



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA



**“CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO Y SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
ICHUÑA, MOQUEGUA 2018”**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. SAYDA MACHACA QUISPE

Bach. SUSAN EDRELINA MAMANI RAMOS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN SOCIOLOGÍA

PUNO – PERÚ

2021



DEDICATORIA

A mí amado esposo Deyvid, a mi querida familia mis padres Aurelia y Luis, mi tío Eloy. A mis hermanas Katy y Estrella quienes motivan mi porvenir en este proceso de mi vida.

Sayda Machaca Quispe



DEDICATORIA

*A mi compañero de vida José y a mi
pequeña Cielo. A mis padres Silvia y
Epifanio. A mis hermanos Isabel,
Luis y Ciro, quienes me brindaron su
apoyo en toda la etapa de mi
formación profesional.*

Susan Edrelina Mamani Ramos



AGRADECIMIENTOS

Expresamos nuestros sinceros agradecimientos a:

A la Universidad Nacional del Altiplano - Puno por habernos acogido y brindado la oportunidad de cumplir nuestros objetivos como estudiante y como profesional.

A todos los docentes de la Escuela Profesional de Sociología, quienes, con sus enseñanzas, nos guiaron en nuestra formación profesional.

A los miembros del jurado al Presidente Dr. Miguel Angel Limache Rivas, al Primer Miembro Mg. Victor Vladimir Sotomayor Vargas y al Segundo Miembro M.Sc. Idaluz Magly Neira Ortega por sus acertadas observaciones en la presente investigación.

A nuestro Director de tesis Dr. Manuel Estofanero Sucapuca, quien nos guio durante el desarrollo de la investigación y que sin su apoyo y confianza no hubiera sido posible la presente investigación.

Finalmente agradecemos a nuestros compañeros y amigos, por habernos permitido compartir muchas experiencias.



INDICE GENERAL

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
INDICE DE FIGURAS	
INDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
CAPITULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Justificación.....	16
1.3. Objetivos de la investigación	17
CAPÍTULO II	
REVISIÓN DE LITERATURA	
2.1. Antecedentes de la Investigación	19
2.2. Marco Teórico	24
2.3. Marco Conceptual	41
CAPÍTULO III	
MATERIALES Y MÉTODOS	
3.1. Ubicación geográfica del estudio	46
3.2. Tipo de Investigación.....	47
3.3. Dimensión de Análisis	47
3.4. Niveles de investigación	47
3.5. Ejes de analisis	47
3.6. Unidad de Análisis y Observación.....	48
3.7. Población y Muestra.....	48
3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49
3.9. Procesamiento y análisis de datos	50



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Percepciones generales de los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio que brinda la municipalidad distrital de Ichuña	52
4.2. Capacidad de respuesta de los funcionarios ediles en la atención a las necesidades de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Ichuña.	64
4.3 Percepciones de los usuarios sobre la empatía de los funcionarios ediles de la Municipalidad distrital de Ichuña	76
4.4 Percepciones de los usuarios sobre el nivel de cortesía de los funcionarios ediles de la Municipalidad distrital de Ichuña.....	88
4.5. Observación participante.....	97
V. CONCLUSIONES.....	101
VI. RECOMENDACIONES	103
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	104
ANEXOS.....	109

Tema: Calidad de atención y satisfacción del usuario

Línea: Gobernabilidad ciudadana y Desarrollo Social

FECHA DE SUSTENTACION: 12 de febrero del 2021



INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1:	Calidad objetiva versus calidad subjetiva	27
Figura N° 2:	Modelo nórdico	30
Figura N° 3:	Gaps del modelo SERVQUAL	32
Figura N° 4:	Modelo de evaluación SERVQUAL.....	34
Figura N° 5:	Modelo EFQM	37
Figura N° 6:	Satisfacción del cliente	38
Figura N° 7:	Mapa del distrito de Ichuña	46
Figura N° 8 :	Red hermenéutica de la percepción de los representantes sociales sobre la calidad de atención.	53
Figura N° 9:	Red hermenéutica de la percepción de las autoridades comunales, sobre la calidad de atención.	56
Figura N° 10:	Red hermenéutica de la percepción del poblador de a pie, sobre calidad de atención	60
Figura N° 11:	Red hermenéutica sobre la capacidad de respuesta de los funcionarios ediles según representantes sociales.	65
Figura N° 12:	Red hermenéutica sobre la capacidad de respuesta de los funcionarios ediles, según autoridades comunales.	69
Figura N° 13:	Red hermenéutica sobre la capacidad de respuesta de los funcionarios ediles, según el poblador de a pie.	73
Figura N° 14:	Red hermenéutica de la percepción de los representantes sociales sobre la empatía del funcionario de la Municipalidad	77
Figura N° 15:	Red hermenéutica de la percepción de las autoridades comunales sobre la empatía del funcionario de la Municipalidad.....	81
Figura N° 16:	Red hermenéutica de la percepción del poblador de a pie sobre la empatía del funcionario de la Municipalidad	85
Figura N° 17:	Red hermenéutica de la percepción de los representantes sociales sobre la cortesía del funcionario de la Municipalidad	89
Figura N° 18:	Red hermenéutica de la percepción de las autoridades comunales sobre la cortesía del funcionario de la Municipalidad	92
Figura N° 19:	Red hermenéutica de la percepción de los pobladores sobre la cortesía del funcionario de la Municipalidad	95



INDICE DE ACRÓNIMOS

EFQM	: Modelo Europeo de Excelencia Empresarial
DEMUNA	: La Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente
ISO	: Organización Internacional de Estandarización
OMAPED	: Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad
OSINERGMIN	: Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería
RAE	: Real Academia Española
SISFOH	: Sistema de Focalización de Hogares



RESUMEN

El presente trabajo de investigación surge de la iniciativa de presentar una problemática social concurrente, la falta de una comunicación eficaz entre los trabajadores de las instituciones y los usuarios, manifestada muchas veces en los diversos servicios que esta brinda, esta discordancia ha ocasionado la generación de otros problemas; por ello la importancia de realizar un trabajo de investigación que nos acerque a esta realidad. El estudio tiene como objetivo analizar la percepción del usuario sobre la calidad de la atención y satisfacción en el servicio que brinda el funcionario municipal de la Municipalidad del Distrito de Ichuña, Provincia General Sánchez Cerro, Región Moquegua en el año 2018. La investigación presenta un enfoque cualitativo y el diseño aplicado es el modelo exploratorio fenomenológico, el tipo de muestreo tomado es no probabilístico de forma intencional; por lo que el tamaño de la muestra se estableció conforme a las diversas perspectivas de los usuarios informantes (punto de saturación), el que constó de 30 entrevistados; las técnicas e instrumentos de recolección de los datos que se utilizaron fueron la entrevista a profundidad y la observación directa. Para el procesamiento respectivo de los datos, se ha utilizado el software de procesamiento *Atlas.ti*. De los resultados obtenidos se puede destacar que la calidad de atención en el servicio y satisfacción que brinda la Municipalidad distrital de Ichuña, según la percepción del usuario-poblador es insatisfactorio, no solo con la acción en sí del servicio brindado por el servidor público, sino también por la falta de efectividad en la gestión y desarrollo de dicho distrito.

Palabras Clave: Calidad de atención, servicios, satisfacción, usuario, Municipalidad.



ABSTRACT

This research work arises from the initiative to present a concurrent social problem. The lack of effective communication between institutions and users, manifested many times in the various services it provides, has led to a conflict that has generated more problems. And the importance of carrying out research work that brings us closer to this reality. The study aims to analyze the user's perception of the quality of care and satisfaction in the service provided by officials who work in the Municipality of the Ichuña District, General Sánchez Cerro Province, Moquegua Region in 2018. The research presents a qualitative approach and applied design is the phenomenological exploratory model. The type of sampling taken is intentionally non-probabilistic; Therefore, the sample size was established according to the diverse perspectives of the informant users (saturation point), which consisted of 30 interviewees. The data collection techniques and instruments used were the in-depth interview and direct observation. Atlas.ti software was used to process the collected data. From the results obtained it can be highlighted that the quality of care in the service and satisfaction provided by the district Municipality of Ichuña, according to the perception of the user-inhabitant is unsatisfactory. Not only with the services provided by the public servant, but also due to the lack of effectiveness in the management and development of said district.

Key Words: Quality of care, services, satisfaction, user, Municipality.



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

La definición sobre calidad de servicio ha adquirido una creciente significación en los últimos años, y ha sido empleada como instrumento de dirección de las empresas, encontrando su referencia como concepto hace muchos periodos atrás. La calidad de servicio no aparece en un momento determinado del tiempo, sino que se ha desarrollado conforme a las circunstancias y necesidades.

En la actualidad, el concepto de calidad del servicio se ha extendiendo a todos los ámbitos de las organizaciones públicas, desde la atención al ciudadano hasta los procesos más complejos que llevan a su desempeño, como el de la satisfacción del usuario. Esto ha impulsado a las empresas u organizaciones a trabajar cada día con la mejora continua para lograr sus objetivos, la calidad se ha transformado en un modo integrador de realizar las tareas, una manera óptima de hacer las cosas, tornándose imprescindible para lograr la satisfacción de los ciudadanos a quienes sirve, siendo un factor importante en el ámbito de las organizaciones; pero, también de la misma forma puede ser un problema para estas, ya que si no se realiza de manera correcta podría significar el fracaso de una organización. Por lo tanto, la calidad de atención en el servicio y satisfacción del usuario es un tema muy importante y base para cualquier organización; ya que, de esta, depende el éxito o fracaso de dicha organización.

Tomaremos un caso particular de estudio sobre la calidad de atención de los servicios y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Ichuña, , donde viene aconteciendo frecuentes cuestionamientos por parte de la población sobre la calidad de atención en los servicios prestados de las diferentes oficinas de la institución municipal, controversias como: excesivos trámites burocráticos, demora en la atención de los



mismos, trato poco cortés o desagradable, poca tolerancia con los usuarios que requieren algún asesoramiento para un trámite o información, etc. Estos reclamos se suscitan casi a diario y en muchas oportunidades las críticas son reiterativas hacia algunas dependencias, son los medios de comunicación masiva radial lo que expresan diariamente estos casos¹. Estas situaciones colocan en una posición poco favorable al municipio para el cumplimiento de sus metas establecido en su Reglamento de Organización y Funciones² (ROF – MDI 2016). De esta polémica expuesta en los medios de comunicación, es que surge la inquietud de conocer las percepciones del poblador - usuario, sobre calidad de atención y satisfacción de los servicios prestados por la institución municipal para que de esta manera buscar soluciones concretas que parta del mismo poblador.

La calidad de atención en el servicio y satisfacción se da a partir de determinantes multidimensionales que cualifican la calidad de atención y satisfacción del usuario (Parasuraman, Zeithaml y Berry, citado por Seto, 2004). Los niveles o factores de calidad de servicio registrados para su estudio son; tangibilidad, factibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Gadea (2000) expresa que en el caso de los servicios públicos se debe incluir dos factores específicos más: igualdad/equidad y honestidad. Estos conceptos permitirán cuantificar y cualificar la percepción del usuario, respecto a su satisfacción.

El objetivo de la investigación en general es describir y analizar la percepción del usuario sobre la calidad y satisfacción de la atención en el servicio de la Municipalidad Distrital de Ichuña, 2018.

¹ La emisora radial local Santa Cruz ha denunciado muchas veces esta problemática.

² Instrumento de gestión del municipio que presenta en su TITULO SEGUNDO, la estructura orgánica de la Municipalidad y en el TITULO TERCERO, las funciones facultades y atribuciones de todos sus órganos.



La presente investigación está estructurada en seis capítulos. En el capítulo I se presenta el planteamiento del problema, objetivos y preguntas de investigación. En el capítulo II se hace la revisión de la literatura, los antecedentes, marco teórico y marco conceptual. Mientras que en el capítulo III se identifican los materiales y métodos, tipo de investigación, unidad de observación, población y muestra, técnicas e instrumentos. Luego en el capítulo IV se realiza el análisis y la discusión de resultados donde se detalla lo que se obtuvo en la investigación. Finalmente se presenta en el capítulo V las conclusiones finales y en el capítulo VI las recomendaciones sobre el estudio.

1.1. Planteamiento del problema

Las entidades del estado a lo largo de la historia han sido objeto de quejas y desaprobación por parte de los ciudadanos, por ser entidades con un sistema burocrático lento y poco eficiente; a pesar de los esfuerzos de los gobiernos, por reducir estos índices de desaprobación, esta problemática continúa presentándose tanto en las instituciones públicas como en el ámbito privado.

En América Latina la situación no es diferente, las instituciones del estado mantienen un divorcio con la ciudadanía, los problemas entre ambos actores: estado y ciudadanos, siguen agudizándose por no encontrarse soluciones que acorten ese trecho de separación. Tal fue el caso de la Municipalidad de La Plata en Argentina, donde Di Ciano, (2013) realizó una investigación sobre la calidad del servicio y una de las conclusiones a las que llegó, fue, que los problemas con las personas surgen debido a la falta de comunicación, ya que muchas veces no se escucha al solicitante y por ende existen diversas barreras que impiden que se capte la información correcta, ya que el personal sólo se limita a brindar pocas opciones de solución a las diversas dudas que posee el cliente. Del mismo modo se recoge experiencias de Chile donde se observa el mismo inconveniente, a pesar de las rectificaciones y modernización de las instituciones



del Estado aún continúan presentando deficiencias en su calidad de servicio, en el trabajo de Medina , Gonzales y Valverde (2015) sobre las expectativas que tienen los usuarios y los directores de departamentos respecto a la atención entregada en la Municipalidad de Ñiquen, localizada en la región de Ñuble (Chile) manifiesta que las principales quejas de los ciudadanos son las largas esperas y la atención burocrática de la institución.

La estadística en el Perú también muestra una situación parecida a la reflejada en América Latina. Según estudios realizados por IPSOS (2016) las tres principales barreras que enfrenta el Estado para una gestión pública aceptable se encuentran en el exceso de procesos burocráticos 44%, por la falta de coordinación intersectorial; 42% de personal ineficiente y 29% poca capacitación. Por lo que se evidencia un bajo nivel de aceptación del ciudadano hacia la gestión pública. A pesar de estos resultados se alberga la esperanza de que las instituciones gubernamentales implementen las mejoras necesarias para brindar un servicio de calidad.

Si hablamos de Municipalidades, específicamente el estudio realizado por la Cámara de Comercio de Lima dentro del marco de la campaña “Perú sin Fronteras” (2016) mostró que el 38% de los comentarios recibidos, indicaron que una de las instituciones que generan más barreras burocráticas en el país son los municipios.

1.1.1. Caracterización de la situación problemática

Si bien las municipalidades cumplen con múltiples funciones, como consta en la Ley orgánica de Municipalidades, las cuales son:

- a. Organización del espacio físico y uso del suelo.
- b. Saneamiento, salubridad y salud.
- c. Tránsito, viabilidad y transporte público.
- d. Educación, ciencia, tecnología, innovación tecnológica, cultura, deporte y recreación.



- e. Abastecimiento y comercialización de productos y servicios.
- f. Programas sociales, defensa y promoción de derechos.
- g. Seguridad ciudadana.
- h. Promoción del desarrollo local económico.

Estas son realizadas a través de proyectos y planes de trabajo para el cumplimiento de las metas establecidas por los ministerios; para ello es indispensable el trabajo en oficina y campo, nuestra investigación está enfocada al trabajo que realizan los funcionarios en las diferentes oficinas de la Institución municipal.

Las diversas oficinas de la Municipalidad Distrital de Ichuña son la Alcaldía, Gerencia municipal, Gerencia de infraestructura, Gerencia de administración, Gerencia de servicios sociales, etc. El cuestionamiento surge en las diversas funciones que realizan las oficinas de la institución municipal tales como:

- Trámites documentarios diversos
- Pago a proveedores, a personal de planta y obrero
- Cobro de tributos, arbitrios, licencias, multas y alquileres de bienes
- Cobro y emisión de partida de nacimiento y defunción
- La atención en programas sociales de vaso de leche, Sistema de focalización de hogares (SISFOH), Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) Y Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED).
- Atención de apoyos humanitarios
- Coordinación, organización con representantes comunales y población de área de influencia directa de alguna obra



- Puestos de trabajo especializados y no especializados.

Estas funciones no son cumplidos oportunamente y de forma correcta; por ende, los cuestionamientos a la burocracia, la falta de empatía, desinterés e intolerancia, son casos que se suscitan casi a diario de manera reiterativa, por ello los medios de comunicación local expresan esta problemática de manera frecuente, lo que coloca al municipio en una posición poco favorable en el cumplimiento de sus metas establecido en su Reglamento de Organización y Funciones (ROF – MDI 2016).

1.1.2. Formulación del problema

Pregunta General

¿Cuáles son las percepciones del usuario sobre la calidad de atención y satisfacción de los servicios prestados por los funcionarios de la institución municipal de Ichuña?

Preguntas Específicas

¿Cuál es la capacidad de respuesta del funcionario edil frente a las necesidades de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Ichuña, 2018?

¿Existe empatía del funcionario edil frente al usuario en los servicios dados de la Municipalidad Distrital de Ichuña, 2018?

¿Existe cortesía del funcionario frente al usuario en los servicios brindados de la Municipalidad Distrital de Ichuña, 2018?

1.2. Justificación

La presente investigación es aplicable en la vida social, porque la información contenida servirá para tomar medidas correctivas que coadyuven a la mejorar de la calidad de atención en el servicio brindado por las diferentes oficinas municipales; esto se verá reflejado en la satisfacción del usuario. Asimismo, contribuye a mejorar



el conocimiento por parte del usuario de su realidad a fin de que mejore su actitud y su acción en mejoramiento de la reciprocidad con la institución municipal.

La investigación aporta nuevos conocimientos en el ámbito local, regional y nacional como referencia para otros estudios interesados en la aplicación de distintos métodos y modelos, las cuales tengan en consideración los contextos sociales administrativos. En una visión más ambiciosa a partir de los resultados, incorporará modelos de calidad de atención en el servicio, como el sistema ISO 9001 ³

La selección del modelo *SERVQUAL* diseñada por *Parasuraman, et.al*, (1988) se justifica por su amplia utilización en todo tipo de servicio. Este modelo es una técnica de investigación, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos, aprecian el servicio. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes, Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes. Matsumoto (2014). Por estas razones resulta interesante su aplicación para la medición del presente estudio local.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general:

Analizar la percepción del usuario- sobre la calidad de la atención y satisfacción en el servicio de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Ichuña, 2018

³ La Norma ISO 9001:2015 es la base del Sistema de Gestión de la Calidad - SGC. Es una norma internacional que se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una institución debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.



