolas a través de esta modalidad, causando así incertidumbre en la calidad de atención frente a los usuarios ya que todo sistema nacional mediante sus órganos y organismos ya sea como sus gobiernos regionales o gobiernos locales.

Tal es así que en el año 2020 el mundo enfrento a un virus al cual todos conocen como COVID-19, mediante el cual nuestro Estado Peruano decreto estado de emergencia a nivel nacional, tal es así que mediante ello diversas instituciones públicas y/o privadas implemento que sus trabajadores pasara a efectuar sus actividades laborales de forma remota.

En ese sentido Garro y Palos (2020), indicó que la llegada de la enfermedad pandémica de la COVID – 19, ha causado un incremento significativo en el trabajo remoto, el cual utiliza medios tecnológicos en el cumplimiento de sus funciones laborales, a través de plataformas virtuales, en donde no solo desempeñan sus labores, si no también realizan reuniones o charlas que enseña a los trabajadores y los capacita a las nuevas normalidades producto de la coyuntura.

Asimismo, Soroi (2020), opinó que se debió aumentar o desarrollar la importancia de la actividad del trabajo remoto, sin modificar los contactos de estímulo tecnológicos de seguimiento que induce modificaciones en el cumplimiento del trabajo remoto. Por otro lado, destacó que se debe incrementar el seguimiento de las cosas hechas por el empleado en la determinada empresa o institución con el fin de reforzar el desempeño de las tareas asignadas al personal, ya que estas labores se realizaran lejos de los jefes inmediatos, con la finalidad de tener una buena atención al usuario. Y así generar la satisfacción de estos.

En el Perú según lo explica Delgado de la Matta (2020), el trabajo remoto fue consecuencia de las medidas excepcionales y temporales a causa del estado de emergencia que se ocasiono por la enfermedad pandémica de la COVID – 19, es por ello que los trabajadores tuvieron que aplicar esta modalidad de trabajo con el objeto de puedan realizar sus funciones en cuanto a las labores pero desde sus hogares dentro de lo posible según le permita la actividad realizada con la finalidad de conservar sus empleos, su nivel de producción y de manera principal para poder prevenir riesgos en cuanto a su salud puesto que puede existir niveles de contagios altos sistema trabaja de manera presencial.

Por otra parte, en el Perú las empresas tanto privadas o públicas, han implementado desde que se dieron las medidas para prevención de la pandemia, medios tecnológicos para que sus trabajadores sigan laborando y poder mantenerse en el mercado, en el caso de las empresas públicas, han tenido que implementar, los servicios públicos, debido a la importancia que tienen los procesos para los usuarios, así como las municipalidades para dar servicios a sus ciudadanos, y hacerlo de manera efectiva. Así el trabajo remoto, a causa de la necesidad de mantener la economía estable de los países y de los cuidadnos, se implementó a través el decreto de urgencia número 026-2020, el gobierno reguló los parámetros según cada tiempo con la finalidad de frenar la propagación de la COVID – 19 en el país, así como el decreto supremo No 010-2020-TR. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2020)

De manera local, para Vite (2020), en Puente Piedra la emergencia sanitaria, que fue ocasionada por la COVID -19, se determinó que los trabajadores deberían seguir laborando desde sus domicilios para evitar perjudicar los procesos realizados por los administrados de su jurisdicción, a través de implementar las diversas medidas, como el uso de las nuevas tecnologías, para evitar el perjuicio de los administrados, y causando una determinada satisfacción en ellos a pesar de la coyuntura.

Asimismo, Vite (2020), nos explicó que hoy en día el trabajo remoto en el Perú es una institución, la cual ha sido regulada antes de la pandemia, sin embargo y a

pesar de que la expresión puede ser parecida, es diferente al trabajo desde casa, puesto eso fue establecida de manera específica para salvaguardar los trabajos y la salud de los demás en cuanto a los ciudadanos peruanos durante el estado de emergencia nacional siendo la misma una prestación de los mismos servicios con subordinación pero desde un lugar de aislamiento o su domicilio

Siendo así que el Distrito de Puente Piedra implemento también el trabajo remoto a raíz de poder brindar la calidad de servicios de atención a los pobladores de Puente Piedra, encontrando problemas de atención al usuario que requieren de un estudio, es por ello que el presente trabajo de investigación centra su estudio en la Municipalidad de Puente Piedra donde se ha observado que existen muchas colas y también quejas por parte de los usuarios ya que ellos indican muchas veces que no cumplen con el plazo legal a fin de atender algún tipo de trámite no mostrando así calidad en los servicios por parte de sus servidores públicos.

Sin embargo, diversas cuerpos legales e instituciones internacionales no hacen una adecuada comparación entre los términos.

Basado en esta realidad, se plantea el siguiente problema de general de investigación, ¿Cuál es la situación de la implementación del trabajo remoto dentro de la gestión municipal en los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra durante el estado de emergencia por la COVID-19 en el año 2020?, en ese sentido se formularon también dos problemas específicos: (A). ¿De qué manera se desarrolló la implementación del trabajo remoto en los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra durante el estado de emergencia por la COVID-19 en el año 2020?, (B). ¿Cuál es la situación de la gestión municipal mediante el trabajo remoto en los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra durante el estado de emergencia por la COVI-19 durante el año 2020?.

El trabajo de análisis cuenta con justificación teórica donde su sustento se encuentra en los aportes teóricos de las categorías y las subcategorías de trabajo remoto y el cumplimiento de las necesidades de los trabajadores de la Municipalidad de Puente Piedra durante el estado de emergencia durante el año 2020, con los

hallazgos de esta investigación, permitiendo así, ampliar conceptos de las categorías y sub categorías en torno a un contexto local, regional y nacional, por otro lado la justificación práctica se basa en los resultados que permitirá determinar y evaluar de forma profunda el fenómeno de estudio el cual permitirá tener una mayor comprensión el cual servirá como informe académico constructivo para las autoridades y/o servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra y otros gobiernos locales con el único fin de proponer alternativas de solución en la gestión de administración pública de brindar un buen servicio de calidad al usuario, finalmente la justificación metodológica brindará un instrumento que es la guía de entrevista debidamente validado por expertos, para asegurar su confiabilidad y ejecutarlos a los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra seleccionados según el cargo y el grado de experiencia, siendo así que el presente trabajo cumplirá con todo el procedimiento metodológico de enfoque cualitativo.

Mediante ese orden se estableció el objetivo principal de la investigación: Determinar la gestión municipal de la Municipalidad de Puente Piedra a razón de la implementación del trabajo remoto frente a la atención del usuario durante el estado de emergencia por la COVID-19 en el año 2020. Además, los siguientes objetivos específicos fueron los siguientes: (A). Determinar de qué manera se desarrolló la implementación del trabajo remoto en los servidores públicos de la Municipalidad de Puente piedra en función de brindar calidad de atención a los usuarios durante el estado de emergencia por la COVID-19 en el año 2020, (B). Determinar la situación de la gestión municipal mediante el trabajo remoto de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra durante el estado de emergencia por la COVID-19 en el año 2020.

II. Marco Teórico

Para la investigación del presente trabajo de análisis del fenómeno, se han desarrollado diferentes teorías acerca de la gestión municipal y trabajo remoto a razón de la satisfacción de los administrados en el estado de emergencia de la COVID – 19.

Asimismo, es indispensable ir más allá en cuanto a los estudios realizados anterior al trabajo Asimismo de las investigaciones y trabajos puesto que esto puede evitar generar una investigación sobre algún tema ya tratado por otro autor (Sampieri, Fernández, Baptista, 2006).

Es por ello, que los antecedentes internacionales que respaldan esta presente investigación son los siguientes:

Para, Edquen (2020), en su tesis titulada "trabajo remoto: Ventajas y desventajas de su implementación en los millennials de Chile", tesis para optar al grado Magíster en Gestión de Personas y Dinámica Organizacional, enfoque cualitativo, cuyo objetivo es determinar las ventajas y desventajas que tiene la implementación del trabajo remoto para los millennials.

En una parte de la investigación, se menciona las desventajas del trabajo remoto, siendo la más significativa, el uso obligatorio de internet y de plataformas virtuales, lo que puede dificultar las funciones de las personas que no pertenecen en la época moderna y no saben usar las herramientas digitales, asimismo una de las más grandes ventajas es la rapidez en el cumplimiento de sus funciones.

Asimismo, para Cortés (2020), en su tesis titulada "trabajo remoto en tiempos de covid-19 y su impacto en el trabajador", tesis de enfoque cualitativo, cuyo objetivo es entender cómo los trabajadores interpretan y enfrentan la interacción de la vida laboral y la vida familiar, en el trabajo remoto, asimismo identificar las demandas que tiene el sujeto con respecto al mundo laboral y al mundo familiar, de igual manera busca identificar cuáles son las estrategias que han usado los trabajadores.

Este autor nos realiza un análisis de las nuevas modalidades de operar en los trabajos en la nueva época o normalidad de la COVID – 19, en otras palabras, las consecuencias de la pandemia, así también como ha influenciado en la labor de los trabajadores con los nuevos requerimientos que el estado de cada país ha implementado para poder erradicar la pandemia, pero en muchos casos los servidores estatales no están cómodos en sus lugares de trabajos ya que muchas veces reflejan sus malestares en la mala atención que brindan.

Por otro lado, para Rugel (2020), en su tesis titulada “Las percepciones de los trabajadores frente al trabajo remoto durante la pandemia Covid-19, caso de estudio realizado a los residentes de una urbanización del Cantón Daule”, tesis de enfoque cualitativo, cuyo objetivo es conocer los puntos de vista de los pobladores de la Urbanización en el Estado de Daule respecto a la limitada práctica del trabajo remoto, y a su vez buscar identificar las condiciones laborales en las que se desarrollan a la distancia los pobladores de la Urbanización en el Estado de Daule. trabajo en el estado de Daule.

El trabajo se enfoca en las percepciones de vista, que tienen los trabajadores frente a las nuevas estipulaciones del trabajo remoto producto de la pandemia, así dependiendo de las características tanto como de edad o experiencia de los mismo, la percepción cambiara con sus ventajas o desventajas, así es como el trabajo remoto ha cambiado el nuevo panorama de la forma de laborar de manera mundial y no se sabe cómo volverá a lo que era la anterior realidad.

De igual manera, para Pérez (2020), en su tesis titulada “Los riesgos laborales en la modalidad del trabajo remoto en Ecuador”, tesis para la obtención de maestría en Derecho Laboral y Seguridad Social, en enfoque cualitativo, cuyo objetivo es identificar los riesgos que puede tener el trabajador producto del trabajo remoto y si este es beneficioso o no para el mismo.

Esta investigación, nos tiene como primordial función el estudio de los riesgos en general que puede generar la implementación del trabajo remoto, como problemas de salud, por estar en cuarentena sin salir, ya que muchas personas toman hasta 8 horas de trabajo, y eso sumando estar sentado en un aparato tecnológico, se suma a problemas que puede causar que la persona sufra de estrés y cansancio y otros problemas de salud.

Así también, para Bonilla (2020), en su tesis “Estudio de las características del trabajo remoto en aislamiento por el covid-19 en la provincia de pichincha”, tesis de enfoque cualitativo, cuyo objetivo es Identificar las funciones del trabajo remoto en cuarentena por el COVID-19 en la provincia de Pichincha, asimismo determinar la existencia de recursos para el trabajo remoto en condiciones de la COVID- 19.

En este trabajo de investigación, se desarrollará, en torno a estudio de las características de los trabajos remoto, asimismo como ha repercutido el mismo, en el ámbito de la cuarentena de la COVID-19 en el Perú, y como ha cambiado tanto beneficios como desventajas en la nueva modalidad afectando así a los usuarios y/o administrados, también es importante ver cuál fue la gestión municipal mediante el trabajo remoto por parte de las instituciones públicas para poder cumplir y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Por otro lado, se tomaron en cuenta también estudios nacionales que respaldan la presente tesis donde:

Al respecto, para Irigoyen (2021), en su tesis titulada, "Estrategias de trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque" tesis para obtener el grado académico de maestra en Gestión Pública, en enfoque cualitativo, cuyo objetivo es recomendar gestiones para poder implementar el trabajo desde domicilio para que las funciones de los servidores públicos del Gobierno regional de Lambayeque que tengan una discapacidad física puedan incorporarse también a ese tipo de trabajo Asimismo la presente investigación pretende identificar cuál es el nivel del desempeño que van a tener los 2 mencionados servidores públicos con discapacidad para que se puedan diseñar algunas mejoras o estrategias dentro del trabajo a domicilio y también pretende finalmente poder validar una estrategia que le pueda servir para mejorar según los resultados dados.