1.3.2. Objetivos Específicos:

- Analizar la capacidad de respuesta de los funcionarios ediles en la atención a las necesidades de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Ichuña.
- Analizar la empatía del funcionario edil en la atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Ichuña.
- Explicar el nivel de cortesía del funcionario frente al usuario de la Municipalidad Distrital de Ichuña.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes de la Investigación

En la actualidad, la literatura es relativamente amplia, la mayor parte de los trabajos realizados por diferentes autores, se centra en debatir acerca de los determinantes que subyacen a la calidad de los servicios. Para Tigani (2006) la calidad de servicio es la única razón de ser de cualquier organización. Asimismo, insertándonos en enfoques de desarrollo social y de gestión gubernamental, expondremos a continuación los siguientes estudios.

- **A nivel local**

Sotomayor, A. (2014) en su investigación sobre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua; analiza la perspectiva del usuario - cliente que va a buscar servicios en las instalaciones de Gobierno regional, a través de los determinantes de calidad de servicio y satisfacción, donde de las cuatro dimensiones utilizadas por el investigador tienen una relación directa con las variables calidad de servicio y satisfacción; asimismo en su estudio cuantitativo demuestra que los niveles de satisfacción del usuario son altos en más del 90% de la muestra de 120 usuarios; concluyendo que existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, lo que implica que mientras más altas son las expectativas del servicio a recibir, mejor es la percepción del servicio una vez recibido.

- Por otro lado, tenemos la investigación de Paredes (2012) sobre la satisfacción del usuario externo y su relación con la motivación del profesional de salud, servicio de emergencia- Hospital Regional de Moquegua. En la investigación



se expone la percepción del usuario sobre el nivel de calidad de atención en el nosocomio y el grado de satisfacción en relación a la motivación del personal dando como resultado la satisfacción del usuario con el nivel de calidad de los servicios que entrega el servicio de emergencia del Hospital regional de Moquegua, destacando el alto nivel de motivación del personal el cual tiene una influencia altamente significativa en la satisfacción del usuario. Un punto particular que expone la investigación para el contraste y análisis sobre el tema es el modelo para la medición de la satisfacción denominada: “tubo de satisfacción” propuesta por Alvares (1988) el cual es una modificación del modelo *Servqual*, el cual contempla los parámetros de fiabilidad, sensibilidad, tangibilidad y aseguramiento.

- De la literatura presentada se afirma con certeza que temas como calidad de servicio y satisfacción del usuario-cliente son de prioridad para el desarrollo de las organizaciones en esta época de competencia y modernización, donde los modelos presentados, vienen siendo una herramienta de gran utilidad para proporcionar información y a la vez evaluar temas de calidad de atención en el servicio y satisfacción del usuario, lo que proporciona sustento a nuestra investigación particular.

- **A nivel nacional**

Comeca (2015) en su investigación sobre la calidad de atención en los servicios y su relación con la satisfacción de los usuarios en la Oficina Regional de Osinergmin en La Libertad. Considera que el servicio en general es bueno ya que existe una relación directa entre las variables; sin embargo, encuentra algunos criterios a mejorar como la seguridad, infraestructura y la utilización de material informativo. El enfoque de evaluación y los cambios que se ajusten a la expectativa del usuario son la razón principal de las instituciones así lo sustenta también la



Constitución Política del Perú⁴. Estos parámetros de medida sobre calidad de servicio se desarrollaron con un margen tangible para la mejora de los servicios que brindan las diferentes industrias de servicio, con la diferencia claro está que ponen mayor énfasis en lo que el usuario quiere, conceptualizando como determinantes tangibles y hoy son usados por diferentes organizaciones, tal es el caso de la investigación hecha por Tintaya (2016) sobre los factores sociodemográficos que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno. El evalúa dos factores que influyen en la percepción del usuario el factor objetivo y el subjetivo; en el primero se obtuvo una percepción regular que fue destacada por el género masculino en el grupo de edad de 66 años a más, en el nivel de percepción de la calidad subjetiva también se obtuvo una percepción regular que destacó en el género masculino, en el grupo de edad de 66 años, concluyendo que siendo la edad, el grado de instrucción los factores sociodemográficos los que influyen más en la percepción objetiva y subjetiva del usuario resultando regular en ambas premisas. Por otro lado, un estudio muy cercano al área de nuestro interés es de Machaca & Quispe (2012) quienes describen las percepciones de los usuarios sobre la calidad de atención en los servicios de las Municipalidades provinciales de Puno y San Román. Ellos determinaron que las percepciones de los usuarios en las municipalidades provinciales muestran insatisfacción, relacionándolo con la determinante sociodemográfica, estas resultantes presentan las deficiencias en las organizaciones de gestión pública en términos de calidad de atención en el servicio brindado por estas instituciones. Los nuevos enfoques de calidad de servicio y satisfacción de las necesidades colectivas de tendencia, es lo que las nuevas políticas gubernamentales

⁴ CAPÍTULO IV DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, art. 39 hasta el art. 42.



están adoptando para lograr sus objetivos y metas trazadas, encontramos aquí como ejemplo de continuidad a la Municipalidad Distrital de San Isidro en Lima, la que viene logrando certificaciones en sistemas de gestión de calidad como una iniciativa de mejorar los procesos que percibe el administrado, por ello decide implementar el modelo ISO 9001 en la guía de gestión de los procesos “licencia de edificación modalidad con evaluación previa por comisión técnica” y “verificación catastral a solicitud de parte”, los mismos que obtuvieron la re-certificación en marzo del 2014; todo estos procesos pertenecientes a la Gerencia de Autorizaciones y Control Urbano. AENOR (2017)

- **A nivel internacional**

El tema de evaluación de calidad de atención en los servicios públicos, en estos últimos años se ha convertido en una necesidad por diversas razones; por ello no sorprende que se realice distintos estudios para analizar esta problemática. La Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios de España (2009) realizó un trabajo titulado: “Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos” el que propone la consolidación de un sistema público de evaluación. El sistema debe basarse en el aprendizaje de las personas e instituciones implicadas en la calidad a partir de la experiencia y del conocimiento generado ya desde las distintas administraciones. La guía parte del convencimiento de que la evaluación de los servicios públicos debe situarse en el marco más general de la evaluación de la acción pública. En lo que se refiere a la evaluación de los servicios públicos presenta dos perspectivas de análisis que deben aplicarse de forma integrada. Por un lado, en este documento se han explicado algunas de las claves que permiten acercarse a la percepción que los ciudadanos tienen de los servicios públicos. Por otro lado, la guía recoge algunas ideas para analizar con éxito la



perspectiva organizativa de tales servicios públicos. Finalmente, en la guía se realiza una breve introducción a la utilización de distintas herramientas de investigación que permitirán realizar con éxito la evaluación. La importancia de asumir una gestión de calidad para brindar servicios públicos idóneos a la población, debe comenzar con una buena planificación y partiendo desde los servidores públicos y deben reflejarse en la satisfacción de las necesidades de la población.

La Oficina de Calidad de los Servicios- Provincia de Salta (2008) realiza el estudio: “La calidad en los Servicios Públicos” en las que pretende explicar a las organizaciones, la importancia de asumir una gestión de la calidad que les permita brindar servicios públicos con la mayor eficiencia posible y por consiguiente, con el menor costo operable. Resalta el reto de contribuir a una buena planificación sobre calidad, implica también contar con servidores públicos dispuestos a servir a la sociedad y que estén absolutamente convencidos de la dignidad e importancia de su tarea. Al asumir su cargo, el servidor público manifiesta su compromiso y vocación para atender los asuntos que interesan y afectan a la sociedad, adquiriendo al mismo tiempo una responsabilidad por sus actos que se refleja en la satisfacción de las necesidades colectivas. El servicio público implica responsabilidades que derivan de las funciones inherentes al cargo que se desempeña. Los servicios públicos en el fondo parten de una necesidad, por lo tanto, esta necesidad debe ser atendida por el servidor público, este tiene sus determinadas funciones, las cuales deben ser cumplidas con eficacia, eficiencia y ética.

Chang (2014) en su tesis sobre la atención a los clientes de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos (Guatemala) concluye que los usuarios no se sienten del todo satisfecho con la atención recibida, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía,



amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones; ya que el usuario espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles. Por tanto para el cliente demandante de los servicios, la atención al cliente se calificó entre buena y regular.

2.2 Marco Teórico

2.2.1. Teorías sobre calidad de servicio

El concepto de calidad que antes estaba focalizado al término de la producción, se ha transformado hoy en un proceso que corre paralelo a todas las fases de la cadena de valor de las organizaciones, estas iniciativas de mejoramiento, que partieron en el ámbito industrial privado derivado posteriormente a las empresas de servicio donde los criterios de evaluación y medición se han ampliado, dejando de centrarse solo en el aspecto de objetivos, relativos a los procesos organizacionales. Tendencias que hoy han traspasado al ámbito público, no solo porque es una exigencia en el mercado actual, sino porque los ciudadanos hoy son más conscientes de sus derechos y necesidades, por ello están en una posición de exigencia frente a lo que les entrega el Estado o de su regimiento gubernamental.

Para entrar en la materia, expondremos conceptos genéricos que nos ayudarán a fundamentar el análisis de nuestra investigación, si bien como ya mencionamos las definiciones sobre calidad son dinámicas y variadas, nuestro interés más bien apunta a la calidad de servicio en el sector público; algunas de estas son:

- Calidad es conformidad con los requerimientos, estos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos



requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad (Crosby, 1988).

- La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar (Drucker, 1990).
- Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1989).
- De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (Ishikawa, 1986).

Estos son los argumentos de los principales exponentes del concepto de calidad percibida del servicio, para señalar que en un contexto de mercado de servicios, la calidad merece un tratamiento y una conceptualización distinta a la asignada a la calidad de los bienes tangibles.

- Calidad, en el marco del cumplimiento de estándares, se define como el nivel de acuerdo con las especificaciones establecidas en el diseño del producto o servicio o calidad técnica. Esta definición está más enmarcada en el ámbito de la producción manufacturera, y las primeras referencias al concepto.
- Calidad entendida como excelencia; la calidad implica obtener un estándar más alto o mejor resultados que otros que ofrecen el mismo producto o servicio.



Cabe añadir que Riveros & Berne (citado en Cahuaya & Ñahuincopa, 2015) revisaron el concepto de calidad concluyendo que no existe una definición universal y global, sino básicamente cuatro tipos de definición:

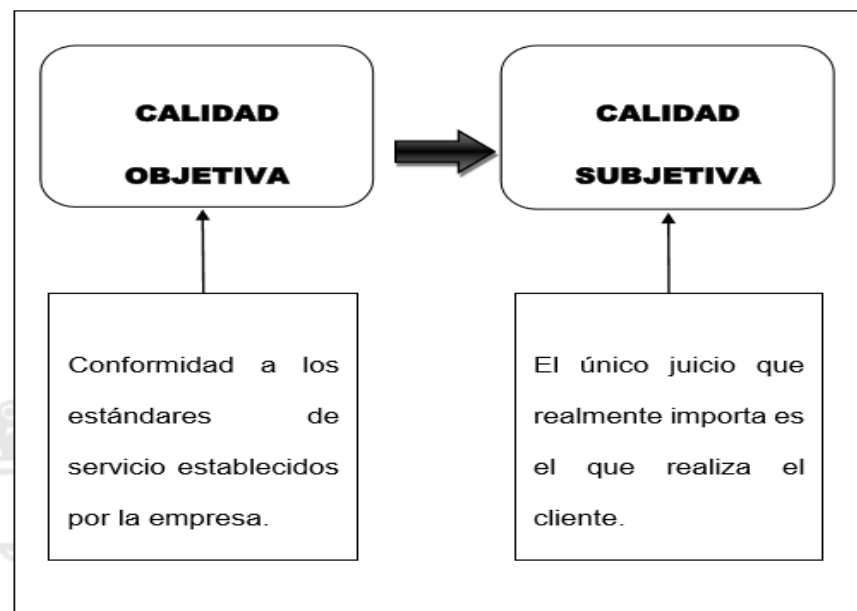
- *Calidad como excelencia:* en este caso se define como “lo mejor” en sentido absoluto. Esta definición es demasiado abstracta y confusa ya que no orienta a la organización hacia dónde debe llevar su gestión. Cabría añadir que los responsables de la organización definiesen el concepto de excelencia aun con el riesgo de no ser igual a la concepción que tendrían los clientes.
- *Calidad como valor:* en este caso se segmenta el concepto según el tipo de cliente. La calidad es lo mejor para cada tipo de consumidor.
- *Calidad como ajuste a las especificaciones:* este concepto surge desde la calidad industrial en la que el producto final debe ajustarse a un patrón preestablecido. La calidad significa asegurar que el producto final es tal como se ha determinado, esto será en base a unas especificaciones previas. A partir de este concepto surge el control estadístico de la producción.
- *Calidad como respuesta a las expectativas de los clientes:* esta definición surge del auge de los servicios y la medición de su calidad, bajo esta premisa se centra el concepto de calidad en la percepción que tiene el cliente. La principal aportación es que se reconoce la importancia de los deseos de los consumidores a la hora de determinar los parámetros que determinan la calidad de un producto o servicio.

Además, en el concepto puro de calidad se encuentran dos tendencias según Vásquez et, al. (1996): la calidad objetiva y la calidad subjetiva.

Calidad objetiva. Se enfoca en la perspectiva del productor, con una visión interna de la calidad, pues es vista desde un enfoque de producción. En donde su objetivo básico es la eficiencia, y por ello se usa en actividades que permitan ser estandarizada (control estadístico de la calidad).

Calidad subjetiva. Se enfoca en la perspectiva del consumidor, con una visión externa, en la medida que dicha calidad se entiende a través de la determinación y el cumplimiento de las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, dado que las actividades del servicio están altamente relacionadas con el contacto de los clientes.

Figura N° 1: Calidad Objetiva Versus Calidad Subjetiva.



Fuente: Setó (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente.

Vemos que, para la mayoría de los teóricos, la calidad es definida como una percepción, por lo que será relativa a cada persona; por ejemplo, donde dos individuos pueden recibir un servicio similar, sin embargo, hacen evaluaciones distintas de la calidad percibida. Entonces la calidad, es la diferencia entre el servicio entregado y percibido y cómo se ajusta esta, a la percepción de las expectativas del cliente, es decir la evaluación



del juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto. En términos de servicio significa “un juicio global o actitudinal relacionada con la superioridad del servicio”. Parasuraman, Zeithaml y Berry (citado en Duque, 2005).

2.2.2. Modelos de Evaluación y Certificación de Calidad de Servicio

Ilustraremos los modelos más utilizados, y las diferentes líneas de análisis que se han manejado para el estudio del tema de calidad de servicio, los cuales presentamos en tres subgrupos.

A. Modelos Normativos de Certificación de Calidad de Servicio

Establecen una serie de principios, definidos en acuerdos. Las instituciones cumplen los requisitos y reciben una certificación de la normalización de un proceso, que les da reconocimiento internacional sobre su capacidad para ejecutar determinado proceso o producir un bien, como las normas ISO.

Normas ISO de Calidad.

Probablemente las normas ISO sean el movimiento de estandarización más difundido en la actualidad, estas directivas surgen para sistematizar las iniciativas en gestión de calidad que estaban apareciendo en distintos países del mundo.

En 1947 se fundó la International Organization for Standardization (ISO), una federación internacional de organismos nacionales de más de 140 países, cuya misión es promocionar el desarrollo mundial de la estandarización y actividades relacionadas para facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios además desarrollar la cooperación en los ámbitos de la actividad intelectual, científica, tecnológica y económica. Dentro de sus normas más conocidas son las series 9000 y 14000.



De la norma denominada serie ISO 9000, cuyo principal exponente es la actual ISO 9001, el cual se ha convertido en el modelo de referencia a nivel internacional, contempla dentro de sus requerimientos que debe tener un sistema de calidad de una organización.

Principios de gestión de Calidad según las normas ISO 9000:

- Organización enfocada al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque a procesos
- Enfoque del sistema hacia la gestión
- Mejora continua
- Enfoque hacia la toma de decisiones
- Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

Con el fin de certificarse, las organizaciones deben elegir la actividad a trabajar, seleccionar un registro, someterse a la auditoría y, después de recibir el reconocimiento, someterse a una inspección anual para mantener la certificación.

Estas normas son aplicables a todo tipo de organizaciones públicas y privadas.

B. Modelos de Evaluación de Calidad de Servicio

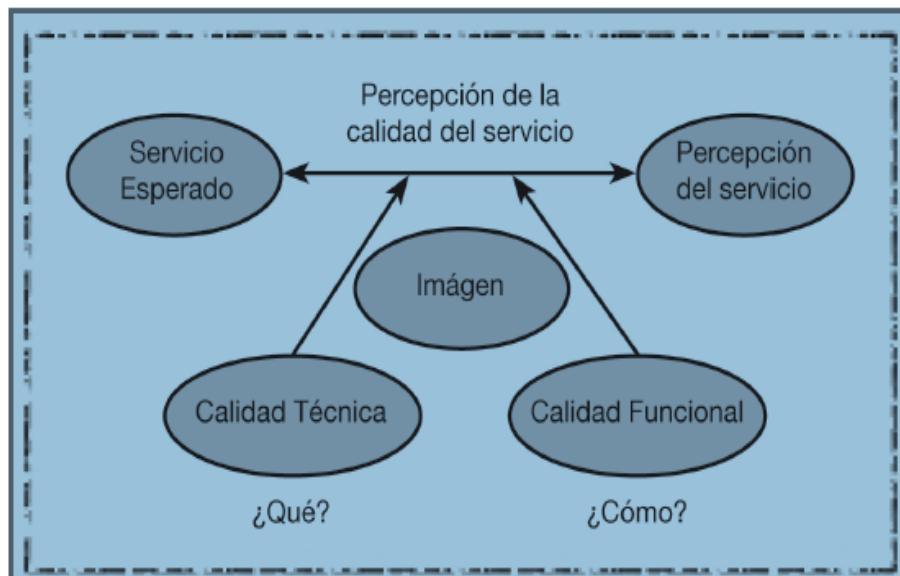
Estos modelos definen la calidad desde el punto de vista del cliente.

a. Modelo Nórdico

Este modelo, también conocido como modelo de la imagen, fue formulado por Grönroos (1988) posteriormente fue modificado,

relaciona la calidad con la imagen corporativa. El modelo descansa sobre la base de que a la hora de hablar de calidad de servicio resulta imprescindible prestar atención a las dos dimensiones, la técnica o diseño de servicio, que implica valorar correctamente el qué esperan los clientes y que se ofrece en el servicio; la dimensión funcional o de realización del mismo, es decir, cómo se ofrece el servicio, la experiencia del cliente con el proceso de producción y consumo, la que está relacionada directamente con la interacción del cliente con el personal de servicio, esta relación lo integran: cliente y empleado. Ambas dimensiones influyen a su vez en la determinación de la imagen corporativa de la empresa u organización, la cual afecta a la calidad de servicio percibida por el cliente.

Figura N° 2: Modelo Nórdico



Fuente: Grönroos, 1984 (citado en Duque, 2005)



b. Modelo SERVQUAL

También conocido como modelo americano, el modelo SERVQUAL es un modelo de medición de calidad de servicio, multidimensional, que inicia formalmente con el artículo publicado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1985). Donde se entiende la calidad como la percepción de diferencia entre el servicio entregado y percibido; es decir que es un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas pueden superar las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo. Al igual que Grönroos (1984) partieron del paradigma de la desconfirmación, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibido. Denominada Modelo de las diferencias, o de los Gaps, trata de identificar las causas de un servicio deficiente. De acuerdo con el mismo, la diferencia entre expectativas y la percepción del servicio realmente recibido por parte de los clientes es denominada Gap 5, el cual puede tener origen en otras cuatro deficiencias Gaps.

Figura N° 3: Gaps del modelo SERVQUAL.

Cuadro 2: Gaps del modelo SERVQUAL	
Gap5 = f (Gap1, Gap2, Gap3, Gap4)	
Gap1	Diferencia entre las expectativas del cliente y las percepciones de la gestión de dichas expectativas.
Gap2	Diferencia entre la percepción de la gestión y las especificaciones de la calidad del servicio.
Gap3	Diferencia entre las especificaciones de calidad del servicio y el servicio actualmente entregado.
Gap4	Diferencia entre el servicio entregado y lo que es comunicado acerca del servicio a los clientes.
Gap5	Diferencia entre el servicio entregado y el servicio percibido.

Fuente: (Duarte, 1999 citado por Duque, 2005)

Se definieron inicialmente diez determinantes de estas diferencias. (Duque, 2005)

1. Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.
2. Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.
4. Profesionalidad: Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.
5. Cortesía: Atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.
6. Credibilidad: Veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee.
7. Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
8. Accesibilidad: Lo accesible y fácil de contactar.



9. Comunicación: Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.
10. Compresión del cliente: Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

La investigación realizada por sus autores, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991) se basa en un cuestionario diseñado para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio, el cual se distingue en dos partes: la primera dedicada a la expectativa, donde se preguntan 22 afirmaciones que tratan de identificar las expectativas generales de los clientes sobre un servicio concreto. La segunda dedicada a las percepciones, formada por las mismas 22 afirmaciones anteriores donde la única diferencia es que no hacen referencia a un servicio específico sino a lo que perciben de una empresa concreta que pertenece a dicho servicio.

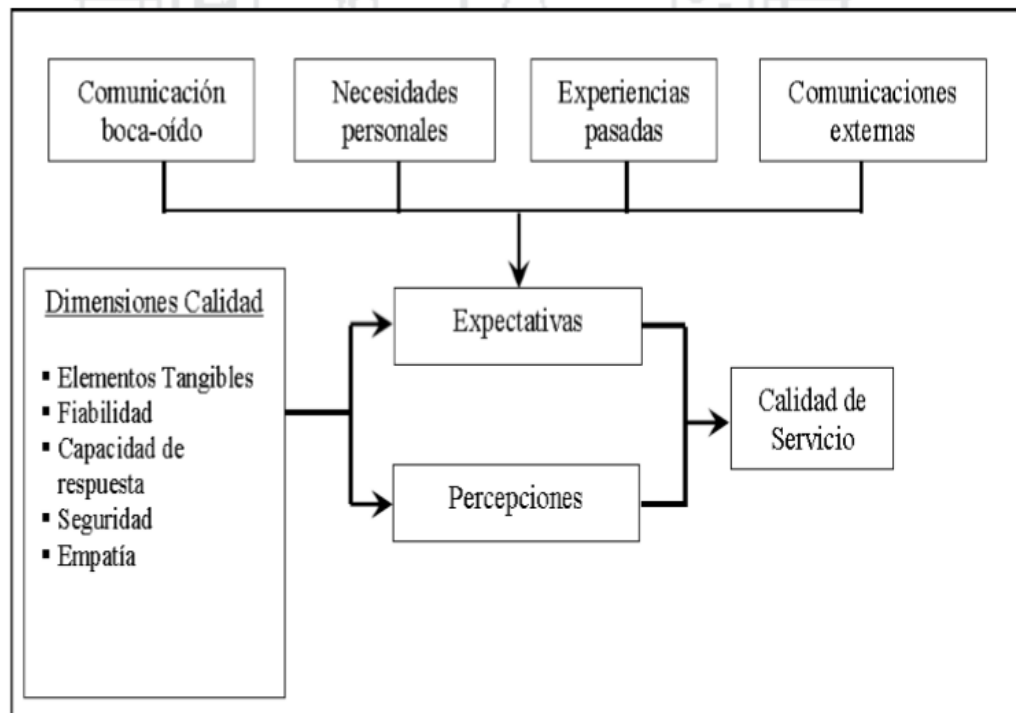
Luego de las críticas recibidas el modelo fue redefinido en 1991, por los mismos autores donde manifiestan que no son necesariamente independientes unas de otras (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991), Lo que los llevó a rediseñar los estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco.

Dimensiones de Calidad de Servicio

1. **Confianza o empatía:** Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).
2. **Fiabilidad:** Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

3. **Responsabilidad:** Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).
4. **Capacidad de respuesta:** Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.
5. **Tangibilidad:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Figura N° 4: Modelo de Evaluación SERVQUAL



Fuente: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991)

El modelo SERVQUAL, nos permite de esta manera obtener una calificación de la calidad de servicio y/o índice de calidad del servicio, lo que desean los consumidores, lo que encuentran los consumidores y las lagunas de insatisfacción.



Ventajas del SERVQUAL

El SERVQUAL proporciona la información detallada sobre:

- Permite realizar el seguimiento de la tendencia en la satisfacción del servicio prestado al poderse realizar la encuesta con carácter periódico en varios momentos en el tiempo.
- Permite establecer líneas y planes de mejora, al comprobar en dónde estamos fallando, cuáles son nuestros puntos débiles.
- Permite establecer una metodología de trabajo común que sirva para medir satisfacción en varios servicios.
- Al ser consideradas las expectativas del cliente, les es posible adaptarse más fácilmente a los cambios de la economía.

Limitaciones del modelo SERVQUAL

La controversia que ha suscitado este modelo es los problemas de interpretación que plantea a los encuestados, suponen una redundancia dentro del instrumento de medición, ya que las percepciones están influenciadas por las expectativas. Así como su variabilidad en los diferentes momentos de la prestación del servicio.

C. Modelo de Excelencia de calidad

Los modelos de excelencia constituyen una base para la realización de autoevaluaciones organizacionales y para proporcionar retroalimentación a sus usuarios.

Su misión básica es fortalecer la competitividad organizaciones y asegurar el cumplimiento de estándares de calificación internacional. En general son modelos que abarcan a las organizaciones de forma integral,



aunque con distintos énfasis de procesos. La mayoría de estas iniciativas están a cargo de una institución, que es responsable de hacer la certificación y entrega de premios anuales a instituciones destacadas. Uno de ellos es el modelo EFQM.

El Modelo Europeo de Excelencia EFQM

El modelo EFQM surge en la década de los 80, en el ámbito de las empresas, ante la necesidad de ofrecer a los clientes, productos y servicios de mayor calidad, como única forma de supervivencia ante la competencia internacional, procedentes sobre todo de Japón y Estados Unidos.

El modelo europeo o modelo EFQM se caracteriza porque un equipo (liderazgo) actúa sobre unos agentes facilitadores para generar unos procesos cuyos resultados se reflejarán en las personas de la organización, en los clientes y en la sociedad en general.

Liderazgo es la influencia que se ejerce o se puede ejercer sobre una colectividad para motivar y ayudar a trabajar con entusiasmo por alcanzar unos objetivos. Es la capacidad de conseguir que otros quieran hacer, lo que tú quieres que hagan. El Proceso es el conjunto de actividades que se desarrollan para los objetivos propuestos. Los Resultados son los logros alcanzados.

Figura N° 5: Modelo EFQM



Fuente: catalán (2014)

2.2.3. Satisfacción del Usuario

Richard (2009, p. 40) define: “Satisfacción, es la respuesta de sociedad del cliente”. El concepto de satisfacción se ha matizado a lo largo del tiempo, según el avance de su investigación, enfatizando distintos aspectos y variando su concepto. El autor también sostiene que satisfacción, es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas. La satisfacción del cliente es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad, también actúan sobre la satisfacción de las respuestas emocionales. Es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero del consumo, actuando también las emociones del cliente.

Juran, 1990 (citado por Moreno, 2012) indica qué satisfacción tiene dos significados, en primer lugar, se refleja como un comportamiento del producto

que da como resultado satisfacción del cliente; es decir, son aquellas características del producto que hacen que un cliente quede satisfecho por el mismo. Por otro lado es la ausencia de deficiencias como, por ejemplo, retraso en las entregas, fallas durante el servicio, etc. Estas características conllevan a la satisfacción del usuario, la mayoría de autores consideran que la satisfacción implica tres puntos:

- La existencia de un objetivo que el consumidor desea alcanzar.
- La consecución de este objetivo, sólo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación.
- El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo, la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación.

Asimismo, se puede asociar a la satisfacción, con el sentimiento de placer por servicio que hacen sentir bien al consumidor o están asociados con una sensación de felicidad.

Figura N° 6: Satisfacción del Cliente



Fuente: Zeithaml V. y Bitner M. (2002). Marketing de servicios



Importancia de la Satisfacción del Usuario

La importancia de la satisfacción del cliente en el mundo empresarial reside en que un cliente satisfecho será un activo para la compañía debido a que probablemente volverá y recomendará usar sus servicios o productos, lo que conlleva un incremento de los ingresos y prestigio de la empresa. Por el contrario, un cliente insatisfecho comentará a un número de personas su insatisfacción, en mayor medida, probablemente, se quejará de la compañía y si su insatisfacción es muy alta, el alcance o efecto, sin duda será igual. Aunque la satisfacción del cliente es un objetivo importante, no es el objetivo final en sí mismo, sino que es el camino adecuado para llegar al fin, que viene a ser la obtención de buenos resultados económicos.

¿Cómo abordamos este concepto en el ámbito público?

Una empresa pública o privada tiene la obligación de brindar servicios óptimos para que el usuario se vaya satisfecho, más aún porque es un derecho del usuario, él tiene la potestad de no solo exigir una buena calidad de servicio, sino que también sentir una satisfacción por los servicios que le brinda la institución. Esto no solo, proporciona un ambiente grato para las relaciones personales, sino que también contribuye a la imagen de la institución, fortaleciendo el desarrollo de la sociedad en general.

Por lo tanto, en los estudios se deben trabajar en definir cuáles son los aspectos de mayor incidencia en la satisfacción para conocer cuáles son las expectativas de los clientes.



Percepción de la satisfacción del cliente

Los estudios al respecto sobre la satisfacción del cliente, suelen enfocarse desde dos ópticas bien diferenciadas: la perspectiva del cliente-usuario y desde la perspectiva de la organización que realiza el estudio. Por supuesto, existen entre estos dos extremos, infinitas posibilidades para abarcar el modelado de la satisfacción del cliente. En el caso presentado, podemos afirmar que la percepción de satisfacción del usuario se da desde la posición de la organización, es decir de lo que provee dicha organización.

2.2.4. Relación entre la calidad del Servicio y la satisfacción del usuario

Morales & Hernández (2004) expone ambos conceptos: calidad del servicio y satisfacción del usuario como interrelacionados, incluso otros, los consideran como sinónimos. Por otro lado, Liljander (1994) sugiere que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibido, ya que lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo; otros autores, destacan que los profesionales centrados en la intervención no tienen que diferenciar entre ambos conceptos (Dabholkar, 1995).

Pero a pesar que en ambos casos se habla de evaluaciones subjetivas por parte de los consumidores o usuarios, es importante destacar ciertas diferencias, señalando que las investigaciones realizadas sobre satisfacción se han centrado en las evaluaciones posterior al consumo o compra, mientras que las investigaciones sobre actitudes han enfatizado la atención en evaluaciones anteriores a la decisión de consumo o compra.

2.3. Marco Conceptual

Calidad

“Es el conjunto de aspectos y características de un producto o servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes” (Cruz, 2016, pag 51).

Según la norma de ISO 9000 define calidad: “grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos”.

Servicio

Es en primer lugar un proceso, es una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse al servicio como el conjunto de prestaciones accesorias cuantitativas o cualitativas que acompaña a la prestación principal (Berry, Bennet y Brown, 1989).

La intangibilidad

La mayoría de los servicios son intangibles (Lovelock, 1983). Es decir, no se pueden tocar, llevar, no tienen sabor ni olor alguno. Esta es la característica que más define un servicio y que lo diferencia principalmente de un producto. Esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad, propias de los bienes. Por tanto, debido a su carácter intangible, una empresa de servicios suele tener dificultades para comprender cómo perciben sus clientes, la calidad de los servicios que presta (Zeithaml, 1981).



La heterogeneidad.

Los servicios especialmente los de alto contenido de trabajo son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día. Por tanto, es difícil asegurar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree prestar, puede ser muy diferente de lo que el cliente percibe, que recibe de ella.

La inseparabilidad

En muchos servicios, la producción y el consumo son indisolubles (Grönroos, 1978. citado en Duque, 2005). En servicios intensivos en capital humano, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicios. Esto afecta considerablemente la calidad y su evaluación.

Satisfacción

Del latín *satisfactio*, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio. El concepto de satisfacción, se ha ido matizando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando sus investigaciones, enfatizando distintos aspectos y variando su concepción.

Se puede decir que la satisfacción es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no. Sin embargo, para que exista satisfacción o insatisfacción como algo sentido en un sujeto, muchas veces debe haber al menos



una intención de realizar una acción causante de un determinado resultado valorado como positivo como “satisfactorio” o no.

Usuario

Según la Real Academia Española (RAE) define el concepto de usuario con simpleza y precisión: un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

Servicio

Para Caballero (2016) la calidad del servicio viene dada debido a la semejanza existente entre el servicio esperado y el servicio percibido, la calidad de servicio determina el nivel en que las condiciones o requisitos deseados por el cliente son percibidos por él, tras proyectar una impresión del servicio adquirido.

Percepción

La noción de percepción deriva del término latino *perceptio* y describe tanto a la acción como a la consecuencia de percibir (es decir, tener la capacidad para recibir mediante los sentidos las imágenes, impresiones o sensaciones externas, o comprender y conocer algo).

Capacidad de respuesta

La organización debe contar con la disposición oportuna en cuanto a la atención, brindando un servicio eficiente por parte del personal. Por cuanto, si existiese algún error cometido, la empresa debe reaccionar de la mejor manera posible, como consecuencia de ello dependerá el grado de apreciación que el cliente tenga de nuestra organización; de acuerdo a su percepción dependerá si el servicio ofrecido es considerado de calidad.



Empatía

Comunicación y comprensión del cliente, que se manifiesta mediante la atención personalizada el cual es ofrecida por las empresas para con sus clientes.

Cortesía

Comprendida por la atención, aprecio, respeto y simpatía del personal hacia el cliente. Un personal desagradable hará que la organización pierda clientes generando insatisfacción.

La Municipalidad

Es la institución del estado con personería jurídica, facultada para ejercer el gobierno de un distrito o provincia, promoviendo la satisfacción de las necesidades de la población y el desarrollo de su ámbito. (Contraloría General de la República)

Existen tres tipos de municipalidad:

- Municipalidades Provinciales, ejercen el gobierno local en las demarcaciones provinciales
- Municipalidades Distritales, ejercen el gobierno local en las demarcaciones distritales.
- Municipalidades de Centro Poblados, se crean por ordenanza municipal provincial y ejercen funciones delegadas, las que se establecen en la ordenanza que las crea. Para el cumplimiento de sus funciones las municipalidades provinciales y distritales deben asignarles recursos económicos de manera mensual. (Contraloría General de la República).



Servidor Público

Según Parada, (citado por Chang, et,al. 2017) el término servidor público se entiende como aquella persona, que se encuentra a servicio del Estado, que desarrolla funciones y tiene responsabilidades dentro de la administración pública.

La Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción presenta la siguiente definición sobre servidor público:

“(...) toda persona que ocupe un cargo legislativo, ejecutivo, administrativo o judicial de un Estado, ya sea designado o elegido, permanente o temporal, remunerado u honorario, sea cual sea la antigüedad de esa persona en el cargo o toda persona que desempeña una función pública, incluso para un organismo público o una empresa pública o que preste un servicio público.” (Villar, 2014, p 03)

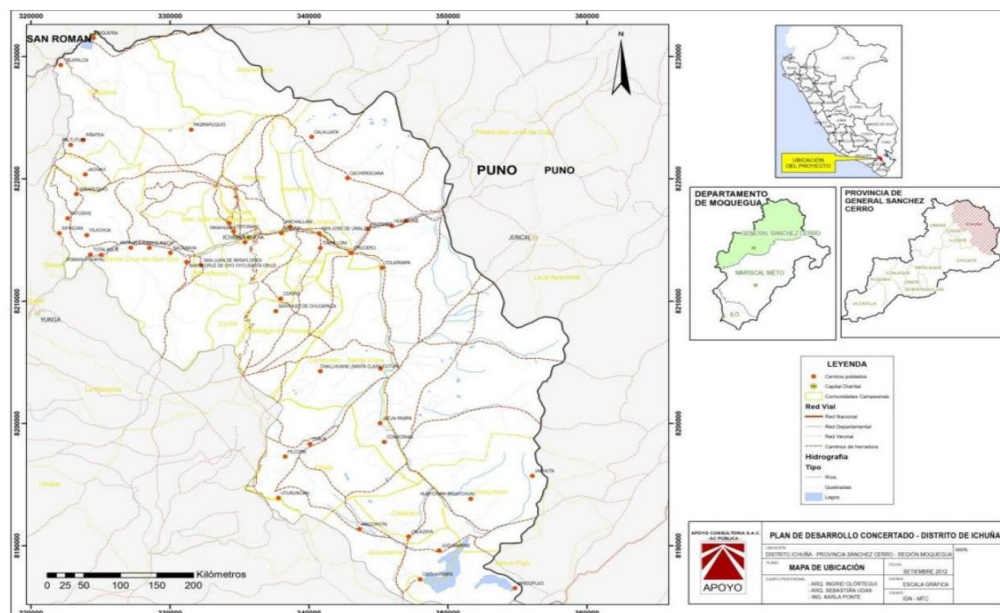
CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Ubicación geográfica del estudio

El distrito de Ichuña se encuentra ubicado en la zona noreste de la Provincia de Sánchez Cerro que a su vez se halla en la parte norte de la región Moquegua. La extensión del distrito de Ichuña es de 1,017.74 km² lo cuál lo hace uno de los distritos más grandes de la Provincia. Aunque forma parte del mismo distrito, Ichuña se divide en dos zonas topográficas marcadas: la zona alta y la zona baja. La zona alta se caracteriza por ser árida, con escasa vegetación y en proceso de desertificación, mientras que la zona baja tiene mayor acceso al agua y un clima menos agreste. El distrito de Ichuña tiene una ubicación estratégica ya que se encuentra cerca de las regiones de Puno y Arequipa. (Plan de Desarrollo Concertado del distrito de Ichuña, 2012).