En esta investigación se centra en la eficacia que tienen los funcionarios en el sector público, que tuvo que cambiar su modalidad de trabajo por las medidas impuestas por el estado, como medida para hacer frente a la pandemia, asimismo se analizó si las funciones realizadas por los servidores públicos en el gobierno regional de Lambayeque y si están se han cumplido según lo estipulado en las normas que regula sus actuaciones, y si entonces el trabajo remoto beneficio o perjuicio en cumplir con las necesidades de los usuarios.

Asimismo, para Solís (2021), en su tesis titulada "Trabajo remoto y su efecto en la productividad de los servidores públicos durante el estado de emergencia por

la COVID-19”, tesis para la obtención del grado académico de maestra en gestión pública, en enfoque cualitativa, y cuya finalidad es investigar sobre las causas que tiene el trabajo remoto dentro de las actitudes de los trabajadores públicos en el Gobierno regional de Apurímac puesto que el trabajo remoto puede depender mucho de la productividad que tengan estos

Así este trabajo también afirmó que el trabajo remoto en el gobierno regional de Apurímac es deficiente en comparación cuando el trabajo se hacía de manera presencial, asimismo se ha demostrado que el ambiente laboral a pesar de no influir es un tema importante para que el trabajador pueda centrarse en sus labores, así se demostró que el trabajo tipo mixto es la mejor opción para los trabajadores.

Por otro lado, para Soto (2021), en su tesis titulada “Gestión del trabajo remoto y calidad de servicio en Administrativos de una Ugel en Lima, 2021” tesis para la obtención del grado académico de maestra en gestión pública, en enfoque cualitativo, y cuyo objetivo es Determinar el vínculo existente de la gestión del trabajo remoto y la calidad de servicio en administrativos de una Ugel en Lima.

Así en esta investigación a su vez si se encontró un vínculo existente, entre la gestión del servicio público en la Ugel, con el trabajo remoto, asimismo con la calidad de este servicio, a los usuarios, sin embargo, se pide como una recomendación que se pueda hacer una fiscalización en los procesos realizados por los trabajadores y que las implementaciones tecnológicas sean más modernas.

De igual manera para, Osorio (2021), en su tesis titulada “Trabajo remoto y calidad de atención a través del aplicativo web MAU en la Corte Superior de Justicia de Lima, Lima, 2021”, tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública, en enfoque cualitativo, cuyo objetivo consiste en determinar si el aplicativo MAU para la mejora de la calidad de atención desde el trabajo remoto mejoró la participación de la ciudadanía y aceptación de la gestión pública.

En este trabajo, asimismo se ha pretendido determinar la relación del trabajo remoto y la efectividad en las funciones de los trabajadores de la corte superior de justicia de lima, través del uso del aplicativo MAU, que pretendió a la mejora de la calidad

de atención, determinando que si efectivamente en este caso el aplicativo mencionado ha mejorado la efectividad.

Por otro lado, para Baldeón (2020), en su tesis titulada “Trabajo remoto y su relación con la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020” tesis para la obtención del grado académico de maestra en gestión pública, en enfoque cualitativo, y cuyo objetivo es determinar la relación entre el trabajo remoto y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín 2020.

Así este trabajo a su vez pretende determinar la actuación eficiente con el trabajo remoto del personal de la municipalidad, y si esta modalidad está conectada con eficiencia o deficiente del mismo, debido a las ventajas o desventajas del uso por parte de los empleados de los sistemas web implementados para la utilización de las funciones de manera online, asimismo también depende de las capacitaciones que la misma entidad pueda darle a si personal, siendo esto significativo para la eficacia o no de los procesos realizados en función y beneficio de los usuarios.

Luego de respaldar la presente tesis con estudios nacionales e internacionales paso a definir conceptualmente y con bases normativas las categorías y subcategorías del presente trabajo de investigación, siendo importante definir al Trabajo remoto en el cual, para Paladines (2021) el trabajo remoto es una nueva forma de trabajar, que permitirá a los países ingresar en el mundo de la tecnología, a través de las páginas virtuales, esto permitirá que los países pueden darle una mejor calidad de vida a sus ciudadanos, y asimismo podrá abrir las puertas a nuevas oportunidades que con la forma de laborar normalmente no se podrían tener y así potenciar las capacidades de los empleados de las empresas tanto privadas como públicas.

Por otro lado, Heras (2021) refirió que, si bien es cierto el trabajo remoto en la época de la pandemia, por motivos de la propagación de la COVID – 19, ha ayudado a los trabajadores a no caer en el desempleo, también presenta una desventaja como es que no puede ser usado para todo tipo de trabajos, asimismo concluyó el autor que solo puede implementarse para los trabajos en los que puedan implementarse los medios tecnológicos para cumplir las funciones, siendo estas las

que están en desventajas. Y en donde el estado debe tomar mayor medida cuando realiza sus medidas contra la pandemia

De igual manera, para Orteaga (2017), nos dice que el trabajo remoto es una opción para mejorar la calidad de los beneficios que le puede otorgar a los usuarios y asimismo a los trabajadores, ya que puede generar mejores beneficios para un mejor clima laboral, ya que hace más eficaz su labor, así este autor concluyó que los beneficios que más se dieron en la implementación del trabajo remoto es en el costo de manejar el lugar laboral, disminución de costos ya que ahora los gastos de tener trabajadores de manera presencial ahora serán asumidas por los trabajadores en sus nuevos lugares de labor como la luz o el internet agua, merienda entre otros, que beneficiaría a las empresas tanto privadas como públicas, por otro lado, también podemos asegurar que los trabajadores al estar en sus propios hogares según la perspectiva de cada uno puede ser un beneficio o desventaja, todo esto producto al estado de emergencia decretado por el estado Peruano por la COVID-19.

Es por ello que, El estado de emergencia en el caso peruano está regulado en el artículo 137 de la constitución política del Perú, este se refiere a un caso de gravedad en cuanto a la alteración del orden público o un daño en gravedad para la seguridad del estado, este es declarado por el presidente de la república, en las zonas afectadas y que no puede durar más de 15 días, y este puede ser renovado según las circunstancias, sin embargo cabe recalcar que debe ser aprobado por el congreso, en miras de la transparencia y en harás de salvaguardar la democracia en que funda el gobierno y así también preservar los derechos de los ciudadanos. Así la constitución política del Perú en su artículo 137 de la constitución tiene positivizado lo siguiente, Estado de emergencia, en caso de perturbación de la paz o del orden interno, de catástrofe o de graves circunstancias que afecten la vida de la Nación. En esta eventualidad, puede restringirse o suspenderse el ejercicio de los derechos constitucionales relativos a la libertad y la seguridad personales, la inviolabilidad del domicilio, y la libertad de reunión y de tránsito en el territorio.

Tal cual lo expresa la carta magna se restringen algunos derechos de los ciudadanos, por otro lado, es por ello que debido a esta medida se dio la medida de

trabajo remoto, debido a que en el estado de emergencia dado por la COVID – 19 fue que nadie podía salir de sus domicilio más que con permiso o solo para hacer compras de primera necesidad, así que en vista de todas estas limitaciones se ha visto como una solución en el trabajo de manera remota, asimismo para Edquen (2020), afirmó que el estado de emergencia es la consecuencia directa de la implementación del trabajo remoto también ha tenido tropiezos en cuando a la implementación de los servicios digitales y una falte de estructura técnica que se adecue a las necesidades de cada labor delos trabajadores, lo que repercute en la atención que le dan a su clientes o en el caso de las labores, y así es en que se verá si se cumple con las funciones del trabajador como tal de manera eficiente o deficiente, asimismo para este autor afirma que de esto compete la satisfacción del usuario, lo que es importante para la investigación puesto que aún no se sabe cuándo se regresara a la antigua normalidad y si es ineficiente, es el gobierno quien debe tomar las medidas pertinentes.

Tabla 1.

Estado de emergencia

Características
- Ocurre en caso de perturbación de la paz o del orden interno, de catástrofe o de graves circunstancias que afecta la vida de la nación
- Máximo 60 días, prorrogables por nuevo decreto
- Los derechos relativos a la libertad y la seguridad personales, la inviolabilidad del domicilio, y la libertad de su reunión y de tránsito pueden restringirse o suspenderse

Por otro lado, es importante conocer y definir gestión municipal a fin de brindar calidad de los servicios públicos municipales para ello, el autor Newfarmera y Quillas (2014) determinó que que la calidad del respeto y la gestión municipal se considera como un conjunto de resultados que deben estar a disposición de la

población de manera libre para que ellos puedan determinar si la función ha sido eficaz o no para el presente autor es primordial llegar a tomar una decisión la cual debe tener capacidad de monitorear el desempeño de nuestras autoridades Asimismo publicar medidas de rendimiento en cuanto a los proyectos realizados si éstos fueron efectivos o no y adicional también monitorear los resultados de la gestión compartir también estas experiencias juntos con las poblaciones es decir junto con los administrados

Asimismo, Newfarmera y Quillas (2014) afirmó que la calidad de los servicios en la gestión municipal se enfoca en el manejo correcto y eficiente de los fondos municipales, con el objetivo de compensar las necesidades de los ciudadanos y promover el desarrollo del país que lo realiza una autoridad de sus propios recursos para brindar servicios concretos, específicos e individuales.

Por otro lado, el sector público cuenta con recursos como personal, recursos materiales, recursos financieros, entre otros, siendo estos en bienes y servicios, así, la gestión pública es el conjunto de acciones mediante las cuales las instituciones públicas tienden a lograr sus metas y objetivos, los cuales están relacionados con las políticas de gobierno establecidas por el Poder Ejecutivo hacia los gobiernos locales para que puedan brindar servicios públicos de calidad por medio de sus funcionarios tal es así que es importante conocer que son servicios públicos municipales para ello, Chunga (2018) los servicios públicos son las acciones o actividades que tienen que realizar las instituciones públicas, en los niveles de organizaciones del como el central, local y regional, que se realiza en miras del bienestar de la población y para alcanzar cierto grado de satisfacción de forma general través de varias medidas o herramientas que permita la función en cuanto a lo estipulado en la norma que debe cumplir según el régimen publico

Asimismo, para Chunga (2018), afirmó que estos la calidad de servicios públicos se pueden lograr a través de los fondos públicos, así estos son todos los fondos los objetivos presupuestarios y desglosados por fuente de financiación, que gestionan los organismos públicos para alcanzar sus objetivos institucionales, debidamente expresados a nivel de categorías de ingresos y gastos, los cuales son

el conjunto de bienes que se derivan de e tributos, venta de bienes, prestación de servicios, rentas de la propiedad, multas, sanciones y otros ingresos corrientes.

Así la institución de la municipalidad, que agrupa tres componentes interrelacionados: La Población, el territorio y la organización social. En otras palabras, es una institución pública que se encarga de cierto lugar y cantidad de personas que estarán a su cargo y a los cuales está obligado a satisfacer sus necesidades básicas y que ayude al desarrollo de esta buscando las mejores herramientas que permitan su finalidad, siendo el concejo municipal quien los realiza y que está integrado por el alcalde y sus Regidores.

Tabla 2.

Consejo de municipal

Funciones
a. Proponer proyectos de ordenanzas y acuerdos.
b. Formular pedidos y mociones de orden del día.
c. Asumir, por delegación del alcalde, sus funciones políticas.
d. Fiscalizar la gestión municipal.
e. Integrar comisiones ordinarias y especiales.
f. Mantener comunicación con las organizaciones sociales e informar al concejo municipal.

Finalmente, Velázquez (2019), es el cumplimiento de las expectativas del usuario en cuanto a bienestar o placer que se tiene cuando se ha calmado un deseo o cubierto una necesidad, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio, así afirmó que el tiempo de espera en la

atención de los administrados, influye en la satisfacción de este, así mientras más eficaz este.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En esta investigación, se utilizó el enfoque cualitativo, asimismo se realizó un análisis profundo y reflexivo, en cuanto a la modalidad laboral remota, esto permitirá que el proceso del desarrollo de la investigación sobre el rol de los servidores públicos en la pandemia de COVID – 19. Al respecto Quecedo y Castaño sostienen que, En sentido amplio, puede definirse el enfoque cualitativo como la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (2002, p.7). Ya que este permite producir conocimiento del tema y formular teorías, es por ello que la presente investigación está orientada hacia el enfoque cualitativo, ya que este comprende un análisis y recolección de datos mediante el instrumento de guía de entrevistas.

La investigación es de tipo básica porque está orientada al estudio, análisis y a la profundización teórica de las categorías gestión municipal y el trabajo remoto sin la rigurosidad de ponerlos en práctica, siendo que, Concytec (2020), refirió que una investigación básica es aquella que se enfoca en conocimientos más complejos y completos, puesto que está orientada a comprender las partes más importantes de los hechos o fenómenos estudiados y de las relaciones que establecen los entes.