Figura N° 7: Mapa del distrito de Ichuña



Fuente: Plan de Desarrollo Concertado del distrito de Ichuña (2012)



3.2. Tipo de Investigación

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, el cual nos permitirá la descripción e interpretación del tema de investigación, siendo una de sus características la obtención de datos de manera inmediata y personal.

El diseño de investigación es de tipo exploratorio fenomenológico, un diseño de estudio que nos permite explorar aspectos muy subjetivos íntimos del individuo, el cual solo se puede llegar a conocer al interactuar directamente con ellas y en su propio medio (Vara, 2012). Esta metodología nos permite centrarnos en la subjetividad de los usuarios, en cómo perciben e interpretan su realidad, a lo que algunos autores describen como la captura de la esencia de una experiencia vivida respecto a un fenómeno (Hernández, et al., 2014, p. 493), por ello la aplicación de esta metodología en el presente estudio resulta primordial e innovadora.

3.3. Dimensión de Análisis

Variable social

Calidad de servicio y satisfacción desde la perspectiva del usuario, para la mejora del desarrollo social de la Municipalidad distrital de Ichuña. Con el fin de concertar las diferencias que sopesan sobre la calidad de atención de servicio en sus diferentes áreas de atención.

3.4. Niveles de investigación

El estudio es de nivel micro porque nuestra una investigación orientada a la comprensión de la percepción de calidad de atención y satisfacción del usuario en un ámbito local, específicamente en un caso: el municipio del distrito de Ichuña.

3.5. Ejes de analisis

Calidad de atención



A través de este eje de análisis se pretende conocer la dimensión organizacional de la institución y funciones de cada área de atención.

Percepción del usuario

En un sistema democrático la opinión percibida del usuario-ciudadano contribuye al desarrollo social de la organización.

Satisfacción

En este punto de análisis la satisfacción viene a ser el sentimiento de complacencia que podría experimentar el usuario.

3.6. Unidad de Análisis y Observación

Unidad de análisis:

Calidad de atención en el Servicio y satisfacción que brinda la Municipalidad Distrital de Ichuña.

Unidades de observación:

El usuario-poblador que solicita diversos servicios en la Municipalidad Distrital de Ichuña, tales como; presidentes de comunidades, representantes civiles de otras instituciones que existen en el distrito, así como la población en general.

3.7. Población y Muestra

El distrito de Ichuña se encuentra ubicado en la zona del Alto Tambo, Provincia General Sánchez Cerro, al Noreste del Departamento de Moquegua y zona limítrofe con las regiones de Puno y Arequipa, tiene una altitud de 3800 m.s.n.m. Posee una población de 5000 habitantes (INEI 2017), siendo el idioma predominante, el quechua.



Las personas mayores de edad son los que van a recurrir a las oficinas de la Municipalidad para realizar diversos trámites. Desde allí se seleccionó la muestra que fue de tipo no probabilístico aleatorio simple. En congruencia, con el enfoque de estudio, este tipo de muestreo responde a un criterio de selección intencional que proporciona mayor riqueza de información, guiados por los objetivos de la investigación, el tamaño de la muestra se adecuó, según el criterio del punto de saturación (Vara, 2012). Determinando así que la muestra fuera de 30 personas entre mujeres y varones de distintas edades, mayores de edad, tomados en la sede principal de la Municipalidad Distrital de Ichuña, entrevistando a pobladores de a pie, autoridades comunales y representantes sociales del distrito.

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos a utilizarse serán: la entrevista a profundidad (entrevista estructurada) y la observación participante (cuaderno de notas). Este tipo de entrevista nos facilitará la expresión abierta de la persona entrevistada, lo que nos va permitir conocer las distintas perspectivas acerca de la problemática. Por ser flexibles y dinámicas, y se ejecutan con reiterados encuentros cara a cara entre el entrevistado y el entrevistador con el objetivo de que tanto las perspectivas como las experiencias y situaciones vividas por el informante sean comprendidas por el investigador, en consecuencia, se establece una conversación entre iguales, donde los roles no están totalmente definidos (S.J Taylor y R. Bogdan, 1987. Pág. 100)

Las entrevistas se desarrollaron en un clima de confianza lo que facilitó la libre participación de los entrevistados, logrando de esta manera una amplia descripción de sus experiencias y percepciones. Se registró la información en una



grabadora, con la finalidad de recopilar la información de manera fidedigna y facilitar el proceso de transcripción inmediata de la información, la cual fue utilizada posteriormente en la fase de análisis, sistematización de la información mediante el programa *Atlas ti*.

La entrevista consta de 12 preguntas organizadas según los parámetros de los objetivos de la investigación, y para aplicarlas de manera que la información obtenida sea la correcta, para los usuarios se ha considerado entrevistar a las autoridades comunales, representantes sociales y los pobladores de a pie los que para desarrollar y responder las preguntas tuvieron una duración de 15 minutos de tiempo por cada entrevista.

En cuanto a la aplicación de la técnica de la observación directa el instrumento que sirvió para el recojo de datos fue el cuaderno de notas, para ello las investigadoras se constituyeron en el municipio como usuarias en un tiempo promedio de dos meses intercalándose en la verificación del comportamiento y actitudes tanto de los usuarios como del personal del municipio para poder complementar los resultados de las entrevistas.

3.9. Procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de los datos obtenidos se utilizó el software de procesamiento *Atlas.ti*, herramienta informática, cuyo objetivo es facilitar el análisis cualitativo permitiendo la interpretación de las distintas perspectivas sobre el objeto de estudio en la Municipalidad Distrital de Ichuña. Para ello se realizó la transcripción cuidadosa de las entrevistas durante un lapso de dos meses en el que se realizó el procesamiento de todos los datos, primero con la segmentación y codificación del



conjunto de datos, luego, el establecimiento de relaciones entre códigos y finalmente, el desarrollo de anotaciones y una cuidadosa revisión del sistema empleado.

En el análisis de la información obtenida como resultado de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos elegidos, en esta línea se ha estratificado a la población- muestra con fines de enriquecer la investigación; para esto se ha tomado a los representantes sociales, autoridades de comunidades campesinas y sociedad civil.

Se abordó tres dimensiones o ejes de análisis correspondientes a la calidad de atención en el servicio y satisfacción que le brinda la Municipalidad distrital de Ichuña:

Primero, percepción general sobre calidad de atención;

Segundo, capacidad de respuesta del funcionario edil;

Tercero, empatía del funcionario municipal;

Cuarto, cortesía que brinda el funcionario municipal.



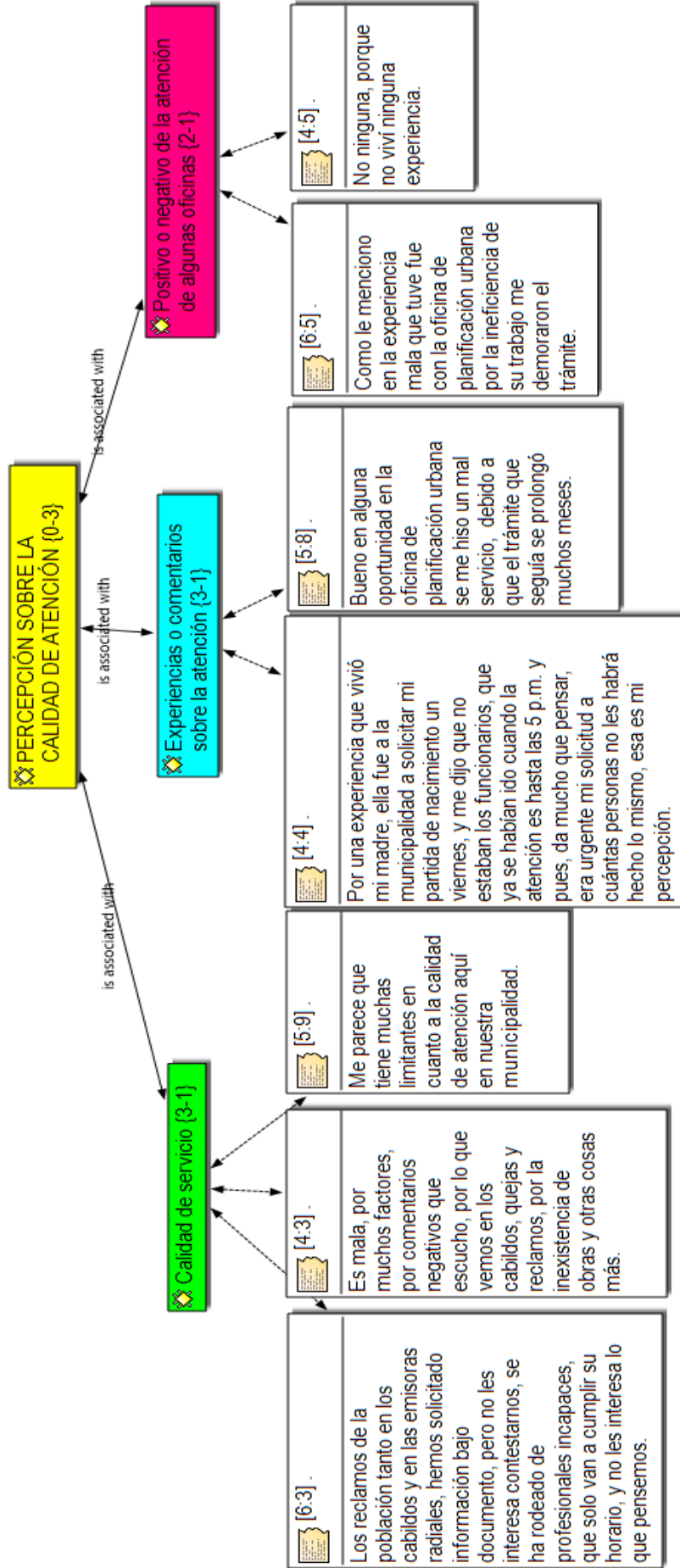
CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Percepciones generales de los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio que brinda la municipalidad distrital de Ichuña

En referencia al eje de análisis sobre la percepción de calidad de atención en el servicio que brinda la municipalidad de Ichuña, El estudio se propone a través de sus objetivos, conocer las opiniones, percepciones de los usuarios. En consecuencia, presentamos aquí una descripción de la figura 8, 9 y 10. Donde detalla las percepciones sobre la calidad servicio, experiencias positivas o negativas del usuario en la Municipalidad distrital de Ichuña; Para este eje de análisis se estratificó tres grupos de entrevistas para una mayor proporción de información sustanciosa.

Figura N° 8: Red hermenéutica de la percepción de los Representantes Sociales sobre la calidad de atención.



Fuente: Elaboración nuestra con base en el análisis de las entrevistas desarrolladas en Atlas. ti (2019)



En la Figura 8, se puede observar que los entrevistados, en este caso los representantes sociales del distrito de Ichuña en su gran mayoría señalan que la calidad de atención que brinda la municipalidad distrital es deficiente; por ende, la percepción sobre el eje de análisis es insatisfactoria.

La percepción negativa sobre calidad de atención por parte de sectores o representantes sociales se da en un marco de desentendimiento y falta de comunicación, ya que alegan que; se da una mala calidad de atención porque los profesionales encargados de las diferentes oficinas de la Municipalidad no están capacitados para asumir dichos cargos que se les ha sido otorgado, esto produce una mayor agudización del problema, en la que no se puede llegar a un entendimiento o acuerdos sostenibles, pese a realizarse las reuniones mensuales o cabildos abiertos.

Los cabildos abiertos realizados en el distrito de Ichuña se dan con regular frecuencia, el primer domingo de cada mes, donde la población en su conjunto hace llegar sus preocupaciones y molestias llegando manifiestos como: deficiente manejo de los recursos económicos del distrito, obras inexistentes entre otros. Pese a esta participación conjunta, no llega a sopesar con todas las dificultades que acarrea la Municipalidad Distrital, esto se hace notar en estas entrevistas realizadas sobre la calidad de atención que brinda el Municipio distrital. A continuación, parte de las entrevistas representativas:

“Es mala. Porque hace caso omiso a los reclamos de la población tanto en los cabildos y en las emisoras radiales, hemos solicitado información bajo documento, pero no le interesa contestarnos, se ha rodeado de profesionales incapaces, que solo van a cumplir su horario, y no les interesa lo que pensemos. A los que hablamos en cabildo nos considera oposición, y según él no tenemos derechos, pienso que esta gestión va a terminar muy mal.” (E-3)



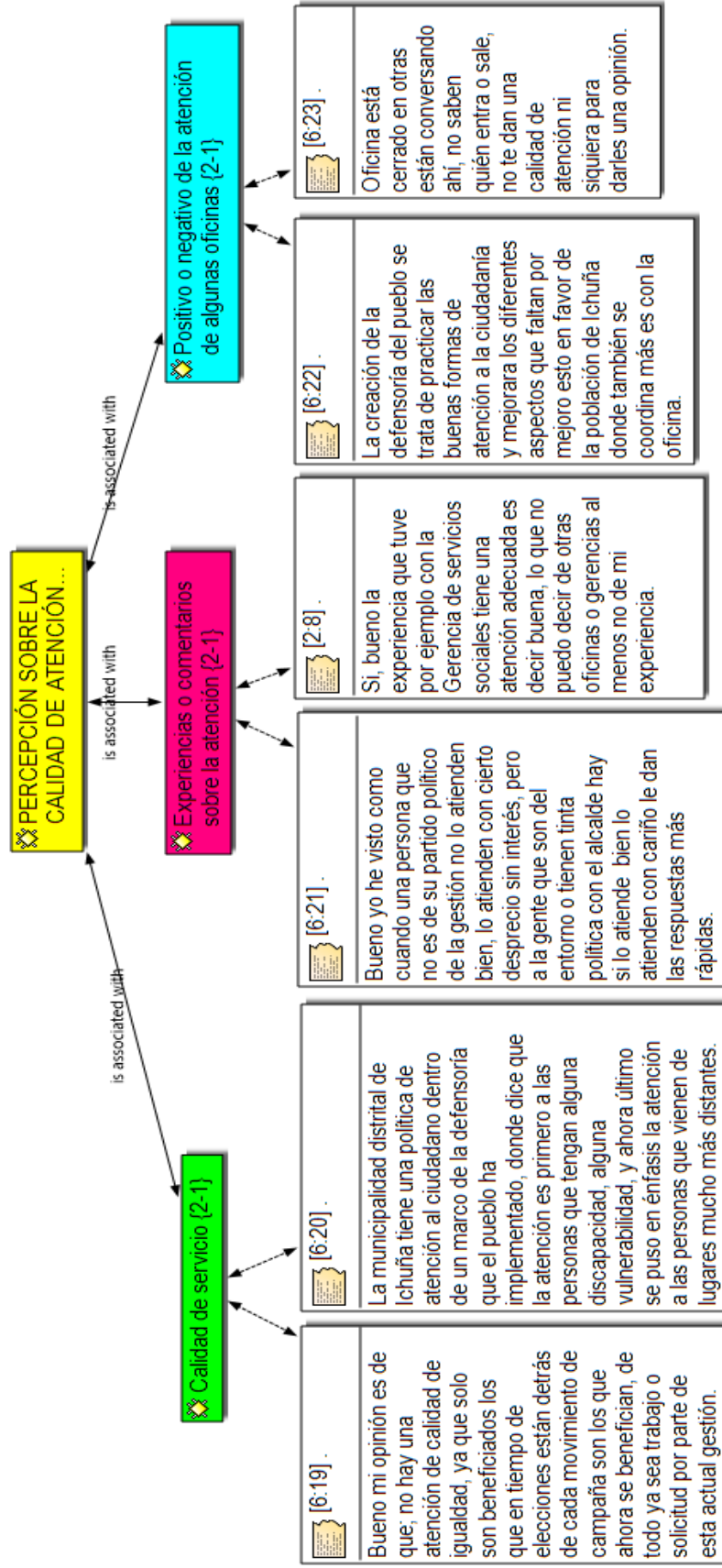
“...una experiencia que vivió mi madre, ella fue a la Municipalidad a solicitar mi partida de nacimiento un viernes, y me dijo que no estaban los funcionarios, que ya se habían ido, cuando la atención es hasta las 5 p.m. y pues, da mucho que pensar, era urgente mi solicitud a cuántas personas no les habrá hecho lo mismo, esa es mi percepción” (E-4)

“(...) en alguna oportunidad en la oficina de planificación urbana se me hizo un mal servicio, debido a que el trámite que seguía se prolongó muchos meses” (E- 5)

Dentro de este marco, el modelo de evaluación de calidad de atención no solo se contrasta a través de la satisfacción, sino en la percepción positiva que ayude a sincronizar las actividades de desarrollo del distrito en sus diferentes áreas en sí. Según el Manual de Evaluación y Satisfacción de España; la satisfacción de los clientes se da en intervalos regulares, el cual es un elemento esencial en cualquier iniciativa sobre la calidad de los servicios. Las organizaciones deben evaluar las necesidades y expectativas de los clientes y en qué medida son satisfechas estas necesidades y expectativas para obtener una mejora continua en los resultados.

Asimismo, Miranda, Chamorro & Rubio (2007) afirman que la calidad del servicio es aquella, la cual está canalizada en equilibrar o superar las expectativas que el usuario percibe del servicio. En este contexto la calidad del servicio es aquella que justifica las expectativas del usuario, complace sus exigencias como consumidor, ya que los únicos criterios a tomar en cuenta son los establecidos por el cliente o usuario.

Figura N° 9 : Red hermenéutica de la percepción de las autoridades comunales, sobre la calidad de atención.



Fuente: Elaboración nuestra con base en el análisis de las entrevistas desarrolladas en Atlas. Ti (2019)



Con respecto a la figura 9, nos muestra la perspectiva sobre la calidad de servicio y satisfacción de los representantes comunales o presidentes de comunidades del distrito de Ichuña. Cabe mencionar que la Municipalidad distrital cuenta con 25 comunidades campesinas, quienes en la misma perspectiva anterior se muestran poco satisfechos, respecto a la atención de las oficinas o con el proceder de sus autoridades municipales.

Pese a la dificultad de algunos representantes comunales de no tener una definición clara sobre calidad de atención o de servicio, tienen claro que la mayoría de sus representantes gubernamentales tampoco lo tienen por lo que no hacen su trabajo como debería ser; así lo expresan en las siguientes entrevistas.

“Calidad de servicio en esta municipalidad falta bastante, sobre todo de como orientar a los trabajadores en la forma de atender o de dirigir a alguna oficina y no solo tener preferenciales.” (E-6)

“Bueno en Ichuña falta mucho en ese tema, hay desconocimiento en cuanto a calidad de atención no están capacitados o no conocen de cómo deben de atender los servidores municipales al público la ciudadanía en general, más ven a la atención como una obligación de servicio, porque en su mayoría se maneja políticamente, así lo trabajan aquí.” (E-9)

La Municipalidad Distrital de Ichuña, en su política de atención al ciudadano dentro del marco de la defensoría del pueblo ha venido implementando a través de sus oficinas de SISFOH, OMAPED Y DEMUNA, la atención primaria a las personas que tengan alguna discapacidad o alguna vulnerabilidad y ahora último, se puso énfasis la atención a las personas que vienen de lugares mucho más distantes. Política que en la práctica según lo observado no se está cumpliendo según los marcos acordados; aquí se



va producir un quiebre, que va desencadenar la molestia de la población por la mala atención de la Municipalidad.

Así se muestra en las siguientes entrevistas:

“Por ejemplo hay personas que vienen de las partes altas llegan y quieren conversar personalmente con el alcalde, pero te dicen que hay áreas que te puedan atender; y le dicen; ahí te va atender espérate, pero el pobrecito como no conoce y por miedo no halla dónde ir y el alcalde se cierra en sus cuatro paredes, y entonces no hay nadie quien le dirija, bueno decepcionados se van. No hay esa forma de orientar de dirigir, aquí está la oficina en qué áreas lo podemos servirle y todo eso no hay.”(E-6)

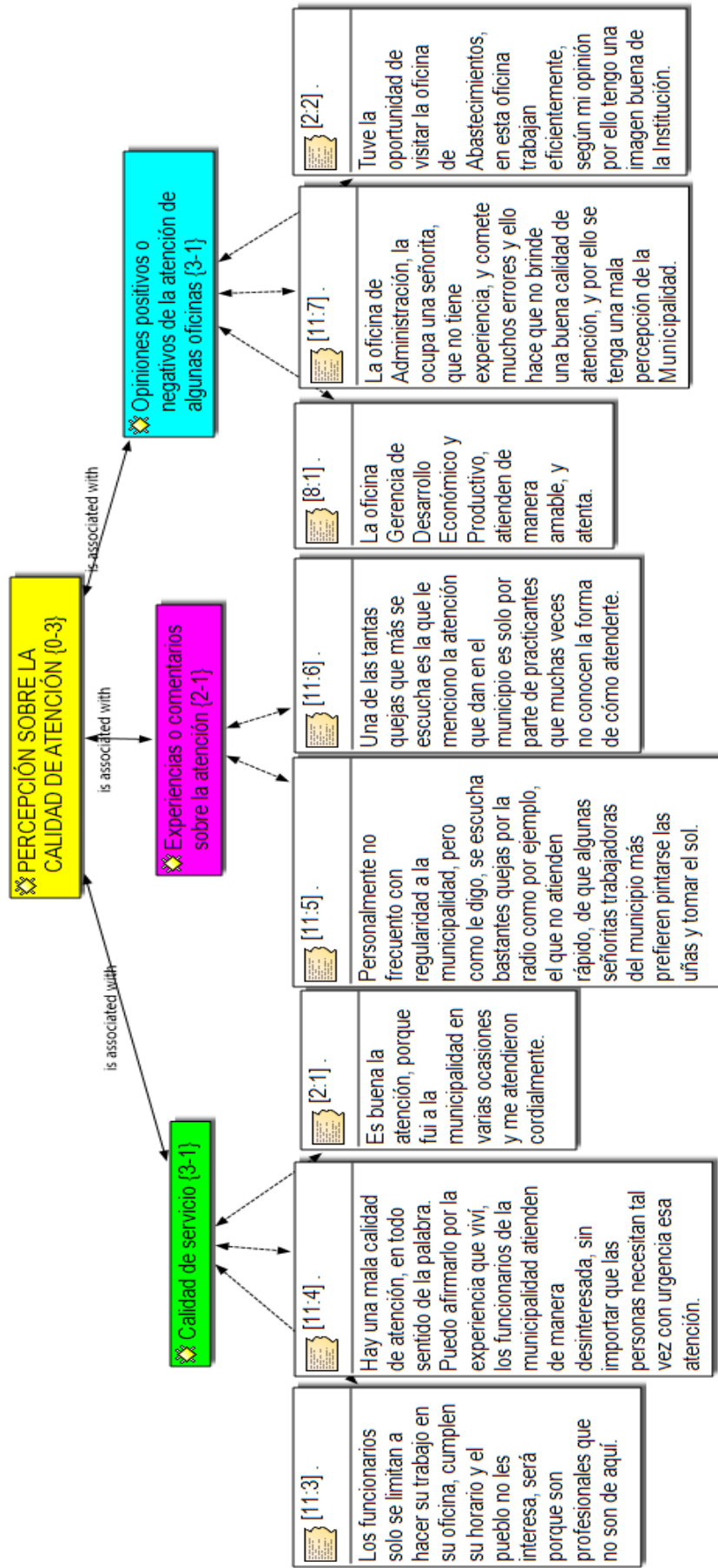
“Bueno yo he visto como cuando una persona que no es de su partido político de la gestión no lo atienden bien, lo atienden con cierto desprecio sin interés, pero a la gente que son del entorno o tienen tinta política con el alcalde, hay si lo atiende bien lo atienden con cariño le dan las respuestas más rápidas. Lo mismo sucede con nosotros como representantes de comunidades más lejanas, quienes no siempre podemos estar viniendo a hacer cualquier consulta cada día”
(E-7)

En estas citas se muestran el descontento de las autoridades comunales que lo asocian a diversos factores como la falta de capacitación en la orientación a las personas que llegan de lejos, falta de empatía o nulo interés en el cumplimiento de sus funciones de los trabajadores e incluso mencionan razones políticas como influencia para una mejor atención, lo cierto es que al final sea la razón que fuere todo esto va influir negativamente en la valoración, Según Gutiérrez et. al. (2011) en su artículo de investigación, sobre los factores determinantes de la calidad de servicio público local concluye lo siguiente; (...) La calidad, a través de la satisfacción, tiende a influir de manera muy sólida sobre esta,



por lo tanto, el dar con la determinación de sus factores apoya en la mejora de los servicios públicos mediante la actualización de estos, basándose en la opinión de los ciudadanos.

Figura N° 10: Red hermenéutica de la percepción del poblador de a pie, sobre calidad de atención



Fuente: Elaboración nuestra con base en el análisis de las entrevistas desarrolladas en Atlas. Ti. (2019)



La figura 10, nos muestra las percepciones del poblador de a pie, en esta red hermenéutica se contrastan opiniones divididas con respecto a la calidad de atención que brinda la Municipalidad Distrital de Ichuña, teniendo a una mayoría inconforme o insatisfecho con la calidad de atención que brindan los funcionarios de la municipalidad. Donde una de las quejas consecutivas que alegan es la ausencia de los funcionarios ediles en sus horas de trabajo, tardanza o demora entre otros; en general manifiestan que hay un incumplimiento del horario del labor en la institución pública del Estado⁵⁵, aquí se destaca que los viernes por ser último día de la semana, solo permanecen en sus puesto de trabajo hasta medio día, ya que muchos de ellos no son de la zona; por lo que prefieren retornar más antes a sus ciudades de procedencia. A continuación, parte de la entrevista representativa.

“La atención es mala por todo lo que se observa, cuando uno va a la municipalidad puede observar que algunos funcionarios no están, algunos están de mal humor, hay funcionarios que llegan tarde, y al parecer entre ellos están divididos en grupos, unos hablan mal de otros, no hay unidad, no todos trabajan de manera comprometida. Por ejemplo, la oficina de Gerencia General, el gerente no sé de donde será, pero no es de la zona, siempre está ocupado, en su oficina solo está el asistente, quien no está capacitado para atender y solucionar inquietudes, pienso que deberían ver la forma de solucionar este problema.” (E-18)

Otra de las insatisfacciones que indican con mayor relevancia es la demora en los trámites de documentos de diferente índole como partidas de nacimiento, pagos

⁵⁵ Los horarios de trabajo de las instituciones públicas del Estado son de 8 horas (8:00 a.m. a 17 :00 p.m.)



tributarios, etc. Lo que perjudica directamente al usuario, así se comenta en las siguientes líneas de entrevista.

“Yo fui a sacar, fui a pagar de la alcabala, sobre mi predio, mi terreno, no me lo tramitaron en el tiempo que yo requería no, me demoraron entre dos y hasta tres semanas y ya no me servía el documento para ese entonces..... Fui a la oficina de infraestructura donde no me dieron esa solución sobre mi lote quería pagar mi impuesto y no me emitieron el informe a tiempo.” (E-12)

En la misma secuencia, nos comentan varios de los entrevistados que otro problema en relación a la calidad de atención que brinda la Municipalidad, es la delegación de funciones que varios de los trabajadores ediles hacen sobre los practicantes que regularmente solicitan las municipalidades para realizar prácticas pre-profesionales en diferentes áreas. Recayendo en ellos varias responsabilidades que no les compete, ya sea por falta de conocimiento, madurez o inexperiencia en asuntos en lo que no están capacitados; ello ha causado en la población un malestar general. A continuación, se presentan las entrevistas representativas referidas al tema.

“La oficina de Administración, la ocupa una señorita, que no tiene experiencia, y comete muchos errores y ello hace que no brinde una buena calidad de atención, y por ello se tenga una mala percepción de la Municipalidad.” (E-15)

“La calidad siempre la estamos buscando en todas nuestras actividades diarias, personalmente debo de mencionar que no soy una ciudadana que hace uso de la Municipalidad, pero me informo a través del medio radial donde se escucha a la población hacer sus quejas de la atención que brindan algunos trabajadores municipales ya que es su mayoría se encuentran practicantes



haciendo funciones de los titulares. Y estas personas no saben, primero de cómo atender al poblador que visita y hacer una consulta, segundo pues son practicantes.” (E-14)

“Bueno en cuanto a la atención en la municipalidad es bastante pésima si tuviera que calificar del 1 al 10, yo le calificaría unos 05..... pero personalmente no frecuento con cierta regularidad a la Municipalidad, pero como le digo se escucha bastantes quejas por la radio, como por ejemplo, como el que no atienden rápido, de que algunas señoritas trabajadoras del municipio más prefieren pintarse las uñas y tomar el sol. Accionares que no son propias de sus obligaciones como funcionarios del municipio y eso molesta a cualquier poblador que muchas veces vienen a solicitar alguna cosa desde los anexos y estos pobladores vienen con el tiempo ajustado.” (E-13)

Se observa aquí que una institución gubernamental que debe tener como dirección principal la búsqueda del bienestar en todas sus dimensiones con el pueblo para llegar a un horizonte en pro-desarrollo del distrito, no logra concretar los objetivos que se ha trazado en un determinado tiempo, sino que al contrario viene cayendo en negligencias o paupérrimas acciones de gobernabilidad, donde la población va perdiendo la credibilidad de sus autoridades, sin estas dimensiones no hay calidad.

Pese al papel del estado como formulador y financiador de las políticas públicas dirigidas a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios o ciudadanos, en la práctica no se llega a concretar tales políticas. Zambrano (2011) proporciona un amplio panorama de las características de la planificación estratégica pública, una de ellas es el apalancamiento del gobierno por productos, resultados e impactos “La gestión de un gobierno debe generar productos (bienes, servicios, actos de regulación) que alcanzan



unos resultados (satisfacen necesidades y responden a metas) y logran un impacto de tipo social.” (Jimenez & Canaza, 2016, p. 57)

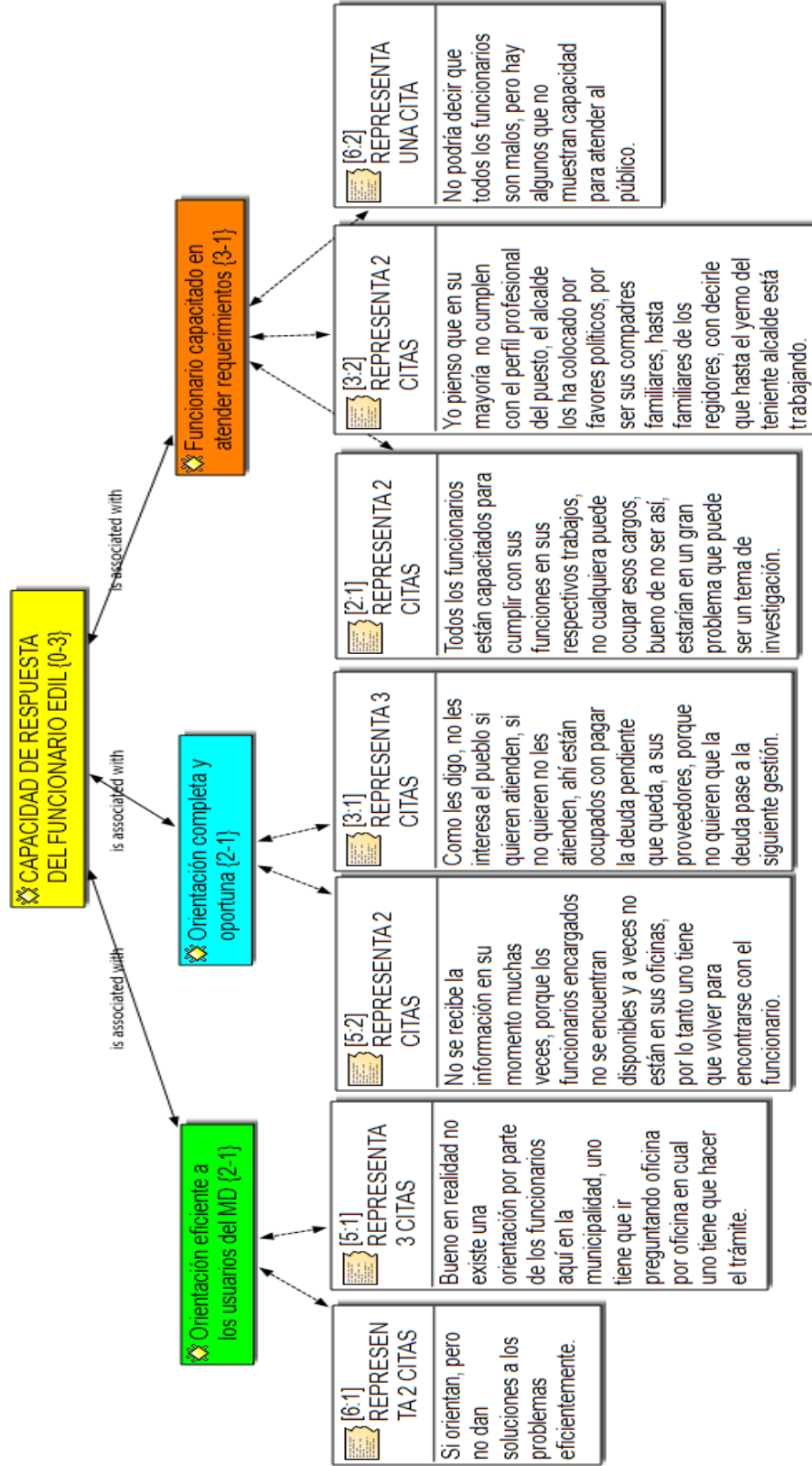
4.2. Capacidad de respuesta de los funcionarios ediles en la atención a las necesidades de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Ichuña.

La capacidad de respuesta del funcionario edil como dimensión de análisis de la calidad atención y servicio en la municipalidad distrital de Ichuña, a través de esta dimensión podremos conocer las capacidades que tienen los funcionarios y empleados municipales, de transmitir confianza mediante el conocimiento y atención de forma eficiente, rápida, atenta y personalizada. En este aspecto, es importante también que exista transparencia en el manejo de los recursos municipales, a fin de que la población se sienta seguros de que sus impuestos y contribuciones estén siendo bien destinados o invertidos.

En este punto de análisis de la dimensión de capacidad de respuesta, cabe mencionar, como acotación la que se dio en La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción donde se define como servidor público: “toda persona que ocupe un cargo legislativo, ejecutivo, administrativo o judicial de un Estado Parte, ya sea designado o elegido, permanente o temporal, remunerado u honorario, sea cual sea la antigüedad de esa persona en el cargo o toda persona que desempeña una función pública, incluso para un organismo público o una empresa pública, o que preste un servicio público.” (Villar, 2014, p.3) En este sentido analizaremos las diferentes perspectivas del primer grupo de análisis.

La red hermenéutica de la capacidad de respuesta del trabajador municipal percibida por un grupo de representantes sociales en la Municipalidad Distrital de Ichuña.

Figura N° 11: Red hermenéutica sobre la capacidad de respuesta de los funcionarios ediles según representantes sociales.



Fuente: Elaboración nuestra con base en el análisis de las entrevistas desarrolladas en Atlas. ti (2019)



En primer lugar, la figura 11 nos muestra la dimensión de capacidad de respuesta del funcionario edil, según los representantes sociales, el que para mayor comprensión, estaremos analizando, tomando en cuenta primero, la percepción con respecto a la eficiente orientación que da el trabajador municipal de Ichuña, Los entrevistados nos mencionan que no hay una eficiente orientación a la hora que realizar alguna consulta de trámite o sobre los avances de las obras en construcción que demoran mucho en su culminación, de igual forma con las consultas de los proyectos en ejecución. Afirman que no reciben respuestas, que satisfagan sus consultas, llegando a afirmar que no reciben una atención eficiente.

Con respecto a la orientación completa y oportuna, que brindan los trabajadores ediles de la Municipalidad de Ichuña. Los representantes sociales señalan, que no se recibe la información oportuna a tiempo, porque los funcionarios no se encuentran en sus oficinas, teniéndolos en espera hasta que puedan atenderlos, lo cual hace indicar que a los trabajadores municipales no les interesa las necesidades del pueblo, al contrario están inmersos en sus propios intereses, tal como se ven las siguientes líneas de entrevista sobre el tema.

“Bueno en realidad no existe una orientación por parte de los funcionarios aquí en la Municipalidad, uno tiene que ir preguntando oficina por oficina en cual uno tiene que hacer el trámite” (E-5).