Al respecto , se aplicó en el presente trabajo de investigación, el diseño fenomenológico el mismo que permitió se realicen entrevistas como una técnica para determinar una investigación con caracteres cualitativos donde se desarrolla la comunicación intrapersonal Asimismo la cual se hizo más eficaz a través de la recolección de datos que en el presente caso se derivó de una conversación y el empleo y formulación de preguntas en materia de gestión frente a los servicios ante el usuario siendo para ello que se usaron con 5 funcionarios expertos en la materia de la municipalidad de puente piedra

Para el autor, Hernández (2014), indico que el diseño fenomenológico, investiga señal determina analiza comprende los puntos de vista de las personas según sus experiencias vividas con respecto a un fenómeno o múltiples situaciones entre otros en cuanto a instrumentos que puedan recolectar información de manera verídica como lo es las entrevistas

3.2. Categorías, subcategorización y matriz de categorización

Categoría 1: Gestión Municipal

Referida a la gestión donde se organiza y estructura las funciones del integro de la institución ajustada al sistema de gobierno y de la administración local, debidamente liderada por el Alcalde y los servidores públicos de la entidad municipal.

Subcategorías: Calidad de atención de los servidores públicos, estado de emergencia.

Desempeño Laboral

Categoría 2: Trabajo remoto

Se entiende al trabajo remoto como la prestación de los servicios laborales sujetos a subordinación, teniendo asistencia de forma presencial por parte de los servidores públicos teniendo como lugar de trabajo su domicilio en el cual residen las cuales están sujetas a supervisión por parte de su institución empleadora.

Subcategorías: Desempeño Laboral, herramientas de Trabajo Laboral.

Tabla 3.

Matriz de Categorización

Categorías		Sub categorías		Indicadores	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
C1	Gestión Municipal	C1.1	Calidad de atención de los servidores públicos	C1.1.1	Gestión
				C1.1.2	Calidad
		C1.2	Estado de Emergencia	C1.2.1	Función de la Municipalidad
				C1.2.2	Usuarios
C2	Trabajo Remoto	C2.1	Desempeño Laboral	C2.1.1	Capacitación
				C2.1.2	Calidad
		C2.2	Herramientas de Trabajo Laboral	C2.2.1	Tecnología
				C2.2.2	Logística

3.3. Escenario de estudio

La localidad municipal objeto de la presente investigación es la Municipalidad de Puente Piedra con dirección legal en la calle 9 de junio 100 – Puente Piedra ubicada en la Región de Lima Metropolitana, la cual está orientado a impulsar el desarrollo integral de los ciudadanos del Distrito así como atender sus necesidades brindando calidad en sus servicios contribuyendo así elevar la calidad de vida de los ciudadanos Puente Pedrinos; es por ello que para la presente investigación se seleccionaran cinco profesionales del cuerpo de Gerentes, siendo estos, subgerente de atención al ciudadano, gerente de gestión de talento humano, gerente de comunicaciones, gerente de desarrollo urbano y gerente de desarrollo social de la Municipalidad Distrital caracterizándose así por ser profesionales altamente calificados para poder realizar las entrevistas.

3.4. Participantes

En el caso de investigaciones cualitativas, “el tamaño de la muestra no es tan importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados para una mayoría” (Hernández et al, 2014, p. 415), es por ello que, los sujetos participantes, serán cinco gerentes de distintas áreas de la Municipalidad de Puente Piedra el cual se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 4.

Caracterización de sujetos a entrevistar

Entrevistado	Profesión	Especialidad	Cargo	Experiencia
Leni Nobel Vásquez Aranda	Arquitecto	Gestión Pública	Subgerente de gestión del riesgo de desastres	5 años

Luis Miquel Comeca Ramirez	Ingeniero	Gestión Pública	Gerente de autorizaciones municipales	7 años
José del Carmen Huamachum o Bernal		Gestión Pública	Gerente de administración y finanzas	6 años
Emilia Loreley Neyra Rodriguez		Gestión pública	Subgerente de secretaria General	5 años
Elizabeth Pilar Jacome Huaman		Gestión pública	Gerente de registro y fiscalización tributaria	5 años

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Así, La recopilación de datos es el método de recopilar los procedimientos que tiene como finalidad servir de fundamento y asimismo permite definir las partes de nuestra presente investigación. Entre las principales técnicas a usar es la entrevista ya que mediante la cual se recopilará información directa y personal del agente participante que debe tener relación con el tema estudiado, asimismo está basado en las experiencias personales de las mismas (Sampieri, 2006, p.50).

Es por ello que el instrumento que se aplicara en la presente investigación es la guía de entrevista, ya que es una herramienta la cual tiene un uso cualitativo por sus características principales que están orientadas o enfocadas a organizar y a

responder y cuestionar interrogantes que derivan de indicadores y que son dirigidas a profesionales los cuales utilizarán la técnica mencionada como lo es la entrevista para tener datos para poder enriquecer el análisis ya determinado y generar conclusiones y recomendaciones Asimismo es un instrumento o herramienta flexible la cual va a permitir generar mayor cantidad de preguntas para un análisis(Sánchez y Reyes, 2015), por tal motivo se realizaran guías de entrevistas las cuales serán debidamente validadas por expertos en la materia.

3.6. Procedimiento

El procedimiento seguido en esta investigación tiene la investigación de enfoque cualitativa que tiene como características la fenomenología y la comprensión, nuestra investigación busca beneficiarse del análisis y la comunicación de datos mediante las entrevistas, la variedad de información no se limita al instrumento que puede ser modificado en el curso de la investigación.

Asimismo, luego de haber desarrollado las bases teóricas, se consideró que la aplicación de las técnicas de entrevista el cual es la naturaleza del enfoque cualitativo, se consideró cada paso a seguir de la técnica de la guía de entrevista que fueron desarrollados tomando en cuenta la matriz de categorización teniendo como objetivo determinar la gestión local y el trabajo remoto por parte de la Municipalidad de Puente Piedra en consecuencia de la pandemia de la COVID-19 a fin de brindar calidad en sus servicios a los usuarios durante el año 2020.

El procedimiento la cual me va permitir el acceso a los servidores públicos de la municipalidad de Puente Piedra, para el desarrollo y realización de las entrevistas, es a través de solicitudes respaldadas por la Universidad Privada Cesar Vallejo dirigidas a la Municipalidad de Puente Piedra para que me permitan acceder y entrevistar a los participantes seleccionados en la presente investigación ya sea de forma presencial o por algún medio tecnológico (zoom, Google Meet), por un espacio de 20 minutos para que puedan responder las preguntas generadas mediante la guía de entrevistas.

3.7. Rigor científico

En la presente investigación de enfoque cualitativa se utilizaron principalmente los criterios de rigor a saber, credibilidad, transferencia y confirmación.

Asimismo, el rigor científico al respecto de la credibilidad se fue desarrollando a través de la utilización de fuentes tanto documentales como páginas web confiables ya que estas páginas debían ser verificadas con otras herramientas y sólo en ese caso podría darse el proceso de la recolección Asimismo también se utilizó la herramienta para guiar una entrevista la cual era realizada profesionales para obtener un análisis en cuánto al tema desarrollado y de buena de calidad puesto que lo que se tomó en cuenta el rigor científico de la investigación y también el diseño se validó de manera internacional con las técnicas de investigación anteriores y adicional también investigación nacional además de diversas teorías para que la presente investigación o tesis pueda ser y tener un resultado óptimo y creíble

Además, se utiliza el rigor científico de la transferibilidad, cuando brinda la posibilidad de extender los resultados de la investigación a otras entidades con características similares, también se comprueba que los datos presentados ¿En qué medida la presentación se ajusta a otros escenarios y situaciones? En la investigación cualitativa, son los lectores quienes establecen si la evidencia puede trasladarse a un escenario diferente, cuya extensión está en función directa de la similitud entre los contextos en los que se realiza la investigación. (Conejero, 2020).

Por otro lado, se ha demostrado que el rigor científico de la confirmación pasaría por rastrear a los progenitores hasta su origen y hacer que la lógica utilizada para explicarlos (Hernández, Fernández y Baptista, (2014).

3.8. Método de análisis de información

Se cree conveniente la utilización del método analítico, que en resumen es “aquel procedimiento que descompone un todo en sus elementos básicos y que por lo tanto va de lo general a lo específico” (Lopera, 2010, p.17).

Elegimos este tipo de método ya que nos ayudó a llegar a los resultados a través de la descomposición de un suceso en sus elementos constitutivos y así utilizaremos la descripción de resultados de los expertos entrevistados.

3.9. Aspectos Éticos.

Respecto del presente, se determinó que para desarrollar la presente investigación se usará los criterios éticos, la confidencialidad de la información evitando así incurrir en el plagio, además, de que se respetó la objetividad de los datos y la disponibilidad de los cinco (05) profesionales. Asimismo, el presente trabajo de investigación esta investigación, se ha realizado dentro del marco del acuerdo con lo que salvaguarda la denominada “Ley Universitaria”, Resolución Rectoral de la Universidad César Vallejo N° 0089- 2019/UCV; y además de las normas APA, con el objetivo de respetar los derechos del autor, ya que se está consignado en las referencias.

CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Descripción de Resultados: Técnica de Entrevista

Luego del procesamiento de los datos obtenidos, luego de recolectada la información de primera fuente, es decir, directamente de los entrevistados, especificados en las instrucciones de entrevista, se continúan ordenando de acuerdo con la estructura de la guía señalada. Entonces comienza con un objetivo general y termina con objetivos específicos, cada uno con sus preguntas correspondientes. Asimismo, a efectos doctrinales, se ha omitido la transcripción literal de estas preguntas, se mantiene su relevancia y se colorea de acuerdo con su contenido temático.

En ese sentido las respuestas de los sujetos entrevistados fueron las siguientes con respecto al objetivo general.

Objetivo General: Determinar la gestión municipal de la Municipalidad de Puente Piedra a razón de la implementación del trabajo remoto frente a la atención del usuario durante el estado de emergencia por la COVID-19 en el año 2020

Ante la pregunta: **¿Cuál fue el nivel de calidad de atención por parte de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra a razón de brindar buena atención a los usuarios de su jurisdicción durante el estado de emergencia por la COVID-19?**

Al respecto, Vásquez (2021) señala:

Debido al estado de emergencia, y que todos los servicios prestados por parte de la municipalidad de Puente Piedra pasaron a ser una atención remota, desde casa, puedo calificar el nivel de atención como un nivel bajo en

comparación al nivel de atención que prestábamos de manera presencial, debido a la falta de preparación por parte de la municipalidad hacia nosotros.

Asimismo, Comeca (2021) señala:

El nivel de calidad de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra no tuvo un nivel aceptable, ya que causo muchos reclamos por parte de los administrados, por no cumplir con las funciones que estos requerían en el momento, lo que caso malestar y una carga laboral mayor de la que se tenía de manera presencial.

De igual forma, Huamanchumo (2021) señala:

El nivel de calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad de Puente Piedra, por parte de nosotros puede ser calificada como intermedia, puesto que fue una nueva situación laboral que la principio tomo tiempo de adaptarse, y en ese intervalo de tiempo la resolución de los pedidos de los usuarios muchas veces no se atendió correctamente.

Por otro lado, Neyra (2021) señala:

Considerando que era una nueva forma de laboral, puesto que se hizo desde casa las funciones, a mi parecer el nivel de calidad otorgado a los usuarios fue bueno, ya que se hizo todo lo posible dentro de los parámetros pactados, para atender a los usuarios y explícales a su vez la nueva form muchoa de laborar

Finalmente, Jacome (2021) señala:

Los servicios en cuanto a la atención otorgada por parte de los servidores públicos de nuestra municipalidad consideraron que fue óptima debido a que tuvimos todas las herramientas necesarias para poder desarrollar nuestras funciones de tal manera que nuestros usuarios no se vieran perjudicados por el tema de la cuarentena consecuencia de la pandemia, con la finalidad que puedan resolver sus dudas quejas entre otras consultas

Ante la pregunta: **¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra brindaron calidad en los servicios de atención a los usuarios durante el estado de emergencia por la COVID-19?**

Al respecto, Vásquez (2021) señala:

No, debido a que muchos de los trabajadores no estaban relacionados con las nuevas herramientas de trabajo, usadas en el tiempo de cuarentena, para el trabajo remoto, es por ello, que muchos de los trabajadores hicieron mal uso de estas y no pudieron cumplir con sus funciones de manera eficiente

Asimismo, Comeca (2021) señala:

Considero que no se brindó un servicio de calidad a los usuarios, puesto que no se dieron las condiciones necesarias para que los servidores públicos, desarrollaran sus funciones de manera eficiente, puesto que se les brindo el seguimiento determinado para verificar el uso adecuado de los programas o herramientas.

De igual forma, Huamanchumo (2021) (2021) señala:

Considero que no, la razón es que en el tiempo de capacitación que tomo un par de días, no se laboró y por ende se acumuló mucha carga laboral y cuando ya se puedo trabajar no nos abastecíamos para dar solución a todas las solitudes de los usuarios, generando molestia en los administrados y aumentando cada vez más las quejas.

Por otro lado, Neyra (2021) señala:

Si, puesto que se brindó la misma calidad de atención a los usuarios, lo único que vario o de modifiko fue la forma de otorgar dicha atención al usuario, esto llevo a poder guiar también a ellos para la comprensión de nueva forma de realizar tramite, asimismo algunos nos informaban que les resultaba más fácil gestionar asi sin salir de casa y hacer largas colas.

Finalmente, Jacome (2021) señala:

yo considero que los servidores de la municipalidad de puente piedra brindaron un servicio eficaz, puesto que fuimos preparados para poder sobrellevar las nuevas formas laborales que eran remotas y también nos dieron todas las facilidades para que nos podamos capacitar de vez en vez o cuando teníamos alguna duda poder consultarla directamente, en ningún momento se nos dejó solos, sino que tuvimos una supervisión de manera óptima.

Ante la pregunta: **¿Cuál fue la función de la Municipalidad de Puente Piedra mediante sus servidores públicos en el estado de emergencia por la COVID-19?**

Al respecto, Vásquez (2021) señala:

La función que tuvo la Municipalidad de Puente Piedra fue la de dar atención eficaz a las necesidades de sus administrados y en tiempos de pandemia, poder adecuar nuevas herramientas para que los servidores puedan seguir cumpliendo sus funciones, y de este modo no perjudicar a la población que depende estas funciones.

Asimismo, Comeca (2021) señala:

La municipalidad de Puente Piedra tuvo la función en el estado de emergencia de no frenar sus labores, por la cuarentena dictada por el gobierno de tuno, es por ello por lo que tuvo que condicionar a sus trabajadores para que puedan seguir laborando y cumpliendo las mencionadas funciones, desde su hogar, y así cumplir con los estipulado por el gobierno

De igual forma, Huamanchumo (2021) señala:

La municipalidad tiene el objetivo de atender a los usuarios, dentro de las funciones que les compete, es por ello por lo que determino que los trabajadores sigan laborando desde sus domicilios para seguir dando atención, y no frenar las actividades, dentro de lo posible, se realizaron las

operaciones posibles, aunque algunas no pudieron pro que no podían realizarse de manera virtual, se hizo lo posible por cumplir las funciones.

Por otro lado, Neyra (2021) señala:

La función de la Municipalidad fue seguir prestando sus servicios a los usuarios que, a pesar de la pandemia y el estado de emergencia, tenían la necesidad de realizar trámites que no podían dejar de atenderse.

Finalmente, Jacome (2021) señala:

La función de la municipalidad de puente piedra fue otorgarnos las herramientas necesarias para poder seguir laborando y seguir sirviendo a nuestros usuarios, a nuestros administrados y que no se detuviera nuestras labores puesto que esto iba a causar un perjuicio en las personas que necesitan de nuestras funciones, es por ello por lo que se hizo todo lo necesario para implementar la nueva reforma laboral, que era el trabajo remoto. La función de la municipalidad en síntesis fue darnos otorgarnos los programas herramientas y capacitaciones

Ante la pregunta: **¿De acuerdo con su experiencia vivida, considera usted que la Municipalidad de Puente Piedra tuvo buena gestión a razón de brindar buena atención a los usuarios durante el estado de emergencia?**

Al respecto, Vásquez (2021) señala:

No, la atención fue ineficaz debido a que las consultas, reclamos o tramites entre otras cosas que son funciones de los servidores de la municipalidad, no se cumplieron en el tiempo adecuado y en muchos casos quedaron sin resolver.

Asimismo, Comeca (2021) señala:

El desempeño de los servidores públicos fue ineficiente debido a que el trabajo remoto implementado, no permitió dar los servicios en cuanto a la atención

otorgada eficazmente, ya que los trabajadores no fueron correctamente capacitados por la municipalidad, es por ello por lo que el desarrollo de sus funciones se vio afectada y por ende también se vieron afectados los usuarios que no pudieron resolver sus reclamos o tramites.

De igual forma, Huamanchumo (2021) señala:

Considero que no se tuvo una buena gestión, en todo caso fue aceptable, ya que, si se cumplió las funciones, pero de manera ineficaz, ya que se causó en un primer momento confusión en la población, a la cual también se brindaba atención al trámite y una pequeña orientación de cómo manejar los dispositivos, puesto que la materia no lo sabían realizar.

Por otro lado, Neyra (2021) señala:

Si, la gestión fue buena, ya que se siguieron cumpliendo las funciones que tenemos asignadas, y dentro de los parámetros de atención, sin embargo, faltó supervisión de las labores realizadas de manera remota, pues muchos no se conectaban o no atendían porque no se les veía o hacia seguimiento de las faltas entre otras cosas que afectaba la atención.

Finalmente, Jacome (2021) señala:

Yo considero que sí tuvimos una buena gestión en cuanto a brindar un buen servicio a nuestros usuarios puesto que hemos sido preparados para poder resolver cualquier tipo de duda y cualquier trámite que se hubiera podido hacer de manera presencial, ahora de manera remota y las quejas a nuestro servicio no han sido demasiadas al contrario han disminuido de lo que teníamos de manera presencial puesto que la gente se molestaba por hacer cola, se molestaba por tener que esperar días en cambio uno de manera virtual puede realizar todos los papeleos sin salir de su casa con todas las comodidades.

Ante el objetivo sobre determinar la gestión municipal de la municipalidad de puente piedra a razón de la implementación del trabajo remoto frente a la atención del

usuario durante el estado de emergencia por la COVID - 19 en el año 2020, que los servicios en cuanto a la atención otorgada por parte de los servidores públicos de la municipalidad a los usuarios o los administrados podemos determinar que, si bien es cierto se dieron las capacitaciones necesarias para el entendimiento de las nuevas formas de atención, la gestión no facilito el otorgamiento de las herramientas para el trabajo remoto como teléfonos computadoras e internet, generando un perjuicio en algunos trabajadores de la mencionada. De igual manera, podemos fundamentar la postura de los entrevistados con lo desarrollado por el investigador Pérez (2020), en su tesis titulada “Los riesgos laborales en la modalidad del trabajo remoto en Ecuador”, la misma que sostiene a través del enfoque cualitativo, los riesgos que puede tener el trabajador producto del trabajo remoto, como el despido arbitrario por no poder tener las herramientas básicas para poder implementar el trabajo remoto desde sus domicilios, asimismo la falta conocimiento de los trabajadores al uso de herramientas tecnológicas o las plataformas para la atención dificulta eso dificulta según la presente investigación a la eficaz atención de los usuarios problemáticas como la demora en la atención de sus asuntos muchas veces importantes para los mismos, de igual forma en la investigación mencionada también

En conclusión, según la evaluación de los resultados podemos decir según una parte de los entrevistados los servicios en cuanto a la atención otorgada por parte de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra debido al estado de emergencia, tuvo una gestión regular, debido a que muchos de los trabajadores no estaban relacionados con las nuevas herramientas de trabajo, usadas en el tiempo de cuarentena, para el trabajo remoto, es por ello, que muchos de los trabajadores hicieron mal uso de estas y no pudieron cumplir con sus funciones de manera eficiente, por otro lado, la implementación no cumplió con todos los parámetros para poder asegurar la buena y los servicios en cuanto a la atención otorgada a los usuarios por diversos motivos que lo demuestran las entrevistas realizadas según la experiencia de cada uno cómo te puedo como la falta de capacitación específica para cada área, la falta de un supervisor o la entrega inmediata de las herramientas para el trabajo remoto para todos los trabajadores

por igual sin tener ninguna excepción, estos son algunas causas señaladas por los entrevistados, mientras que para la otra parte de los entrevistados la calidad de los servicios otorgado como la atención al usuario de atención por parte de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra a razón de brindar buena atención a los usuarios de su jurisdicción fue óptima debido a que tuvimos todas las herramientas necesarias para poder desarrollar las funciones de los usuarios, de igual forma la preparación sobre las nuevas formas laborales que eran, es por ello, que en síntesis decimos que la evaluación a la gestión de la municipalidad en pandemia implementando el trabajo remoto va de la mano con la opinión de cada trabajador y con la experiencia que cada uno ha vivido, Asimismo esta opinión está sujeta a las capacidades de aprendizaje que cada uno pueda tener para asimilar los conocimientos sobre las nuevas formas de trabajo, las cuales son un tema reciente para muchos trabajadores acostumbrados de trabajar siempre de manera presencial IE además para los trabajadores que no están muy familiarizados con la tecnología todo ello genera las diferentes opiniones.

Objetivo específico 1: Determinar de qué manera se desarrolló la implementación del trabajo remoto en los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra en función de brindar calidad de atención a los usuarios durante el estado de emergencia por la COVID-19 en el año 2020,

Ante la pregunta: **¿De acuerdo con la experiencia vivida, que tipo de tecnología facilitó a sus servidores públicos la Municipalidad de Puente Piedra facilitó a razón de hacer eficaz la calidad de atención hacia los usuarios durante la pandemia por la COVID-19?**

Al respecto, Vásquez (2021) señala:

La Municipalidad nos otorgó programas informáticos para el trabajo remoto, sin embargo no nos brindó herramientas necesarias para trabajar como

celulares modernos, o laptops, estas herramientas, la tuvimos que obtener de manera para poder seguir laborando, perjudicando mucho a los servidores que tal vez no tenían estas en casa, es por ese motivo que muchas veces la atención brindada dependía de la disposición de herramientas de los trabajadores hacia el cumplimiento de las necesidades de los administrados

Asimismo, Comeca (2021) señala:

La municipalidad de Puente Piedra facilito los programas en los dispositivos tecnológicos, necesarios para seguir desarrollando las funciones que se realizaban de manera presencial. Para evitar el agravio de cualquier usuario.

De igual forma, Huamanchumo (2021) señala:

La municipalidad instalo los programas en las respectivas herramientas tecnológicas con las que contábamos cada uno, para poder realizar nuestras actividades, según las características de cada una.

Por otro lado, Neyra (2021) señala:

De acuerdo a mi parecer nos dieron toda la tecnología necesaria para poder desarrollar nuestras funciones como por ejemplo programas especializados a cada uno de los funcionarios dependiendo de las funciones que desempeñamos en la municipalidad para que el trabajo remoto pueda realizarse de manera similar a la que realizamos de manera presencial esto facilitó nuestras labores puesto que toda

la información que requeríamos para desarrollar nuestras labores se encontraba en dichos programas

Finalmente, Jacome (2021) señala:

La municipalidad de puente piedra nos proporcionó programas, nos proporcionó capacitaciones entre otras herramientas de trabajo para que podamos nosotros desarrollar las funciones necesarias sin embargo siento

que pudo haber hecho un mejor trabajo otorgándonos por ejemplo laptop, máquinas computadoras o teléfonos que tengan la capacidad de manejar cierta cantidad de información, en consecuencia tuvimos el personal usaba herramientas propias sin embargo se dé casos que cuando la persona no tenía las herramientas de alguna manera la municipalidad trataba de manejar esos temas pero eran muy específicos no era para todos

Ante la pregunta: **¿Considera usted si la Municipalidad de Puente Piedra cuenta con logística para poder implementar el trabajo remoto mediante sus servidores públicos a razón de hacer eficaz la atención de calidad a sus usuarios?**

Al respecto, Vásquez (2021) señala:

Si, la municipalidad implemento logística en cuanto a programas que permitan desarrollar todos los tipos de funciones, sin embargo, no dio las capacitaciones necesarias para poder utilizarlas, sabiendo que estos programas eran nuevos para todos los trabajadores, faltó más charlas de capacitación para aclarar algunas dudas de los trabajadores.

Asimismo, Comeca (2021) señala:

Si, la municipalidad proporciono los programas mediante los cuales hemos laborado en el tiempo de cuarentena desde nuestros domicilios, asimismo dio instructivos sobre el uso de estos.

De igual forma, Huamanchumo (2021) señala:

Si, la municipalidad si tiene la logística necesaria para el trabajo remoto, si bien es cierto muchas personas han regresado al trabajo presencial una cantidad pequeña como yo aun laboramos desde casa, y las herramientas brindadas nos ha ayudado mucho a seguir laborando así

Por otro lado, Neyra (2021) señala:

Considero a mi parecer que la municipalidad de puente piedra sí cuenta con la logística necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de manera remota puesto que desde que iniciamos labores desde nuestros hogares se nosotros valen los programas necesarios para poder continuar con nuestras funciones y en caso no lo hubiera tenido de manera presencial la municipalidad accedió a programas para que nos puedan otorgar estas facilidades

Finalmente, Jacome (2021) señala:

yo considero que la municipalidad de puente piedra sí tiene la logística necesaria porque ya la implementado la anterior cuarentena hemos tenido en el año 2020 y eso significa que hemos venido trabajando de una manera remota y sobre todo de una manera eficaz sin causar molestias a los administrados que vienen a recurrir de nuestros servicios.