“Como les digo, orientación eficiente no hay, no les interesa el pueblo si quieren atienden, si no quieren no les atienden, ahí están ocupados con pagar la deuda pendiente que queda, a sus proveedores, porque no quieren que la deuda pase a la siguiente gestión”. (E-3)



En la capacidad o conocimientos del funcionario edil frente a los requerimientos de la población se muestra la misma secuencia, pero con cierta variación de opiniones, los representantes sociales mencionan que, si bien hay funcionarios que están capacitados para los cargos conferidos, también hay otros que no ya que estarían inmersos en problemas de corrupción; y que en la práctica, estos profesionales no dan el peso para dichos cargos. Esto crea la imagen de que estos funcionarios municipales no están capacitados para realizar los trabajos que se les ha otorgado, sino que ostentan esos cargos como consecuencia de favores políticos, nepotismo del alcalde y sus regidores lo que llega a generar desconfianza en la población.

“Yo pienso que no, porque los funcionarios en su mayoría no cumplen con el perfil profesional del puesto, el Alcalde los ha colocado por favores políticos, por ser sus compadres, familiares, hasta familiares de los regidores, con decirle que hasta el yerno del Teniente alcalde está trabajando.”(E- 3)

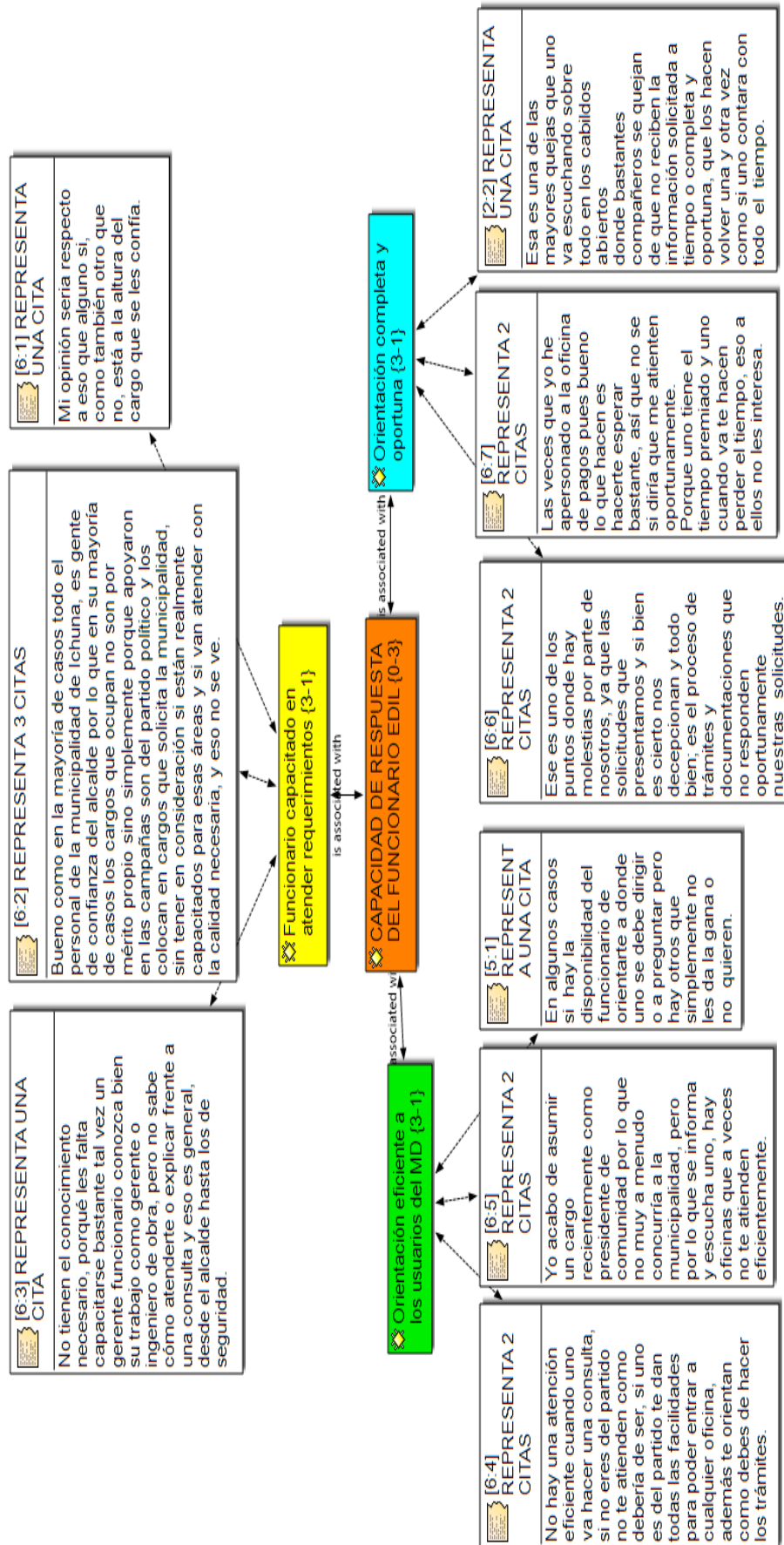
Cabe mencionar que no todos los funcionarios son malos o no tienen la capacidad de llevar por delante sus responsabilidades ediles, pero lo cierto es que no se está llegando de una manera correcta a la población de Ichuña; por ello se debería tomar medidas para corregir este problema de comunicación

Por lo tanto, podemos concluir en el análisis de la unidad hermenéutica sobre la capacidad de respuesta que tiene el trabajador edil, según los representantes sociales es insatisfactorio en líneas generales, ya que, si bien existe el ímpetu por parte de algunos trabajadores ediles de querer o al menos hacer el esfuerzo de realizar bien su labor gubernamental, todavía faltan muchas brechas que superar en pos del desarrollo del distrito de Ichuña.



Los principios de la norma 9001-2015 de Gestión de calidad, en su apartado “enfoco al cliente”, muestran que el eje principal de la gestión de la calidad es cumplir con los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas del cliente. El pensar primero desde la perspectiva del cliente o usuario, siempre será la mejor opción, puesto que por ellos existen las instituciones, quienes ofrecen bienes o servicios de acuerdo a las necesidades de la población, en este caso la Municipalidad de acuerdo a sus funciones brinda servicios a la población de Ichuña en sus múltiples oficinas de atención, pero según lo observado no se trabaja en el sentido del usuario, sino desde la perspectiva de la institución, o más aun, desde la perspectiva de los funcionarios, ajenos a la realidad de la población. El Modelo Europeo de Excelencia (EFQM) que se caracteriza por actuar desde la perspectiva de la empresa, pero con un equipo de liderazgo que actúa sobre los trabajadores, para brindar una buena calidad de servicio, debería ser considerado por la Municipalidad distrital de Ichuña.

Figura N° 12: Red hermenéutica sobre la capacidad de respuesta de los funcionarios ediles, según autoridades comunales.



Fuente: Elaboración nuestra en base al análisis de las entrevistas desarrolladas en Atlas.ti (2019)



La figura N° 12, muestra las opiniones que tienen los representantes comunales sobre la dimensión de análisis de capacidad de respuesta del funcionario edil; del mismo modo que los representantes sociales, nuestros entrevistados, también expresan esa misma línea de posiciones en esta red hermenéutica.

De la orientación eficiente que prestan los trabajadores ediles, exponen que no sienten que los funcionarios del Municipio les brinden una orientación eficiente como ellos quisieran, porque creen que no son tomados en cuenta como debieran, ya que solo algunas veces y si tienen ganas de orientarlos, los trabajadores lo hacen. Una vez más alegan que las atenciones son preferenciales según tinte político del partido del alcalde y su cúpula de regidores. Así nos lo expresan en la siguiente línea de entrevista.

“No hay una atención eficiente cuando uno va hacer una consulta y si no es del partido no te atienden como debería de ser, si uno es del partido te dan todas las direcciones que pueda haber, toda la respuesta buena, te guían (te dicen no, esto es así); pero cuando no eres del partido no te orientan como debe ser”
(E-9)

“Como le digo si cada quien está encerrado en su oficina o haciendo otras cosas sin tomar interés, de que eficiencia estaríamos hablando. No hay eficiencia en esta gestión actual en todas las dimensiones así como la atención.”(E-6)

De la información completa y oportuna que brinda el funcionario edil, en este punto se dan mayores quejas, los que son expuestos también en los cabildos, donde manifiestan que no reciben la información solicitada a tiempo ni completa. A continuación, se presentan las entrevistas representativas concernientes al tema.



“Que si bien algunas veces recepcionan tus solicitudes en mesa de partes, el cual va dirigido a la oficina de Gerencia general, estos te hacen la larga en explicarte las causas de las demoras y no llegan a explicar las circunstancias que causan tales demoras. Haciéndonos perder el tiempo en muchas oportunidades ya que nosotros venimos desde los anexos de nuestras comunidades, situación que los lleva a una inconformidad.” (E-4)

“Las veces que yo me he apersonado a la oficina de pagos, pues bueno lo que hacen es hacerte esperar bastante, así que no se, si diría que me atienden oportunamente. Porque uno tiene el tiempo premiado y uno cuando va te hacen perder el tiempo, eso a ellos no les interesa.” (E-6)

Sobre el funcionario y su conocimiento para atender los requerimientos de la población; aquí los representantes comunales nos expresan que si bien algunos están a la altura del cargo; la mayoría de estos no lo están, debido a que no son colocados por mérito propio, sino más bien como cargos de confianza gracias a su apoyo a las campañas políticas de la actual gestión; por lo que muchas veces, no toman en cuenta las capacidades y perfiles que se requieren para las diferentes áreas de la Municipalidad. Esto se observa, cuando uno va hacer consultas o cualquier trámite o solicitud. Una cuestión negativa en relación al conocimiento de los funcionarios es la incongruencia en su formación profesional y las áreas donde laboran, el problema en si radica en que varios de los funcionarios están a cargo de oficinas que no son afines a su profesión, también denuncian que son los practicantes los que realizan las obligaciones laborales de los funcionarios.

“Lo que yo veo para conocimiento de Ud., hay tres o cuatro profesionales que cumplen conocen netamente su labor, pero otros profesionales

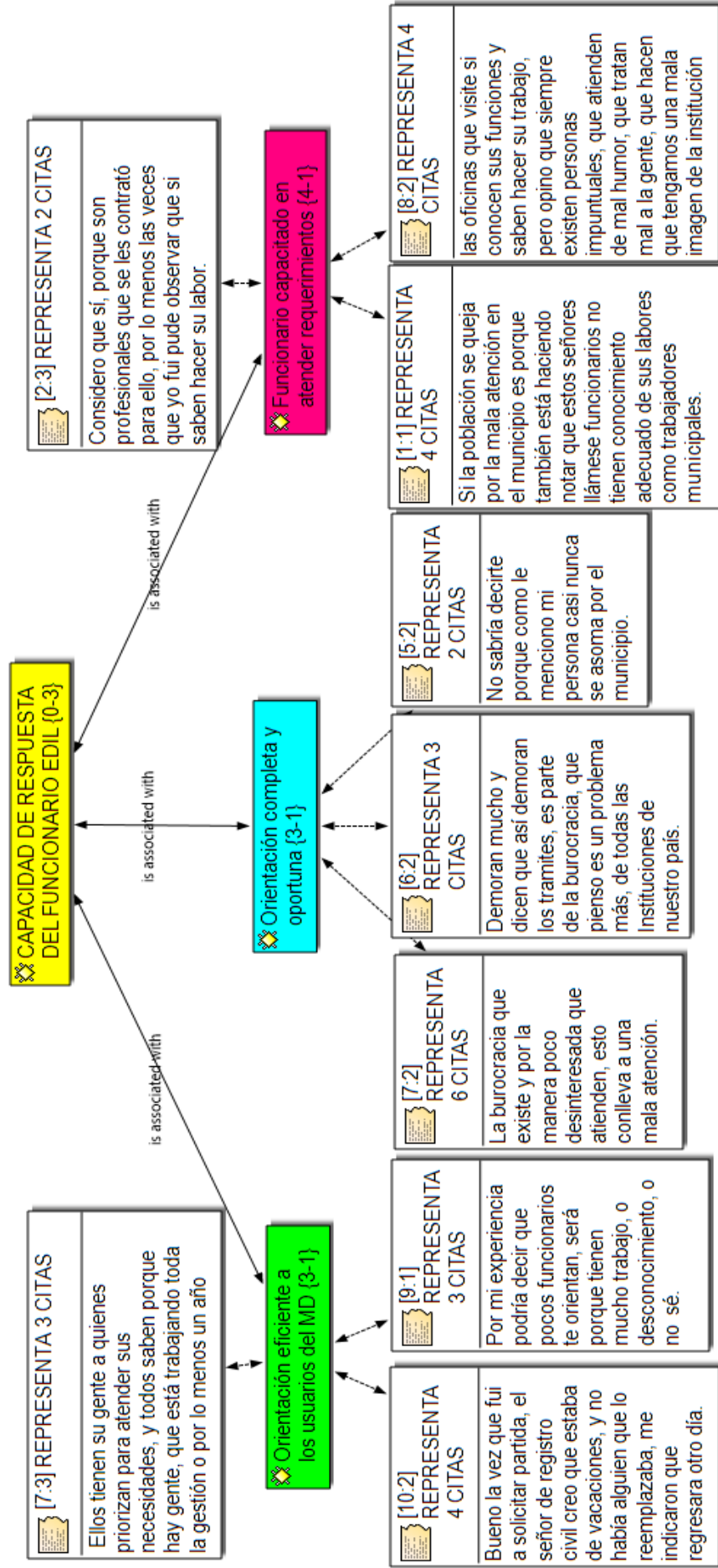


que no saben ejercer su labor, porque ocupan cargos distintos a su profesión, por ejemplo, que hace un ingeniero de sistemas en el área social, y así podría enumerar otros” (E- 7)

“No tiene conocimiento, porque solo atienden sus asistentes y a ellos no se puede hacer preguntas porque no saben o no quieren atender porque solo te dicen que es así; que así son los requisitos que manda el gerente” (E-8)

Para finalizar con la red hermenéutica sobre la capacidad de respuesta que tiene el funcionario edil desde la perspectiva de representantes comunales, se puede observar el rechazo que tienen hacia los funcionarios de su Municipalidad, por no alcanzar sus expectativas dentro de esta dimensión que agrupa a la eficiencia, el conocimiento y la información oportuna; por lo que se puede calificar de insatisfactoria esta dimensión de la calidad de servicio. Un aspecto esperanzador que se pudo observar en las entrevistas a las autoridades comunales es la constancia y las ganas de velar por el desarrollo y mejora del Distrito pese a las dificultades existentes.

Figura N° 13: Red hermenéutica sobre la capacidad de respuesta de los funcionarios ediles, según el poblador de a pie.



Fuente: Elaboración nuestra con base al análisis de las entrevistas desarrolladas en Atlas. ti. (2019)



La figura N° 13, nos muestra la red hermenéutica sobre capacidad de respuesta del funcionario edil, desde la perspectiva de los pobladores de a pie quien en la misma línea de las anteriores opiniones muestran una insatisfacción. El cual se expone a través de las siguientes sub-dimensiones.

De la orientación eficiente del funcionario edil expresan, que es un privilegio que no todos reciben ya que quienes se beneficiarían de estas acciones, es solo un sector de la población afín políticamente al gobierno local, este grupo pequeño son a quienes, en palabras de algunos pobladores inconformes, se prioriza una atención eficiente por parte de los funcionarios y quienes no pertenecen a ese entorno social, no se brinda una eficiente orientación. Lo que conlleva a tener una opinión negativa en esta sub dimensión.

“La eficiencia se relaciona con el hacer bien un trabajo, en cuanto aquí de los funcionarios del municipio no podría decir eso porque se escucha bastantes quejas de los pobladores, como presidentes de comunidades, quienes dicen que los trabajadores del municipio no están haciendo bien su trabajo; eso demuestra que no hay una orientación eficiente.” (E-11)

“Me ha sucedido en esa experiencia que tuve, no me orientaron como debería ser y ya, pues yo mismo tuve que ir a estar preguntando aquí, por allá en eso de estar preguntando uno comete errores de no ir directamente a las oficinas que corresponde y hay también perdí tiempo, no había alguien que me oriente y me diga es allá.”(E-12)

De la orientación completa y oportuna que brinda el funcionario edil, los pobladores opinan que existe una deficiencia a la hora de emitir información completa y oportuna, asimismo mencionan que sumado a esto, la falta de compromiso en la orientación oportuna por parte del funcionario municipal, se suma la carga de



administración burocrática haciendo más lenta y calmoso algunos trámites o formalidades, así se expresan en las siguientes citas.

“Mucha burocracia, el hecho de que el interesado haga su seguimiento, en mi opinión sigue siendo un problema, a los funcionarios se les contrata para realizar una labor, deberían saber sus funciones y atender todos los pedidos de acuerdo al orden de llegada.” (E-17)

“No es oportuna porque cada trámite pasa por dos o más oficinas y no todos los funcionarios trabajan con el mismo empeño, se quedan los documentos en alguna oficina y por eso demoran” (E-18)

El funcionario y su capacidad de atender los requerimientos que se les solicita, en esta sub-dimensión de análisis encontramos opiniones divididas; por un lado tenemos las posiciones negativas, donde sostienen que algunos trabajadores municipales no cumplen con el perfil profesional solicitado para el cargo que desempeñan, o que les falta más capacitación profesional para el cumplimiento cabal de sus funciones; así se expone en la siguiente cita de entrevista.

“Pienso que no, porque se dice por ejemplo en la Gerencia de medio ambiente está un profesional, docente de primaria y de Contador, un técnico en contabilidad, pienso que no cumplen con el perfil del cargo.” (E-16)

Por otro lado, opiniones positivas que expresan que algunos funcionarios, sí tienen la capacidad de atender los requerimientos que solicitan, pero que algunas veces caen en el desinterés e incumplimiento con su trabajo; siendo impuntuales, atendiendo de mal humor o que, en algunas ocasiones, maltratan al poblador que acude a realizar cualquier



trámite o consulta, estas acciones hacen que se muestre una imagen negativa de la municipalidad frente a la población.