Ante el objetivo de determinar de qué me manera se desarrolló la implementación del trabajo remoto en los servidores públicos de la Municipalidad de Puente piedra en función de brindar otorgar una tensión eficaz en cuanto a calidad del servicio que se otorga a los administrados durante el estado de emergencia por la COVID-19 en el año 2020, podemos decir que la logística de la municipalidad de puente piedra fue óptima para poder desarrollar el trabajo remoto. Asimismo, los trabajadores los cuales fueron capacitados con anticipación para el trato de manera remota también fueron capacitados para poder manejar los sistemas nuevos en otras palabras los sistemas logísticos, asimismo La municipalidad de Puente Piedra facilito los programas en los dispositivos tecnológicos, necesarios para seguir desarrollando las funciones que se realizaban de manera presencial.

Para argumentar la postura de nuestros entrevistados, en cuanto a la implementación del trabajo remoto, Solis (2021), en su tesis titulada “Trabajo remoto y su efecto en la productividad de los servidores públicos durante el estado de emergencia por la COVID-19”, tesis para la obtención del grado académico de maestra en gestión pública, en enfoque cualitativa, determinó que el cuáles serían las consecuencias de implementar el trabajo remoto respecto a la productividad que

pueden tener los trabajadores públicos dentro del Gobierno regional de departamento de Apurímac durante el estado de emergencia que generó la pandemia por la COVID 19, asimismo también determino que los sistema logísticos influyen en el éxito que pueden tener los trabajadores al manejar las consultas de los clientes, puesto que mientras más rápido y entendible el sistema mayor será el éxito del trabajador. Así en este trabajo se concluyó que el remoto en el gobierno regional de Apurímac es eficiente en comparación cuando el trabajo se hacía de manera presencial, asimismo se ha demostrado que el ambiente laboral a pesar de no influir es un tema importante para que el trabajador pueda centrarse en sus labores, así se demostró que el trabajo tipo remoto es la mejor opción para los trabajadores.

En conclusión, la labor desarrollado por la municipalidad de puente piedra para poder seguir con las labores de Atención al Cliente y de servicios a los administrados, fue optima al respecto de los servicios logísticos desarrollados por la misma, generando así bienestar en su población, puesto que la atención fue rápida, y los administrados a su vez eran guiados para el uso de las nuevas plataformas.

Objetivo específico 2: Determinar la situación de la gestión municipal mediante el trabajo remoto de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra durante el estado de emergencia por la COVID-19 en el año 2020.

Ante la pregunta: Ante la pregunta: **¿Cuál ha sido el desempeño laboral en el contexto del trabajo remoto a razón de brindar calidad de atención a los usuarios por parte de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra durante el estado de emergencia por la COVID-19?**

Al respecto, Vásquez (2021)) señala:

El desempeño laboral de los trabajadores fue ineficiente, puesto que no cumplieron con sus funciones, debido a la carga laboral y al uso de las nuevas herramientas, las cuales necesitaban capacitaciones que muchas veces no se dieron de manera eficaz, al contrario, fue solo orientación básica.

Asimismo, Comeca (2021) señala:

El desempeño de los servidores públicos fue ineficiente debido a que el trabajo remoto implementado, no permitió dar una atención de calidad a los usuarios, ya que los trabajadores no fueron correctamente capacitados por la municipalidad, es por ello por lo que el desarrollo de sus funciones se vio afectada y por ende también se vieron afectados los usuarios que no pudieron resolver sus reclamos o tramites.

De igual forma, Huamanchumo (2021) señala:

El desempeño laboral de los servidores públicos fue desarrollar las funciones de manera remota, cumpliendo las mismas funciones que se hacían de manera presencial en las instalaciones de la municipalidad, sin embargo, este desempeño fue insuficiente para cumplir con las expectativas de la municipalidad y los usuarios,

Por otro lado, Neyra (2021) señala:

El desempeño ha sido optimo, puesto que se contó con los programas necesarios para poder gestionar los tramites de los usuarios, asimismo las capacitaciones nos orientaron al nuevo trato que se debía otorgar a las consultas o quejas de estos, lo que felicito y mejoro la gestión que damos.

Finalmente, Jacome (2021) señala:

El desempeño laboral que hemos tenido como trabajadores ha sido óptimo puesto que hemos desarrollado y resuelto cada duda de las personas que hemos atendido y en el caso no hubiéramos podido resolverlo lo hemos derivado a un área más especializada pero nunca nos hemos quedado con

alguna persona insatisfecha con nuestras con los trámites reclamos o quejas que pudieran habernos presentado

Ante la pregunta: **¿Diga usted si, los trabajadores de la Municipalidad de Puente Piedra han sido capacitados para trabajar desde sus domicilios mediante el trabajo remoto a razón de brindar buena atención a los usuarios durante el estado de emergencia?**

Al respecto, Vásquez (2021) señala:

Si hemos sido capacitados, sin embargo, las capacitaciones fueron muy generales, no dieron una atención especializada a personas adultas, por ejemplo, que necesitaban orientación personal para poder cumplir las expectativas de la nueva forma de trabajo que se llevó, adicional a ello, no existía supervisión continua a las labores para identificar alguna problemática.

Asimismo, Comeca (2021) señala:

Si, hemos sido capacitados, sobre el COVID, el uso de herramientas en el trabajo remoto, sin embargo, considero que pudieron hacerse más capacitaciones por medio de zoom que nos permita resolver algunas incidencias.

De igual forma, Huamanchumo (2021) señala:

Si, en recurrentes ocasiones hemos sido capacitados, pero no adecuadamente para resolver también las dudas que puedan tener los usuarios en cuanto al manejo de la nueva forma de realizar los trámites, esto perjudico a los mismos, pues muchos de mis compañeros no se los explicaban ya que no estaba pactado en sus funciones.

Por otro lado, Neyra (2021) señala:

Si, hemos sido capacitados, en varias oportunidades de manera general, sin embargo siento que pudo haberse realizado la capacitación según la función

de los servidores, como decirlo, a cada área por separado, pero fueron capacitaciones optimas y entendibles a mi parecer.

Finalmente, Jacome (2021) señala:

Sí hemos sido capacitados para trabajar desde nuestros domicilios, sin embargo, siento que a hubiera podido ser una capacitación más especializada según el área que nosotros nos corresponde trabajar, tal vez nos faltó poner un supervisor dentro de un área un encargado que no sólo sepa manejar a los trabajadores sino que sepa manejar los nuevos productos logísticos que teníamos para laborar, las nuevas herramientas para que si hubiera alguna duda con la herramienta el supervisor pudiera resolverlas sin embargo hemos venido trabajando con normalidad

Ante el objetivo de determinar la situación de la gestión municipal mediante el trabajo remoto de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra durante el estado de emergencia por la COVID-19 en el año 2020, podemos entender según la experiencia de los profesionales entrevistados que en cuanto al desempeño laboral de los servidores públicos si cumplió con sus función es como la de desarrollar las funciones de manera remota, cumpliendo las mismas que se hacían de manera presencial en las instalaciones de la municipalidad, sin embargo, este desempeño fua insuficiente para cumplir con las expectativas de la municipalidad y los usuarios, debido a temas puntuales como, la carga laboral, la falla en cuanto a la falta de capacitación optima según cada área específica.

Así para argumentar la posición de los entrevistados, citamos a Baldeón (2020), en su tesis titulada “Trabajo remoto y su relación con la eficiencia del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Junín 2020” tesis para la obtención del grado académico de maestra en gestión pública, en enfoque cualitativo la cual determinó que la relación entre el trabajo remoto y la eficiencia del personal administrativo de La Municipalidad provincial de Junín 2020. Concluyendo que la actuación eficiente con el trabajo remoto del personal de la municipalidad esta modalidad está conectada con eficiencia o deficiente del mismo, debido a las ventajas o desventajas del uso por parte de los empleados de los sistemas web

implementados para la utilización de las funciones de manera online, asimismo también depende de las capacitaciones que la misma entidad pueda darle a si personal, siendo esto significativo para la eficacia o no de los procesos realizados en función y beneficio de los usuarios.

4.2 Conclusiones

Primero

Se ha podido determinar que la gestión de la Municipalidad de Puente Piedra a razón de la implementación del trabajo remoto frente a la atención del usuario durante el estado de emergencia por la COVID-19 en el año 2020, fue ineficaz,

debido a que los trabajadores no fueron capacitados eficientemente para el uso de las herramientas del trabajo remoto, por ende, los estos hicieron mal uso de estas y no pudieron cumplir con sus funciones. Asimismo, se determinó la ausencia de supervisores capacitados para el manejo de las gestiones de los trabajadores, por ello se generó desorden y falta de compromiso en los mencionados.

Segundo

Se ha podido determinar que el desarrolló de la implementación del trabajo remoto en los servidores públicos de la Municipalidad de Puente piedra en función de brindar calidad de atención a los usuarios durante el estado de emergencia por la COVID-19 fue ineficaz, a pesar de que la municipalidad otorgó programas informáticos para el trabajo remoto, esta no brindó herramientas necesarias para trabajar (celulares modernos, laptops) las cuales son indispensables para el cumplimiento de las necesidades de los administrados, la municipalidad implemento logística en cuanto a programas que permitan desarrollar todos los tipos de funciones, sin embargo no dio las capacitaciones necesarias para su uso.

Tercero

Se ha podido determinar que la gestión municipal mediante el trabajo remoto de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra durante el estado de emergencia por la COVID-19 en el año 2020, fue ineficaz debido a que las consultas, reclamos o tramites entre otras cosas que son funciones de los servidores de la municipalidad, no se cumplieron en el tiempo adecuado y en muchos casos quedaron sin resolver, asimismo determinó que el desempeño laboral de los trabajadores fue ineficiente, debido a la carga laboral.

4.3 Recomendaciones

Primero

Proponer que la municipalidad me Puente Piedra, si en algún momento se vuelve a presentar la oportunidad de implementar el trabajo remoto esta pueda

capacitar de manera más eficaz a sus trabajadores para que puedan desarrollar sus funciones sin perjudicar al usuario final, Asimismo otorgar el seguimiento necesario a las funciones realizadas dentro del trabajo remoto para así fiscalizar que las funciones se estén realizando de manera correcta.

Segundo

Proponer que la municipalidad de Puente Piedra mejore la implementación del trabajo remoto en cuanto al otorgamiento en enseñar de herramientas necesarias y básicas para que los trabajadores puedan desarrollar sus funciones como por ejemplo celulares o laptops, evitando que las personas o los trabajadores que no tengan esas herramientas puedan seguir laborando de manera eficaz sin perjudicar sus empleos.

Tercero

Al determinar que es la buena implementación de las herramientas para el trabajo remoto, tanto como las capacitaciones especializadas en los trabajadores el indicador más importante para la buena gestión de los trabajadores de la municipalidad de puente piedra estas deben ser realizadas de manera óptima para que los personas o los usuarios puedan tener a su vez una atención óptima o de calidad

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Calizaya, C. (18 de enero de 2013). El proyecto de investigación [Mensaje en un blog]. Recuperado de:

<https://es.slideshare.net/danielitocalizaya/ic-43-proyecto-de-investigacin-planteamiento-del-problema>

Quecedo, L. R y Castaño, G. C (2002). *Introducción a la metodología de investigación cualitativa*. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>

Valderrama, P, G. (2007). Metodología de la investigación cualitativa. Recuperado de:

https://www5.uva.es/guia_docente/uploads/2013/475/46197/1/Documento2.pdf

Quecedo, L. R y Castaño, G. C (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. Recuperado de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6ta ed.). México: Mc Graw Hill.

Carrasco, D. (2007). Metodología de la investigación científica. Lima Perú. Editorial San Jacome E.I.R.L.

Ballestreni, A. M. (2006). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Lima, Perú: Consultores Asociados.

Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006) *Metodología de la investigación*. (4ta ed.) México: MacGraw – Hill Interamericana de México.

Jensen, N., Lyons, E., Chebelyon, E., Bras, L., Ronan, & Gomes, C. (agosto de 2020). Monitoreo visible y trabajo remoto. Revista de organización y comportamiento económico, 176, 489-511.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0167268120301542>

Garro, V., y Palos, P. (8 de March de 2020). Retos del trabajo remoto en tiempos de coronavirus. The conversation.

<https://theconversation.com/retos-delteletrabajo-en-tiempos-de-coronavirus-133098>

Babilonia, J. (2021). *Servicio de acceso a la información en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Curgos y la satisfacción del administrado, 2020* [tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66311/Babilonia_PM_DJ-Retamozo_RJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vite, V. (mayo2021). Trabajo remoto y salud mental: Algunas reflexiones laborales a raíz del impacto de la COVID-19. *Contexto: gestión pública en tiempo de crisis*. (9), 5-18

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1914246/Revista%20Contexto%20N%C2%B0%2009%20-%20A%C3%B1o%202021.pdf>

Delgado de la Matta (mayo 2021). El trabajo remoto en el Perú en tiempos de COVID-19. *Contexto: gestión pública en tiempo de crisis*. (9), 5-18

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1914246/Revista%20Contexto%20N%C2%B0%2009%20-%20A%C3%B1o%202021.pdf>

Siesquen, E. (2020). *Trabajo remoto y desempeño laboral del personal de la fiscalía provincial de Cutervo durante el estado de emergencia-COVID 19*. [tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7612/Edquen%20Siesquen%20Jannette%20del%20Rosillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cortés, G., Henao, N. y Osorio, V. (2020). *Trabajo remoto en tiempos de covid-19 y su impacto en el trabajador*. [tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana].

<http://hdl.handle.net/10554/52814>.

Rugel, B. y Romero, R. (2020). *Las percepciones de los trabajadores frente al trabajo remoto durante la pandemia Covid-19, caso de estudio realizado a los residentes de una urbanización del Cantón Daule*. [tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15593/1/T-UCSG-PRE-JUR-MD-TSO-65.pdf>

Muy Pérez, F. (2020). *Los riesgos laborales en la modalidad del trabajo remoto en Ecuador*. [tesis de pregrado, Universidad de Cuenca].

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/33875>

Bonilla, C. (2021). *Estudio de las características del trabajo remoto en aislamiento por el covid-19 en la provincia de Pichincha*. [tesis de pregrado, Universidad Politécnica Nacional].

<https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/21576>

Irigoyen, J. (2021). *Estrategias de trabajo remoto para el desempeño del servidor público con discapacidad física en el Gobierno Regional de Lambayeque*. [tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

https://conadisperu.gob.pe/observatorio/wpcontent/uploads/2021/06/Irigoyen_MJS-DR-SD.pdf

Solís, B. (2021) *Trabajo remoto y su efecto en la productividad de los servidores públicos durante el estado de emergencia por la COVID-19*. [tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71156>

Soto, M. (2021), *Gestión del trabajo remoto y calidad de servicio en Administrativos de una Ugel en Lima, 2021*. [tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71156>

Osorio Guidotti (2021). *Trabajo remoto y calidad de atención a través del aplicativo web MAU en la Corte Superior de Justicia de Lima, Lima, 2021*. [tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68061/Osorio_GHF-SD.pdf?sequence=1

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Operacionalización de Variables

Categorías		Subcategorías		Indicadores	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
C1	Gestión Municipal	C1.1	Calidad de atención de los servidores públicos	C1.1.1	Gestión
				C1.1.2	Calidad
		C1.2	Estado de Emergencia	C1.2.1	Función de la Municipalidad
				C1.2.2	Usuarios
C2	Trabajo Remoto	C2.1	Desempeño Laboral	C2.1.1	Capacitación
				C2.1.2	Calidad
		C2.2	Herramientas de Trabajo Laboral	C2.2.1	Tecnología
				C2.2.2	logística

ANEXO 2: Validación de expertos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Felipe Guizado Oscoco

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de la Escuela de Posgrado, Programa Maestría en Gestión Pública de la Universidad Privada Cesar Vallejo sede Los Olivos, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar esta investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de proyecto de investigación es: Gestión municipal y trabajo remoto en los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- **Carta de presentación.**
- **Matriz de Categorización.**
- **Certificado de validez de contenido de los instrumentos.**

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Carolina R. Santa Rosa". The signature is fluid and cursive, written over a light gray rectangular background.

Firma

D.N.I: 77329282

Categorías		Sub categorías		Indicadores	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
C1	Gestión Municipal	C1.1	Calidad de atención de los servidores públicos	C1.1.1	Gestión
				C1.1.2	Calidad
		C1.2	Estado de Emergencia	C1.2.1	Función de la Municipalidad
				C1.2.2	Usuarios
C2	Trabajo Remoto	C2.1	Desempeño Laboral	C2.1.1	Capacitación
				C2.1.2	Calidad
		C2.2	Herramientas de Trabajo Laboral	C2.2.1	Tecnología
				C2.2.2	

					logística
--	--	--	--	--	------------------

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE DETERMINA LA GESTION MUNICIPAL
Y TRABAJO REMOTO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PUENTE PIEDRA, 2021**

Nº	SUB CATEGORIAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUB CATEGORIA 1: Calidad de atención de los servidores públicos.							
1	¿Cuál fue el nivel de calidad de atención por parte de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra a razón de brindar buena atención a los usuarios de su jurisdicción durante el estado de emergencia por la COVID-19?	X		X		X		
2	¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra brindaron calidad en los servicios de atención a los usuarios durante el estado de emergencia por la COVID-19?	X		X		X		

	SUB CATEGORIA 2: Estado de emergencia.						
3	¿Cuál fue la función de la Municipalidad de Puente Piedra mediante sus servidores públicos en el estado de emergencia por la COVID-19?	X		X		X	
4	¿De acuerdo a su experiencia vivida, considera usted que la Municipalidad de Puente Piedra tuvo buena gestión a razón de brindar buena atención a los usuarios durante el estado de emergencia?	X		X		X	
	SUB CATEGORIA 3: Desempeño Laboral						
5	¿Cuál ha sido el desempeño laboral en el contexto del trabajo remoto a razón de brindar calidad de atención a los usuarios por parte de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra durante el estado de emergencia por la COVID-19?	X		X		X	
6	¿Diga usted si, los trabajadores de la Municipalidad de Puente Piedra han sido capacitados para trabajar desde sus domicilios mediante el trabajo remoto a razón de brindar buena atención a los usuarios durante el estado de emergencia?	X		X		X	
	SUB CATEGORIA 4: Herramientas de trabajo laboral						
7	¿De acuerdo a la experiencia vivida, que tipo de tecnología facilitó a sus servidores públicos la Municipalidad de Puente Piedra a razón de hacer eficaz la calidad de atención hacia los usuarios durante la pandemia por la COVID-19?	X		X		X	

8	¿Considera usted si la Municipalidad de Puente Piedra cuenta con logística para poder implementar el trabajo remoto mediante sus servidores públicos a razón de hacer eficaz la atención de calidad a sus usuarios?	X		X		X		
---	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Felipe Guizado Oscoco DNI: 31169557

Especialidad del validador: Docente en Investigación Docente metodólogo: Dr. Felipe Guizado Oscoco

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

20 de Noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Gustavo Carlos Córdova Morillo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de la Escuela de Posgrado, Programa Maestría en Gestión Pública de la Universidad Privada Cesar Vallejo sede Los Olivos, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar esta investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de proyecto de investigación es: Gestión municipal y trabajo remoto en los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.**
- Matriz de Categorización.**

- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, enclosed in a thin black rectangular border. The signature is written in a cursive style and reads "Constanza R. Santa Rosa".

Firma

D.N.I: 77329282

Categorías		Sub categorías		Indicadores	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
C1	Gestión Municipal	C1.1	Calidad de atención de los servidores públicos	C1.1.1	Gestión
				C1.1.2	Calidad
		C1.2	Estado de Emergencia	C1.2.1	Función de la Municipalidad
				C1.2.2	Usuarios
C2	Trabajo Remoto	C2.1	Desempeño Laboral	C2.1.1	Capacitación
				C2.1.2	Calidad
		C2.2	Herramientas de Trabajo Laboral	C2.2.1	Tecnología
				C2.2.2	

					logística
--	--	--	--	--	------------------

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE DETERMINA LA GESTION MUNICIPAL
Y TRABAJO REMOTO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PUENTE PIEDRA, 2021**

Nº	SUB CATEGORIAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUB CATEGORIA 1: Calidad de atención de los servidores públicos.							
1	¿Cuál fue el nivel de calidad de atención por parte de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra a razón de brindar buena atención a los usuarios de su jurisdicción durante el estado de emergencia por la COVID-19?	X		X		X		
2	¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra brindaron calidad en los servicios de atención a los usuarios durante el estado de emergencia por la COVID-19?	X		X		X		

	SUB CATEGORIA 2: Estado de emergencia.						
3	¿Cuál fue la función de la Municipalidad de Puente Piedra mediante sus servidores públicos en el estado de emergencia por la COVID-19?	X		X		X	
4	¿De acuerdo a su experiencia vivida, considera usted que la Municipalidad de Puente Piedra tuvo buena gestión a razón de brindar buena atención a los usuarios durante el estado de emergencia?	X		X		X	
	SUB CATEGORIA 3: Desempeño Laboral						
5	¿Cuál ha sido el desempeño laboral en el contexto del trabajo remoto a razón de brindar calidad de atención a los usuarios por parte de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra durante el estado de emergencia por la COVID-19?	X		X		X	
6	¿Diga usted si, los trabajadores de la Municipalidad de Puente Piedra han sido capacitados para trabajar desde sus domicilios mediante el trabajo remoto a razón de brindar buena atención a los usuarios durante el estado de emergencia?	X		X		X	
	SUB CATEGORIA 4: Herramientas de trabajo laboral						
7	¿De acuerdo a la experiencia vivida, que tipo de tecnología facilitó a sus servidores públicos la Municipalidad de Puente Piedra facilitó a razón de hacer eficaz la calidad de atención hacia los usuarios durante la pandemia por la COVID-19?	X		X		X	

8	¿Considera usted si la Municipalidad de Puente Piedra cuenta con logística para poder implementar el trabajo remoto mediante sus servidores públicos a razón de hacer eficaz la atención de calidad a sus usuarios?	X		X		X		
---	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Gustavo Carlos Córdova Morillo DNI: 08884825

Especialidad del validador: Especialista en Derecho Administrativo Docente metodólogo: Dr. Felipe Guizado
Oscoco

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

24 de Noviembre del 20


Gustavo Carlos Cordova Morillo
ABOGADO
Reg. CAL N° 72818

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Richard Artidoro Vega Vargas

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de la Escuela de Posgrado, Programa Maestría en Gestión Pública de la Universidad Privada Cesar Vallejo sede Los Olivos, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar esta investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de proyecto de investigación es: Gestión municipal y trabajo remoto en los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.**
- Matriz de Categorización.**

- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Cynthia R. Santa Rosa". The signature is fluid and cursive, written over a faint horizontal line.

Firma

D.N.I: 77329282

Categorías		Sub categorías		Indicadores	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
C1	Gestión Municipal	C1.1	Calidad de atención de los servidores públicos	C1.1.1	Gestión
				C1.1.2	Calidad
		C1.2	Estado de Emergencia	C1.2.1	Función de la Municipalidad
				C1.2.2	Usuarios
C2	Trabajo Remoto	C2.1	Desempeño Laboral	C2.1.1	Capacitación
				C2.1.2	Calidad
		C2.2	Herramientas de Trabajo Laboral	C2.2.1	Tecnología
				C2.2.2	

					logística
--	--	--	--	--	------------------

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE DETERMINA LA GESTION MUNICIPAL
Y TRABAJO REMOTO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DE PUENTE PIEDRA, 2021**

Nº	SUB CATEGORIAS / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	SUB CATEGORIA 1: Calidad de atención de los servidores públicos.							
1	¿Cuál fue el nivel de calidad de atención por parte de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra a razón de brindar buena atención a los usuarios de su jurisdicción durante el estado de emergencia por la COVID-19?	X		X		X		
2	¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra brindaron calidad en los servicios de atención a los usuarios durante el estado de emergencia por la COVID-19?	X		X		X		

	SUB CATEGORIA 2: Estado de emergencia.						
3	¿Cuál fue la función de la Municipalidad de Puente Piedra mediante sus servidores públicos en el estado de emergencia por la COVID-19?	X		X		X	
4	¿De acuerdo a su experiencia vivida, considera usted que la Municipalidad de Puente Piedra tuvo buena gestión a razón de brindar buena atención a los usuarios durante el estado de emergencia?	X		X		X	
	SUB CATEGORIA 3: Desempeño Laboral						
5	¿Cuál ha sido el desempeño laboral en el contexto del trabajo remoto a razón de brindar calidad de atención a los usuarios por parte de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra durante el estado de emergencia por la COVID-19?	X		X		X	
6	¿Diga usted si, los trabajadores de la Municipalidad de Puente Piedra han sido capacitados para trabajar desde sus domicilios mediante el trabajo remoto a razón de brindar buena atención a los usuarios durante el estado de emergencia?	X		X		X	
	SUB CATEGORIA 4: Herramientas de trabajo laboral						
7	¿De acuerdo a la experiencia vivida, que tipo de tecnología facilitó a sus servidores públicos la Municipalidad de Puente Piedra facilitó a razón de hacer eficaz la calidad de atención hacia los usuarios durante la pandemia por la COVID-19?	X		X		X	

8	¿Considera usted si la Municipalidad de Puente Piedra cuenta con logística para poder implementar el trabajo remoto mediante sus servidores públicos a razón de hacer eficaz la atención de calidad a sus usuarios?	X		X		X		
---	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Richard Artidoro Vargas Vargas DNI: 43992419