Aquí la siguiente entrevista representativa:

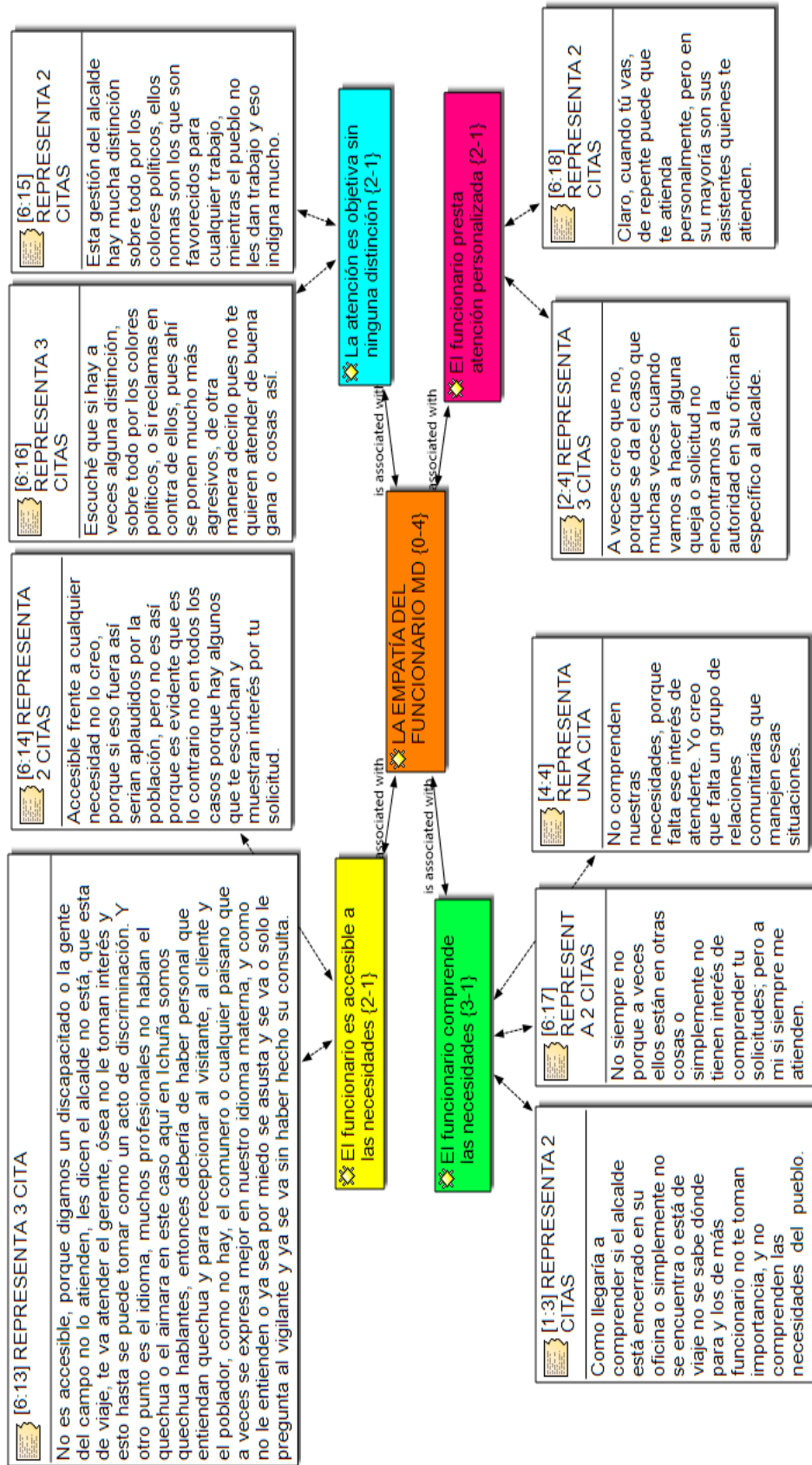
“De acuerdo a mi experiencia considero que por lo menos a las oficinas que visite sí conocen sus funciones y saben hacer su trabajo, pero opino que siempre existen personas impuntuales, que atienden de mal humor, que tratan mal a la gente, que hacen que tengamos una mala imagen de la institución, de hecho; la Municipalidad no es la excepción, me comentaron que la administradora, no tiene un buen trato, y no conoce muy bien sus funciones, es muy joven, y para este puesto debería estar un profesional con mucha experiencia.” (E-17)

“Pienso que sí, su rama pienso que sí conocen, porque es lo mínimo que deben saber, porque es una institución pública que debe trabajar por resultados, todos deben saber por lo menos su función y cumplirlo como la ley lo indica.” (E-15)

4.3 Percepciones de los usuarios sobre la empatía de los funcionarios ediles de la Municipalidad distrital de Ichuña

Otra de las dimensiones sobre la percepción de calidad de atención, es la empatía en el servicio que brinda la Municipalidad distrital de Ichuña, El estudio propone a través de su segundo objetivo específico, conocer las opiniones de los usuarios, hasta qué punto los funcionarios se preocupan y prestan atención personalizada, además saber si el funcionario edil tiene la capacidad de ponerse en el lugar del usuario. En consecuencia, presentamos aquí una descripción de las figuras 14, 15 y 16. Donde detalla las percepciones sobre la empatía del funcionario, experiencias positivas o negativas, actitudes favorables o desfavorables del usuario en la Municipalidad distrital de Ichuña.

Figura N° 14: Red hermenéutica de la percepción de los representantes sociales sobre la empatía del funcionario de la Municipalidad



Fuente: Elaboración nuestra con base en el análisis de las entrevistas desarrolladas en Atlas. ti (2018)



En la Figura N° 14, de una de las dimensiones de la calidad de servicio; es la Empatía que muestra el funcionario en su labor. En la perspectiva de los representantes sociales del distrito señalan que la empatía del funcionario edil es mala o tienen una percepción negativa, consideramos que ello sucede por varios factores, estas son explicadas desde cada sub-dimensión de la Empatía.

La accesibilidad del funcionario de la Municipalidad, sub-dimensión que nos permite saber si el funcionario público tiene facilidad de contacto, acercamiento, lengua de comunicación, tiempo para el usuario, que le permita facilidad para hacer uso del servicio. En esta ocasión los entrevistados señalan que el funcionario no es accesible con ellos, por razones como que el funcionario ignora o no conoce el idioma nativo del distrito, también manifiestan que no hay una atención igualitaria con todos, esto hace que la imagen que tenga la población hacia la entidad, sea de una institución desinteresada por las necesidades de la población, así como ajena a su realidad sociolingüística y cultural.

En palabras propias de Los representantes Sociales:

“Ellos ya deben estar buscando trabajo en otros lugares porque es fin de la gestión, no les interesa el pueblo.” (E-3)

“Considero que no es accesible, porque los profesionales no son de Ichuña y no hablan quechua, no saben la realidad del distrito.” (E-4)

La comprensión del funcionario de las necesidades de la población, esta sub-dimensión nos ayuda a entender, la predisposición del funcionario para satisfacer las necesidades del usuario, el funcionario además de conocer sus funciones, debe saber



cuáles son las necesidades del poblador o usuario y brindarle la atención e información correcta y completa. Acorde a la entrevista los representantes sociales en su mayoría manifiestan que el funcionario no comprende sus necesidades, puesto que se limitan a cumplir solo con sus funciones de una manera mecánica muy rígida a los protocolos, por lo que aumenta la burocratización ajenos a las necesidades reales de los usuarios en su contexto sociocultural, incluso uno de los entrevistados propuso la creación de una oficina de orientación al usuario para mejorar este problema.

A continuación, las entrevistas representativas de la dimensión de análisis.

“No comprenden las necesidades del pueblo por el mismo hecho que la mayoría no son del distrito. Pienso que deberían informarse mejor visitar a las comunidades, participar en los cabildos”. (E-1)

“Sencillamente no lo comprenden porque en este último año de gestión, están más preocupados por conseguir trabajo en otro lugar porque en estas elecciones entrara otro alcalde y pues se tendrán que ir. Yo diría que para solucionar estos problemas, debería existir una oficina donde orienten a los que visitan la Municipalidad por diferentes motivos”. (E-2)

La atención del funcionario debe ser objetiva; en este punto pretendemos saber si el funcionario actúa en el marco de la razón y lo correcto, es decir si controla sus emociones, de ver las cosas sin suposiciones sobre ello y manteniendo la cordura y aplicando la igualdad de trato para todos. Los entrevistados declaran que la atención del funcionario no es objetiva, por una principal razón; la gestión claramente hace una distinción entre las personas que han apoyado en campañas a su partido y entre los que no, habiendo una atención exclusiva y preferencial para los primeros, lo que ha generado



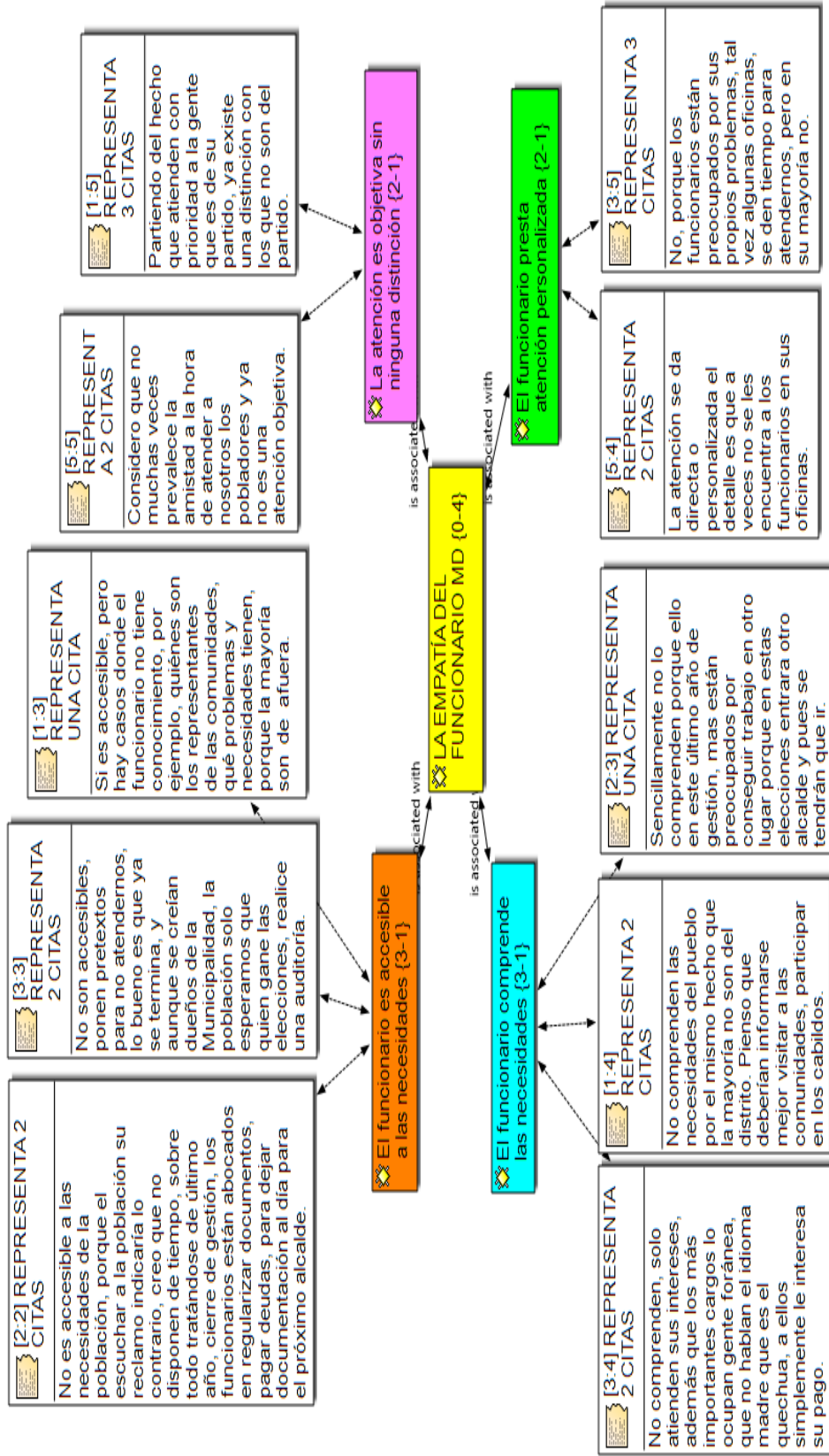
una disconformidad o malestar en la población, los que además tienen los mismos derechos.

“Observando de afuera a la institución, se ve que algo ocurre, se puede sentir que algo está mal, por eso de los resultados negativos entonces, puedo decir que tienen preferencias, por lo mismo que es raro que solo se hayan hecho obras en las comunidades de los regidores y el alcalde, como son Umalzo, Chaje, Totorani y Oyo Oyo y las demás comunidades... qué, no existe?” (E-4)

El funcionario presta atención personalizada al usuario o poblador, este punto en el cual entenderemos si el servidor público de manera personal cumple con las expectativas de servicio de los usuarios. Es decir, el usuario merece un trato directo o personal por parte del funcionario, tomando en cuenta sus necesidades, gustos y preferencias. Los entrevistados manifiestan que no existe dicha atención personalizada, consideramos que ello sucede porque se cae en el error de que la atención se dé, primero con los asistentes, y luego con los jefes de área y cuando se llega a ese sector, en ocasiones sucede que el funcionario no se encuentra en su oficina para poder atender o absolver dudas del usuario, por lo que debe esperar horas o regresar otro día; esto también sucede porque muchos de los funcionarios tampoco son de la zona y no conocen la realidad del distrito. Tal como nos indican en las siguientes líneas de entrevista.

“Considero que no es accesible, porque los profesionales no son de Ichuña y no hablan quechua, no saben la realidad del distrito.” (E-4)

Figura N° 15: Red hermenéutica de la percepción de las autoridades comunales sobre la empatía del funcionario de la Municipalidad



Fuente: Elaboración nuestra con base al análisis de las entrevistas desarrolladas en Atlas. ti. (2019)



En la Figura N° 15, se observa la red hermenéutica sobre la dimensión de la empatía del funcionario edil, desde la perspectiva de las autoridades comunales del distrito, en su mayoría señalan que la Empatía del funcionario edil es pésima por lo que tienen una percepción negativa, cabe resaltar que el distrito cuenta con 25 comunidades campesinas, los cuales se caracterizan por ser muy activos y unidos. A continuación, abordaremos los factores que consideramos necesarios para comprender el tema en cuestión, los cuales se pueden observar en las siguientes sub-dimensiones.

La accesibilidad del funcionario de la Municipalidad, sub eje que nos permite saber si hay una facilidad en el contacto con ellos. En esta ocasión, los representantes de comunidades campesinas entrevistados señalan que el funcionario no es accesible, por razones como por ejemplo, que el funcionario designado, no es oriundo del distrito, por ende no conoce las demandas de la población, otro punto también de la inaccesibilidad del funcionario es porque este no dispone de tiempo suficiente, al tratarse del último año de gestión del alcalde, conllevaría a que se preocupen más por la transferencia y situaciones pendientes de la gestión que en las necesidades de la población. Así se muestra en las siguientes líneas de entrevista:

“No es accesible, porque digamos un discapacitado o la gente del campo no lo atienden, les dicen el Alcalde no está, que está de viaje, te va atender el gerente o sea no le toman interés y esto hasta se puede tomar como un acto de discriminación. Y otro punto es el idioma muchos profesionales no hablan el quechua o el aimara en este caso aquí en Ichuña somos quechua hablantes, entonces debería de haber personal que entiendan quechua y para recepcionar al visitante, al cliente y el poblador y como no hay, el comunero o cualquier paisano que a veces se expresa mejor en nuestro idioma materna, como no le



entienden o ya sea por miedo se asusta y se va o solo le pregunta al vigilante y ya se va sin haber hecho su consulta”(E-9)

De la comprensión del funcionario sobre las necesidades de la población, esta subdimensión nos ayuda a entender, la predisposición del funcionario para satisfacer las necesidades del usuario. En las entrevistas los representantes de las comunidades campesinas en su mayoría manifiestan que el funcionario no comprende sus necesidades, por el mismo hecho de que los funcionarios son foráneos y no conocen la realidad del distrito para poder plantear soluciones y satisfacer las necesidades del poblador, esta misma razón hace que el funcionario no se identifique con la institución, además un representante de la comunidad planteó que los funcionarios visiten, conozcan las vivencias, costumbres y la realidad de las comunidades para así, a partir de ello analizar las necesidades y demandas de las comunidades y en consecuencia trabajar con esos antecedentes. Uno de los entrevistados manifiesta lo siguiente:

“No comprende las necesidades ni del pueblo menos de cada uno y a pesar que es el pueblo quien lo ha elegido, para que sea como un padre, sería bueno que visiten las comunidades para conocer la realidad”. (E-8)

Sobre la atención objetiva del funcionario edil, en este punto como se mencionó anteriormente pretendemos saber si el funcionario actúa en el marco de la razón y lo que es correcto. Aquí se percibe claramente que los representantes de las comunidades tienen una percepción negativa en este punto, es decir que la atención del funcionario no es objetiva, consideran así que el funcionario es selectivo a la hora de atender al usuario, por lazos de amistad o por preferencia de color político, esto conlleva a una imagen negativa de la entidad. Así se demuestra en la siguiente entrevista:

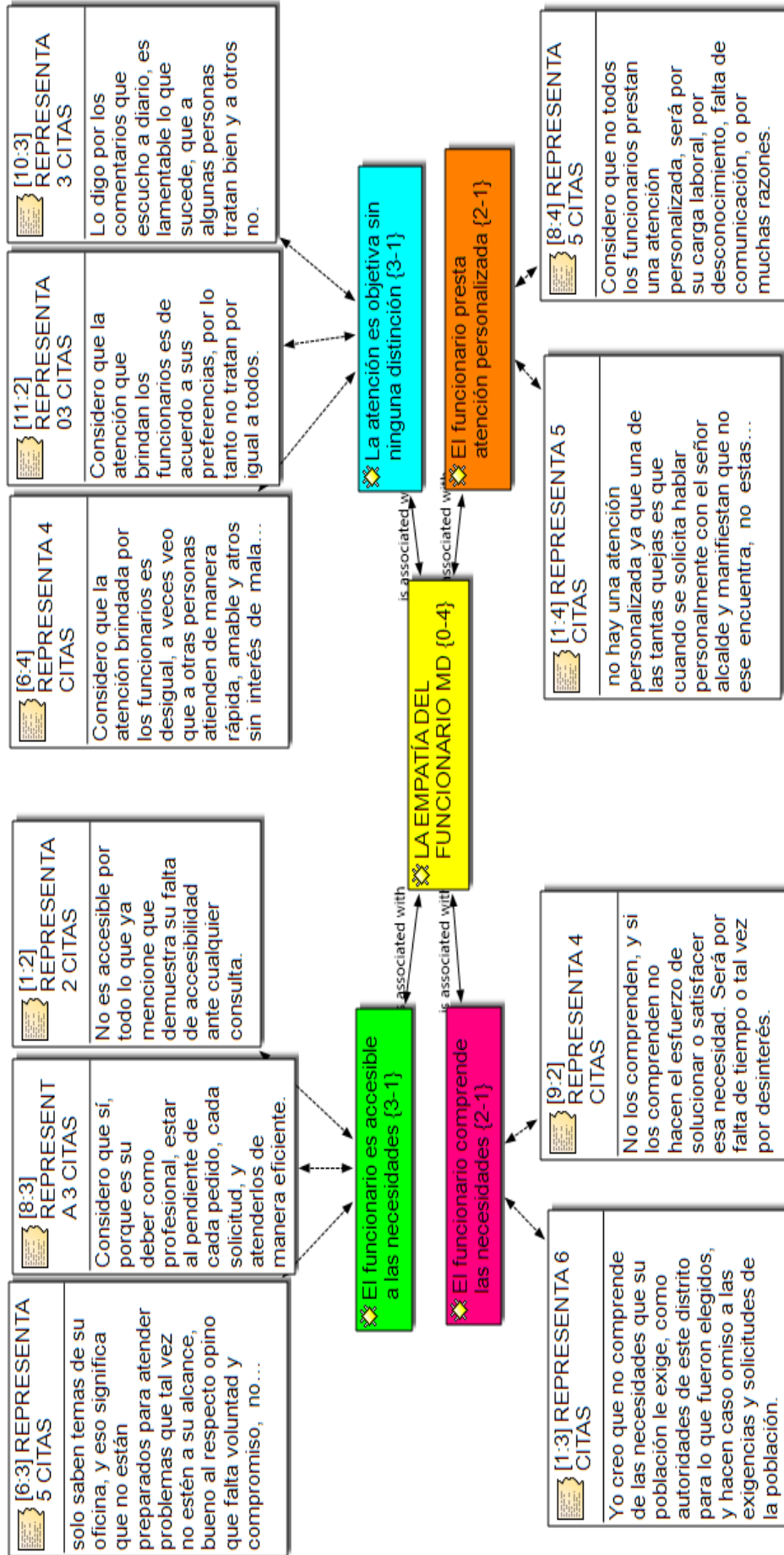
“He escuchado que si hay a veces alguna distinción sobre todo por los colores políticos o si reclamas en contra de ellos, pues hay se ponen mucho más



agresivos, de otra manera decirlo, pues no te quieren atender de buena gana o cosa así.” (E-6)

Si el funcionario presta atención personalizada al usuario o poblador, este punto nos lleva a entender si el servidor público cumple con las expectativas de los usuarios. Los entrevistados manifiestan que no existe atención personalizada, ello sucede porque existe alto desinterés de los funcionarios además ausencia en su puesto de trabajo de algunos de ellos por lo que no hay una atención oportuna, generando molestias y malestar de los usuarios.