Especialidad del validador: Especialista en Derecho Administrativo Docente metodólogo: Dr. Felipe Guizado
Oscoco

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

24 de Noviembre del 2


Richard Artidoro Vega Vargas
ABOGADO
Reg. CALN N° 2026

ANEXO 3: Entrevistas

Guía de entrevista

(Instrumento cualitativo)

Datos: Leni Nobel Vásquez Aranda

Cargo o puesto en que se desempeña:	Sub-gerencia de gestión del riesgo de desastres
Nombres y apellidos	Leni Nobel Vásquez Aranda
Código de la entrevista	Entrevistado1 (EntV.1)
Fecha	29 diciembre del 2021
Lugar de la entrevista	Municipalidad de Puente Piedra

Nro.	Sub categorías	Preguntas de la entrevista
1	Calidad de atención de los servidores públicos.	<p>¿Cuál fue el nivel de calidad de atención por parte de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra a razón de brindar buena atención a los usuarios de su jurisdicción durante el estado de emergencia por la COVID-19?</p> <p>Debido al estado de emergencia, y que todos los servicios prestados por parte de la municipalidad de Puente Piedra pasaron a ser una atención remota, desde casa, puedo calificar el nivel de atención como un nivel bajo en comparación al nivel de atención que prestábamos de manera presencial, debido a la falta de preparación por parte de la municipalidad hacia nosotros.</p> <p>¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra brindaron calidad en los servicios de atención a los usuarios durante el estado de emergencia por la COVID-19?</p> <p>No, debido a que muchos de los trabajadores no estaban relacionados con las nuevas herramientas de trabajo, usadas en el tiempo de cuarentena, para el trabajo remoto, es por ello, que muchos de los trabajadores hicieron mal uso de estas y no pudieron cumplir con sus funciones de manera eficiente</p>
	Estado de emergencia	<p>¿Cuál fue la función de la Municipalidad de Puente Piedra mediante sus servidores públicos en el estado de emergencia por la COVID-19?</p> <p>La función que tuvo la Municipalidad de Puente Piedra fue la de dar atención eficaz a las necesidades de sus administrados y en tiempos de pandemia, poder adecuar nuevas</p>

		<p>herramientas para que los servidores puedan seguir cumpliendo sus funciones, y de este modo no perjudicar a la población que depende estas funciones.</p> <p>¿De acuerdo a su experiencia vivida, considera usted que la Municipalidad de Puente Piedra tuvo buena gestión a razón de brindar buena atención a los usuarios durante el estado de emergencia?</p> <p>No, la atención fue ineficaz debido a que las consultas, reclamos o tramites entre otras cosas que son funciones de los servidores de la municipalidad, no se cumplieron en el tiempo adecuado y en muchos casos quedaron sin resolver</p>
3	Desempeño Laboral	<p>¿Cuál ha sido el desempeño laboral en el contexto del trabajo remoto a razón de brindar calidad de atención a los usuarios por parte de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra durante el estado de emergencia por la COVID-19?</p> <p>El desempeño laboral de los trabajadores fue ineficiente, puesto que no cumplieron con sus funciones, debido a la carga laboral y al uso de las nuevas herramientas, las cuales necesitaban capacitaciones que muchas veces no se dieron de manera eficaz, al contrario fue solo orientación básica.</p> <p>¿Diga usted si, los trabajadores de la Municipalidad de Puente Piedra han sido capacitados para trabajar desde sus domicilios mediante el trabajo remoto a razón de brindar buena atención a los usuarios durante el estado de emergencia?</p> <p>Si hemos sido capacitados, sin embargo las capacitaciones fueron muy generales, no dieron una atención especializada a personas adultas por ejemplo, que necesitaban orientación personal para poder cumplir las expectativas de la nueva forma de trabajo que se llevó, adicional a ello, no existía supervisión continua a las labores para identificar alguna problemática.</p>
4	Herramientas de Trabajo Laboral	<p>¿De acuerdo a la experiencia vivida, que tipo de tecnología facilitó a sus servidores públicos la Municipalidad de Puente Piedra facilitó a razón de hacer eficaz la calidad de atención hacia los usuarios durante la pandemia por la COVID-19?</p> <p>La Municipalidad nos otorgó programas informáticos para el trabajo remoto, sin embargo no nos brindo herramientas necesarias para trabajar como celulares modernos, o laptops, estas herramientas, la tuvimos que obtener de manera para poder seguir</p>

		<p>laborando, perjudicando mucho a los servidores que tal vez no tenían estas en casa, es por ese motivo que muchas veces la atención brindada dependía de la disposición de herramientas de los trabajadores hacia el cumplimiento de las necesidades de los administrados</p> <p>¿Considera usted si la Municipalidad de Puente Piedra cuenta con logística para poder implementar el trabajo remoto mediante sus servidores públicos a razón de hacer eficaz la atención de calidad a sus usuarios?</p> <p>Si, la municipalidad implemento logística en cuanto a programas que permitan desarrollar todos los tipos de funciones, sin embargo no dio las capacitaciones necesarias para poder utilizarlas, sabiendo que estos programas eran nuevos para todos los trabajadores, falto más charlas de capacitación para aclarar algunas dudas de los trabajadores.</p>
FIRMA		 <small>Arq. LENI NOBEL VASQUEZ ARANDA SUBGERENCIA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES</small>

Guía de entrevista

(Instrumento cualitativo)

Datos: Luis Miguel Comeca Ramírez

Cargo o puesto en que se desempeña:	Sub gerencia de autorizaciones municipales
Nombres y apellidos	Luis Miguel Comeca Ramírez
Código de la entrevista	Entrevistado1 (EntV.1)
Fecha	1 de Enero del 2022
Lugar de la entrevista	Municipalidad de Puente Piedra

Nro.	Sub categorías	Preguntas de la entrevista
	Calidad de atención de los servidores públicos.	<p>¿Cuál fue el nivel de calidad de atención por parte de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra a razón de brindar buena atención a los usuarios de su jurisdicción durante el estado de emergencia por la COVID-19?</p> <p>El nivel de calidad de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra no tuvo un nivel aceptable, ya que causo muchos reclamos por parte de los administrados, por no cumplir con las funciones que estos requerían en el momento, lo que caso malestar uy una carga laboral mayor de la que se tenía de manera presencial.</p>
		<p>¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra brindaron calidad en los servicios de atención a los usuarios durante el estado de emergencia por la COVID-19?</p> <p>Considero que no se brindó un servicio de calidad a los usuarios, puesto que no se dieron las condiciones necesarias para que los servidores públicos, desarrollaran sus funciones de manera eficiente, puesto que se les brindo el seguimiento determinado para verificar el uso adecuado de los programas o herramientas.</p>
2	Estado de emergencia	<p>¿Cuál fue la función de la Municipalidad de Puente Piedra mediante sus servidores públicos en el estado de emergencia por la COVID-19?</p> <p>La municipalidad de Puente Piedra tuvo la función en el estado de emergencia de no frenar sus labores, por la cuarentena dictada por el gobierno de tuno, es por ello por lo</p>

		<p>que tuvo que condicionar a sus trabajadores para que puedan seguir laborando y cumpliendo las mencionadas funciones, desde su hogar, y así cumplir con lo estipulado por el gobierno</p>
		<p>¿De acuerdo con su experiencia vivida, considera usted que la Municipalidad de Puente Piedra tuvo buena gestión a razón de brindar buena atención a los usuarios durante el estado de emergencia?</p> <p>Considero que no se dio una buena gestión, debido a que la carga laboral aumento de manera considerable y fue más difícil hacer seguimiento de los papeles enviados de manera virtual, puesto que podían borrarse o traspasarse en otras carpetas, así en pocas palabras fue mas trabajo para el usuario y los servidores públicos.</p>
<p>3</p>	<p>Desempeño Laboral</p>	<p>¿Cuál ha sido el desempeño laboral en el contexto del trabajo remoto a razón de brindar calidad de atención a los usuarios por parte de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra durante el estado de emergencia por la COVID-19?</p> <p>El desempeño de los servidores públicos fue ineficiente debido a que el trabajo remoto implementado, no permitió dar una atención de calidad a los usuarios, ya que los trabajadores no fueron correctamente capacitados por la municipalidad, es por ello que el desarrollo de sus funciones se vio afectada y por ende también se vieron afectados los usuarios que no pudieron resolver sus reclamos o tramites.</p> <p>¿Diga usted si, los trabajadores de la Municipalidad de Puente Piedra han sido capacitados para trabajar desde sus domicilios mediante el trabajo remoto a razón de brindar buena atención a los usuarios durante el estado de emergencia?</p> <p>Si, hemos sido capacitados, sobre el COVID, el uso de herramientas en el trabajo remoto, sin embargo, considero que pudieron hacerse mas capacitaciones por medio de zoom que nos permita resolver algunas incidencias</p>
<p>4</p>	<p>Herramientas de Trabajo Laboral</p>	<p>¿De acuerdo a la experiencia vivida, que tipo de tecnología facilitó a sus servidores públicos la Municipalidad de Puente Piedra a razón de hacer eficaz la calidad de atención hacia los usuarios durante la pandemia por la COVID-19?</p>

		<p>La municipalidad de Puente Piedra facilito los programas en los dispositivos tecnológicos, necesarios para seguir desarrollando las funciones que se realizaban de manera presencial. Para evitar el agravio de cualquier usuario.</p> <p>¿Considera usted si la Municipalidad de Puente Piedra cuenta con logística para poder implementar el trabajo remoto mediante sus servidores públicos a razón de hacer eficaz la atención de calidad a sus usuarios?</p> <p>.....</p> <p>Si, la municipalidad proporciono los programas mediante los cuales hemos laborado en el tiempo de cuarentena desde nuestros domicilios, asimismo dio instructivos sobre el uso de los mismos.</p>
FIRMA		 <p>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE FUENTE PIEDRA</p> <p>Ing. LUIS MIGUEL COMEA RAMIREZ SUBGERENCIA DE AUTORIZACIONES Y LICENCIAS</p>

Guía de entrevista

(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerencia de Administración y Finanzas
Nombres y apellidos	José del Carmen Huamanchumo Bernal
Código de la entrevista	Entrevistado1 (EntV.1)
Fecha	4 de Enero del 2022
Lugar de la entrevista	Municipalidad de Puente Piedra

Nro.	Sub categorías	Preguntas de la entrevista
1	Calidad de atención de los servidores públicos.	<p>¿Cuál fue el nivel de calidad de atención por parte de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra a razón de brindar buena atención a los usuarios de su jurisdicción durante el estado de emergencia por la COVID-19?</p> <p>El nivel de calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad de Puente Piedra, por parte de nosotros puede ser calificada como intermedia, puesto que fue una nueva situación laboral que la principio tomo tiempo de adaptarse , y en ese intervalo de tiempo la resolución de los pedidos de los usuarios muchas veces no se atendieron correctamente.</p> <p>¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra brindaron calidad en los servicios de atención a los usuarios durante el estado de emergencia por la COVID-19?</p> <p>Considero que no, la razón es que en el tiempo de capacitación que tomo un par de días, no se laboró y por ende se acumulo mucha carga laboral y cuando ya se puedo trabajar no nos abastecíamos para dar solución a todas las solitudes de los usuarios, generando molestia en los administrados y aumentando cada vez más las quejas.</p>
2		<p>¿Cuál fue la función de la Municipalidad de Puente Piedra mediante sus servidores públicos en el estado de emergencia por la COVID-19?</p>

	Estado de emergencia	<p>La municipalidad tiene el objetivo de atender a los usuarios, dentro de las funciones que les compete, es por ello que determino que los trabajadores sigan laborando desde sus domicilios para seguir dando atención, y no frenar las actividades, dentro de lo posible, se realizaron las operaciones posibles, aunque algunas no pudieron pro que no podían realizarse de manera virtual, se hizo lo posible por cumplir las funciones,</p> <p>¿De acuerdo con su experiencia vivida, considera usted que la Municipalidad de Puente Piedra tuvo buena gestión a razón de brindar buena atención a los usuarios durante el estado de emergencia?</p> <p>Considero que no se tuvo una buena gestión, en todo caso fue aceptable, ya que si se cumplió las funciones, pero de manera ineficaz, ya que se causo en un primer momento confusión en la población, a la cual también se brindaba atención al tramite y una pequeña orientación de cómo manejar los dispositivos, puesto que la materia no lo sabían realizar.</p>
3	Desempeño Laboral	<p>¿Cuál ha sido el desempeño laboral en el contexto del trabajo remoto a razón de brindar calidad de atención a los usuarios por parte de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra durante el estado de emergencia por la COVID-19?</p> <p>El desempeño laboral de los servidores públicos fue desarrollar las funciones de manera remota, cumpliendo las mismas funciones que se hacían de manera presencial en las instalaciones de la municipalidad, sin embargo, este desempeño fue insuficiente para cumplir con las expectativas de la municipalidad y los usuarios</p> <p>¿Diga usted si, los trabajadores de la Municipalidad de Puente Piedra han sido capacitados para trabajar desde sus domicilios mediante el trabajo remoto a razón de brindar buena atención a los usuarios durante el estado de emergencia?</p> <p>Si, en recurrentes ocasiones hemos sido capacitados, pero no adecuadamente para resolver también las dudas que puedan tener los usuarios en cuanto al manejo de la nueva forma de realizar los trámites, esto perjudico a los mismos, pues muchos de mis compañeros no se los explicaban ya que no estaba pactado en sus funciones.</p>

4	Herramientas de Trabajo Laboral	<p>¿De acuerdo con la experiencia vivida, que tipo de tecnología facilitó a sus servidores públicos la Municipalidad de Puente Piedra facilitó a razón de hacer eficaz la calidad de atención hacia los usuarios durante la pandemia por la COVID-19?</p> <p>La municipalidad instalo los programas en las respectivas herramientas tecnológicas con las que contábamos cada uno, para poder realizar nuestras actividades, según las características de cada una.</p> <p>¿Considera usted si la Municipalidad de Puente Piedra cuenta con logística para poder implementar el trabajo remoto mediante sus servidores públicos a razón de hacer eficaz la atención de calidad a sus usuarios?</p> <p>Si, la municipalidad si tiene la logística necesaria para el trabajo remoto, si bien es cierto muchas personas han regresado al trabajo presencial una cantidad pequeña como yo aun laboramos desde casa, y las herramientas brindadas nos ha ayudado mucho a seguir laborando así.</p>
FIRMA	 <p>Municipalidad Distrital de Puente Piedra C.P.C. José Raúl Cordero Hernández Gerente de Administración y Finanzas</p>	

Guía de entrevista

(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Subgerencia de secretaria general
Nombres y apellidos	Emilia Loreley Neyra Rodríguez
Código de la entrevista	Entrevistado1 (EntV.1)
Fecha	4 de enero del 2022
Lugar de la entrevista	Municipalidad de Puente Piedra

Nro.	Sub categorías	Preguntas de la entrevista
1	Calidad de atención de los servidores públicos.	<p>¿Cuál fue el nivel de calidad de atención por parte de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra a razón de brindar buena atención a los usuarios de su jurisdicción durante el estado de emergencia por la COVID-19?</p> <p>Considerando que era una nueva forma de laboral, puesto que se hizo desde casa las funciones, a mi parecer el nivel de calidad otorgado a los usuarios fue bueno, ya que se hizo todo lo posible dentro de los parámetros pactados, para atender a los usuarios y explícales a su vez la nueva forma de laborar</p> <p>¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra brindaron calidad en los servicios de atención a los usuarios durante el estado de emergencia por la COVID-19?</p> <p>Si, puesto que se brindó la misma calidad de atención a los usuarios, lo único que vario o de modifíco fue la forma de otorgar dicha atención al usuario, esto llevo a poder guiar también a ellos para la comprensión de nueva forma de realizar tramite, asimismo algunos nos informaban que les resultaba más fácil gestionar asi sin salir de casa y hacer largas colas.</p>
2	Estado de emergencia	<p>¿Cuál fue la función de la Municipalidad de Puente Piedra mediante sus servidores públicos en el estado de emergencia por la COVID-19?</p> <p>La función de la Municipalidad fue seguir prestando sus servicios a los usuarios que, a pesar de la pandemia y el estado de emergencia, tenían la necesidad de realizar trámites que no podían dejar de atenderse.</p>

		<p>¿De acuerdo con su experiencia vivida, considera usted que la Municipalidad de Puente Piedra tuvo buena gestión a razón de brindar buena atención a los usuarios durante el estado de emergencia?</p> <p>Si, la gestión fue buena, ya que se siguieron cumpliendo las funciones que tenemos asignadas, y dentro de los parámetros de atención, sin embargo faltó supervisión de las labores realizadas de manera remota, pues muchos no se conectaban o no atendían por que no se les veía o hacia seguimiento de las faltas entre otras cosas que afectaba la atención.</p>
3	Desempeño Laboral	<p>¿Cuál ha sido el desempeño laboral en el contexto del trabajo remoto a razón de brindar calidad de atención a los usuarios por parte de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra durante el estado de emergencia por la COVID-19?</p> <p>El desempeño ha sido optimo, puesto que se conto con los programas necesarios para poder gestionar los tramites de los usuarios, asimismo las capacitaciones nos orientaron al nuevo trato que se debía otorgar a las consultas o quejas de los mismos, lo que felicito y mejoro la gestión que damos.</p> <p>¿Diga usted si, los trabajadores de la Municipalidad de Puente Piedra han sido capacitados para trabajar desde sus domicilios mediante el trabajo remoto a razón de brindar buena atención a los usuarios durante el estado de emergencia?</p> <p>Si, hemos sido capacitados, en varias oportunidades de manera general, sim embargo siento que pudo haberse realizado la capacitación según la función de los servidores, como decirlo, a cada área por separado, pero fueron capacitaciones optimas y entendibles a mi parecer</p>
4	Herramientas de Trabajo Laboral	<p>¿De acuerdo con la experiencia vivida, que tipo de tecnología facilitó a sus servidores públicos la Municipalidad de Puente Piedra facilitó a razón de hacer eficaz la calidad de atención hacia los usuarios durante la pandemia por la COVID-19?</p> <p>De acuerdo a mi parecer nos dieron toda la tecnología necesaria para poder desarrollar nuestras funciones como por ejemplo programas especializados a cada uno de los funcionarios dependiendo de las funciones que desempeñamos en la municipalidad para que el trabajo remoto pueda realizarse de manera similar a la que realizamos de</p>

		<p>manera presencial esto facilitó nuestras labores puesto que toda la información que requeríamos para desarrollar nuestras labores se encontraba en dichos programas</p> <p>¿Considera usted si la Municipalidad de Puente Piedra cuenta con logística para poder implementar el trabajo remoto mediante sus servidores públicos a razón de hacer eficaz la atención de calidad a sus usuarios?</p> <p>Considero a mi parecer que la municipalidad de puente piedra sí cuenta con la logística necesaria para poder desarrollar nuestro trabajo de manera remota puesto que desde que iniciamos labores desde nuestros hogares se nosotros valen los programas necesarios para poder continuar con nuestras funciones y en caso no lo hubiera tenido de manera presencial la municipalidad accedió a programas para que nos puedan otorgar estas facilidades</p>
<p>FIRMA</p>		 <p>Municipalidad Distrital de Puente Piedra EMILIA LORELEY NEYRA RODRIGUEZ Subgerencia de Secretaría General</p>

Guía de entrevista

(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Subgerencia de registro y fiscalización tributaria
Nombres y apellidos	Abogada Elizabeth Pilar Jacome Huamani
Código de la entrevista	Entrevistado1 (EntV.1)
Fecha	30 de Diciembre del 2021
Lugar de la entrevista	Municipalidad de Puente Piedra

Nro.	Sub categorías	Preguntas de la entrevista
1	Calidad de atención de los servidores públicos.	<p>¿Cuál fue el nivel de calidad de atención por parte de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra a razón de brindar buena atención a los usuarios de su jurisdicción durante el estado de emergencia por la COVID-19?</p> <p>El nivel de calidad de atención por parte de los servidores públicos de nuestra municipalidad, consideró que fue óptima debido a que tuvimos todas las herramientas necesarias para poder desarrollar nuestras funciones de tal manera que nuestros usuarios no se vieran perjudicados por el tema de la cuarentena consecuencia de la pandemia, con la finalidad que puedan resolver sus dudas quejas entre otras consultas</p>
		<p>¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra brindaron calidad en los servicios de atención a los usuarios durante el estado de emergencia por la COVID-19?</p> <p>yo considero que los servidores de la municipalidad de puente piedra brindaron un servicio eficaz, puesto que fuimos preparados para poder sobrellevar las nuevas formas laborales que eran remotas y también nos dieron todas las facilidades para que nos podamos capacitar de vez en vez o cuando teníamos alguna duda poder consultarla directamente, en ningún momento se nos dejó solos, sino que tuvimos una supervisión de manera óptima</p>
2		<p>¿Cuál fue la función de la Municipalidad de Puente Piedra mediante sus servidores públicos en el estado de emergencia por la COVID-19?</p>

	Estado de emergencia	<p>La función de la municipalidad de puente piedra fue otorgarnos las herramientas necesarias para poder seguir laborando y seguir sirviendo a nuestros usuarios, a nuestros administrados y que no se detuviera nuestras labores puesto que esto iba a causar un perjuicio en las personas que necesitan de nuestras funciones, es por ello por lo que se hizo todo lo necesario para implementar la nueva reforma laboral, que era el trabajo remoto. La función de la municipalidad en síntesis fue darnos otorgarnos los programas herramientas y capacitaciones</p> <p>¿De acuerdo a su experiencia vivida, considera usted que la Municipalidad de Puente Piedra tuvo buena gestión a razón de brindar buena atención a los usuarios durante el estado de emergencia?</p> <p>Yo considero que sí tuvimos una buena gestión en cuanto a brindar un buen servicio a nuestros usuarios puesto que hemos sido preparados para poder resolver cualquier tipo de duda y cualquier trámite que se hubiera podido hacer de manera presencial, ahora de manera remota y las quejas a nuestro servicio no han sido demasiadas al contrario han disminuido de lo que teníamos de manera presencial puesto que la gente se molestaba por hacer cola, se molestaba por tener que esperar días en cambio uno de manera virtual puede realizar todos los papeleos sin salir de su casa con todas las comodidades</p>
3	Desempeño Laboral	<p>¿Cuál ha sido el desempeño laboral en el contexto del trabajo remoto a razón de brindar calidad de atención a los usuarios por parte de los servidores públicos de la Municipalidad de Puente Piedra durante el estado de emergencia por la COVID-19?</p> <p>El desempeño laboral que hemos tenido como trabajadores ha sido óptimo puesto que hemos desarrollado y resuelto cada duda de las personas que hemos atendido y en el caso no hubiéramos podido resolverlo lo hemos derivado a un área más especializada pero nunca nos hemos quedado con alguna persona insatisfecha con nuestras con los trámites reclamos o quejas que pudieran habernos presentado</p> <p>¿Diga usted si, los trabajadores de la Municipalidad de Puente Piedra han sido capacitados para trabajar desde sus domicilios mediante el trabajo remoto a razón de brindar buena atención a los usuarios durante el estado de emergencia?</p>

		<p>sí hemos sido capacitados para trabajar desde nuestros domicilios, sin embargo, siento que a hubiera podido ser una capacitación más especializada según el área que nosotros nos corresponde trabajar, tal vez nos faltó poner un supervisor dentro de un área un encargado que no sólo sepa manejar a los trabajadores sino que sepa manejar los nuevos productos logísticos que teníamos para laborar, las nuevas herramientas para que si hubiera alguna duda con la herramienta el supervisor pudiera resolverlas sin embargo hemos venido trabajando con normalidad</p>
<p>4</p>	<p>Herramientas de Trabajo Laboral</p>	<p>¿De acuerdo con la experiencia vivida, que tipo de tecnología facilitó a sus servidores públicos la Municipalidad de Puente Piedra facilitó a razón de hacer eficaz la calidad de atención hacia los usuarios durante la pandemia por la COVID-19?</p> <p>La municipalidad de puente piedra nos proporcionó programas, nos proporcionó capacitaciones entre otras herramientas de trabajo para que podamos nosotros desarrollar las funciones necesarias sin embargo siento que pudo haber hecho un mejor trabajo otorgándonos por ejemplo laptop, máquinas computadoras o teléfonos que tengan la capacidad de manejar cierta cantidad de información, en consecuencia tuvimos el personal usaba herramientas propias sin embargo se dé casos que cuando la persona no tenía las herramientas de alguna manera la municipalidad trataba de manejar esos temas pero eran muy específicos no era para todos</p> <p>¿Considera usted si la Municipalidad de Puente Piedra cuenta con logística para poder implementar el trabajo remoto mediante sus servidores públicos a razón de hacer eficaz la atención de calidad a sus usuarios?</p> <p>yo considero que la municipalidad de puente piedra sí tiene la logística necesaria porque ya la implementado la anterior cuarentena hemos tenido en el año 2020 y eso significa que hemos venido trabajando de una manera remota y sobre todo de una manera eficaz sin causar molestias a los administrados que vienen a recurrir de nuestros servicios.</p>
<p>FIRMA</p>		<div style="text-align: center;">  <p>ABOG. ELIZABETH PILAR JACOME HUAMAN SUBGERENCIA DE REGISTRO Y FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA</p> </div>