Figura N° 16: Red hermenéutica de la percepción del poblador de a pie sobre la empatía del funcionario de la Municipalidad



Fuente: Elaboración nuestra con base al análisis de las entrevistas desarrolladas en Atlas. ti.(2019)



En la Figura N° 16, se aprecia la percepción del poblador de a pie del distrito de Ichuña, señalan que la empatía del funcionario edil es mala o tienen una percepción negativa de él, es importante señalar que la población de Ichuña es una población de particulares características, como por ejemplo la mayoría de los jóvenes tienen grado de instrucción superior, ya que existe varias instituciones como el tecnológico, pedagógico y una filial universitaria en el distrito. Además, se caracteriza por tener medios de comunicación eficientes por la presencia económica de la Compañía de minas Buenaventura con el proyecto San Gabriel, esto hace que los pobladores estén bien informados y tengan conocimiento de sus derechos. Seguidamente, abordaremos los factores que consideramos necesarios para comprender el tema en cuestión, los cuales se pueden observar en las sub-dimensiones.

La accesibilidad del funcionario de la Municipalidad, esta sub-dimensión nos permite saber si el funcionario público permite con facilidad ponerse en contacto con él. Los entrevistados en este punto nos indican que el funcionario en muchas ocasiones no es accesible, por diferentes razones como la ausencia de voluntad y compromiso con la institución, también el desinterés o falta de tiempo, solo se limitan a cumplir con su horario provocando una mala impresión de la entidad.

En seguida la entrevista representativa:

“No es accesible, con un Alcalde que se encierra en su oficina o que no se hace encontrar, con los trabajadores reemplazados por sus practicantes no hay accesibilidad buena”. (E-14)



“No, solo saben temas de su oficina, y eso significa que no están preparados para atender problemas que tal vez no estén a su alcance, bueno al respecto opino que falta voluntad y compromiso, no piensan en la imagen de la entidad.” (E-15).

La comprensión del funcionario edil de las necesidades de la población, en esta sub-dimensión nos ayuda a entender, la predisposición del funcionario para satisfacer las necesidades del usuario. De las entrevistas en su mayoría manifiestan que el funcionario no comprende sus necesidades, los representantes sociales y autoridades comunales, manifiestan que se da por la falta de interés y tiempo debido a la culminación del periodo de gobierno. Así como nos indica en la siguiente entrevista.

“No, los comprenden, y si los comprenden no hacen el esfuerzo de solucionar o satisfacer esa necesidad. Será por falta de tiempo o tal vez por desinterés” (E-8)

La atención objetiva del funcionario edil, en este punto como se mencionó anteriormente pretendemos saber si el funcionario actúa en el marco de la razón y lo que es correcto. Aquí se aprecia que los pobladores del distrito de Ichuña lo perciben de manera negativa, es decir nos dicen que el funcionario no es objetivo e imparcial a la hora de atender al usuario, porque la atención que brinda es preferencial. Un extracto es la siguiente línea de entrevista

“Considero que algunos sí, pero en su mayoría no, porque veo trabajando a las mismas personas casi toda la gestión, ellos son personas que apoyaron en campaña, y hay muchos profesionales que son foráneos, por lo mismo que ellos tienen un exclusivo trato a su gente”. (E-17)

De la atención personalizada que presta el funcionario edil, sub-dimensión de análisis de la empatía que nos lleva a entender si el servidor público cumple con las

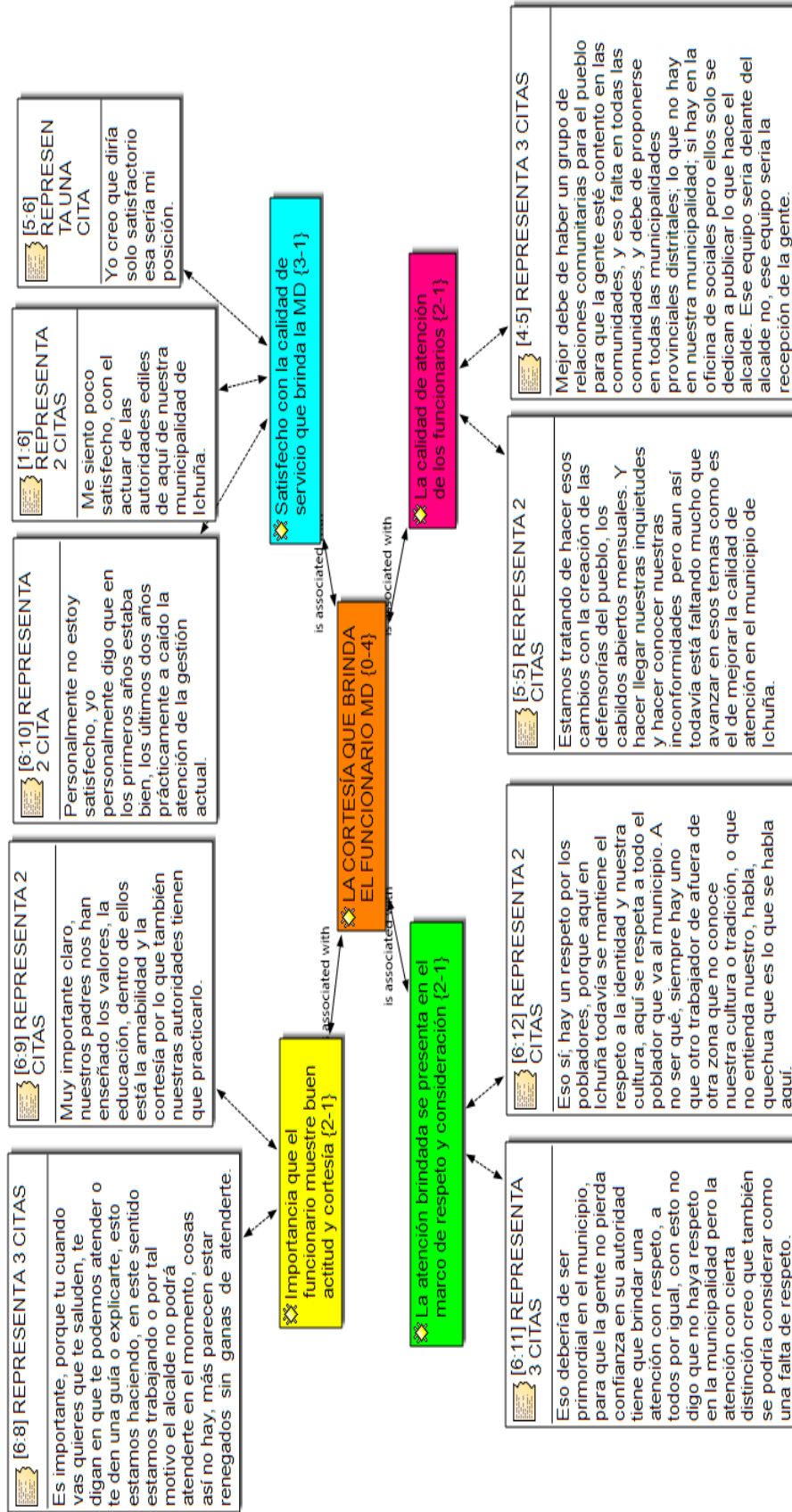


expectativas de los usuarios. Los entrevistados manifiestan que no existe atención personalizada, ya que los funcionarios ediles están más inmersos con su carga laboral estando a puertas de la culminación de gestión, además a ello se suma la ausencia de valores, falta de ética profesional, estos son aspectos que conllevan a tener una muy mala imagen de la institución y en consecuencia el incumplimiento de las metas de las diferentes oficinas de la Municipalidad.

4.4 Percepciones de los usuarios sobre el nivel de cortesía de los funcionarios ediles de la Municipalidad distrital de Ichuña

La tercera dimensión sobre la percepción de calidad de atención en el servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Ichuña, es la cortesía, el estudio propone a través de su tercer objetivo específico, conocer las opiniones de los usuarios sobre si los funcionarios del Municipio tratan a los usuarios con atención, respeto, consideración, amabilidad y amistad. Seguidamente, presentamos aquí una descripción de la figura 17, 18 y 19. Donde detalla las percepciones sobre la cortesía del funcionario, experiencias positivas o negativas, valoraciones favorables o desfavorables por parte del usuario.

Figura N° 17: Red hermenéutica de la percepción de los representantes sociales sobre la cortesía del funcionario de la Municipalidad



Fuente: Elaboración nuestra con base al análisis de las entrevistas desarrolladas en Atlas. ti.(2019)



La figura N° 17, red hermenéutica de la dimensión de la cortesía que muestra el funcionario edil, desde la perspectiva de los representantes sociales, la mayoría tiene una percepción negativa o mala sobre la cortesía del funcionario público en la atención. Se considera a la cortesía como un acto que nos permite observar si la sociedad funciona en relativa paz y armonía; un saludo, una sonrisa, un trato amable ayuda mucho al desarrollo comunicativo. Para un mayor entendimiento desglosamos desde las sub-dimensiones de la Empatía.

La importancia para el usuario es que el funcionario muestre una buena actitud; los entrevistados consideran que es primordial que el servidor público muestre amabilidad hacia el usuario, puesto que es parte de la educación ética de todo profesional y ayuda mucho a generar confianza para poder hablar de sus problemas y dudas, lamentablemente para ellos hay ausencia de esta práctica en los funcionarios.

“Es importante que el funcionario sea amable porque todos merecemos un trato amable y además por su ética profesional, así tengan problemas en casa ellos deben ser amables con la población”. (E-1)

“Tiene mucha importancia porque en toda institución el trato debería ser amable y cortés, por un tema de que la institución debe mostrar una buena imagen a los pobladores, para que las personas se vayan satisfechos y contentos a casa”. (E-2)

La atención que brinda el funcionario se debería presentar en el marco del respeto y consideración; acciones como el saludo, una sonrisa, un tono agradable entre otros ayudaría mucho. Los representantes sociales en este punto consideran que si existe respeto y consideración de algunos funcionarios, pero

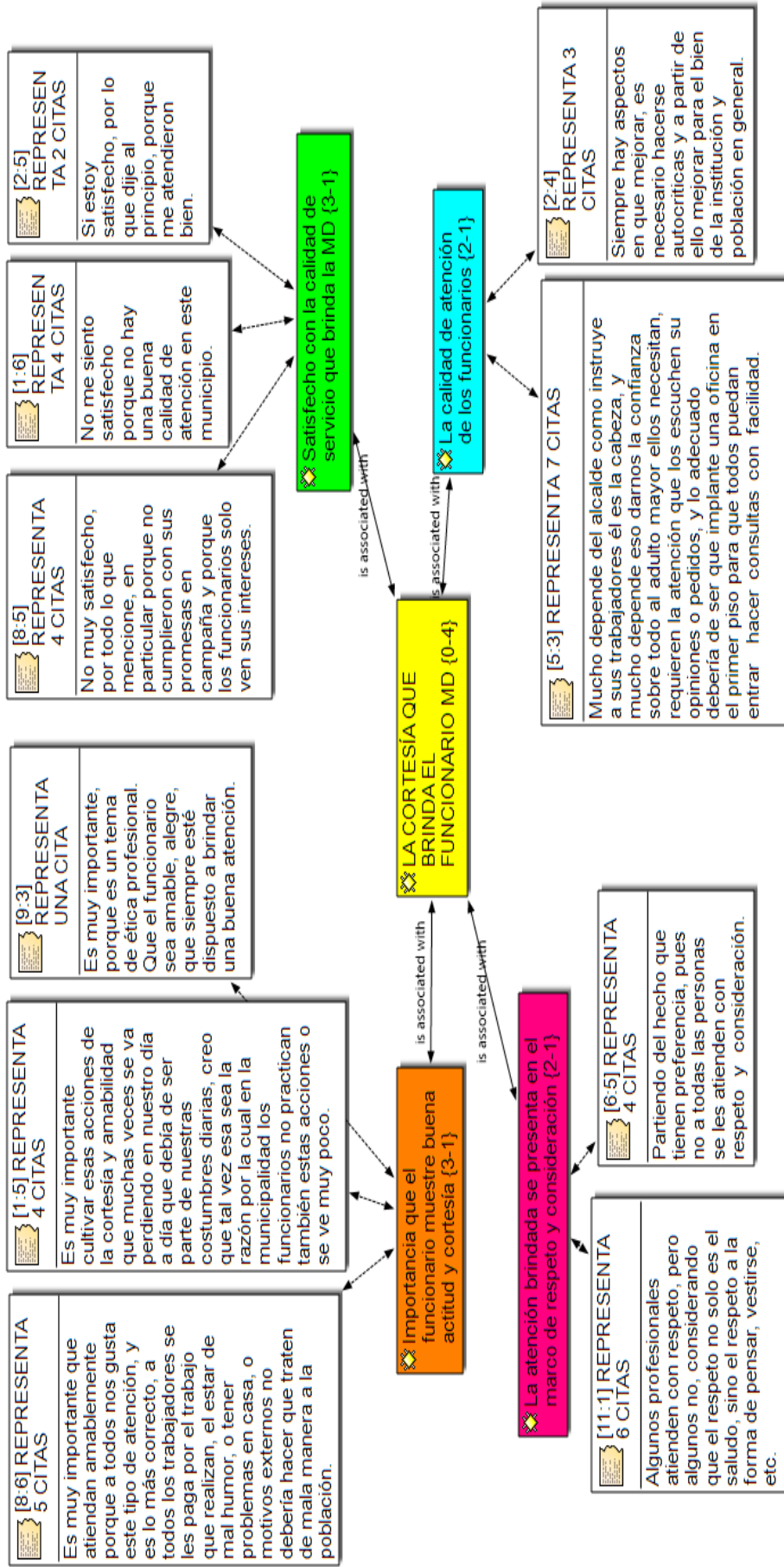


que hay algunos que no actúan de la misma manera lo cual genera una mala percepción en general. Por lo tanto, el representante de la institución o jefes de área, deberían considerar una autoevaluación cada cierto tiempo o una encuesta de satisfacción a los usuarios, para que a partir de ello, se pueda mejorar la situación y lograr el cumplimiento de las metas de la entidad.

Otro aspecto que se menciona específicamente es sobre el incumplimiento de las promesas de campaña por parte del titular de la entidad. Lo que para el entrevistado al final solo es un paso político para lograr metas más altas como la alcaldía provincial, así lo menciona la siguiente cita:

“No, de antemano no, porque prácticamente al llegar al cargo, el Alcalde se olvidó del pueblo, al parecer el ser alcalde del distrito de Ichuña era un pequeño sueño, ahora quiere ser Alcalde Provincial, pero como va, dudo mucho que gane. Y esa es la falta de respeto más grande hacia el pueblo”. (E-3)

Figura N° 18: Red hermenéutica de la percepción de las Autoridades comunales sobre la cortesía del funcionario de la Municipalidad



Fuente: Elaboración nuestra con base en el análisis de las entrevistas, desarrolladas en Atlas. ti. (2019)



En la figura N° 18, se puede observar que las autoridades comunales en gran mayoría consideran que la cortesía del funcionario público en la atención es pésima o mala. Considerando que los representantes de las comunidades son personas, que a menudo frecuentan las oficinas de la Municipalidad distrital de Ichuña, es importante recabar esta información. Sabiendo que la cortesía es el comportamiento humano ajustado a la solidaridad, el respeto y las buenas costumbres he ahí la importancia de abordar esta dimensión, a continuación, se pretende comprender tal dimensión, en los siguientes sub-dimensiones:

La importancia para las autoridades comunales es que el funcionario muestre una actitud amable; nuestros entrevistados consideran que es muy importante que el funcionario muestre esta actitud hacia el usuario, puesto que la amabilidad debe englobar el respeto y la educación de un profesional, además de una actitud complaciente, afectuosa y autentica , que debe estar libre de segundas intenciones, todo esto conlleva a que el funcionario edil perciba los problemas y necesidades reales de la población. Seguidamente, líneas de entrevistas sobre el tema:

“Es importante, porque tu cuando vas que te saluden, te digan en que te podemos atender o te den una guía o explicarte, esto estamos haciendo, en este sentido estamos trabajando o por tal motivo el Alcalde no podrá atenderte en el momento, cosas así no hay, más parecen estar amargados o renegando sin ganas de atenderte”. (E-6)

“En todas las instituciones cuando le atiendes tú al público con cariño, lo orientas, por más que no consigues lo que buscabas, te sientes contento de alguna manera hasta satisfecho solo por ese de acto de



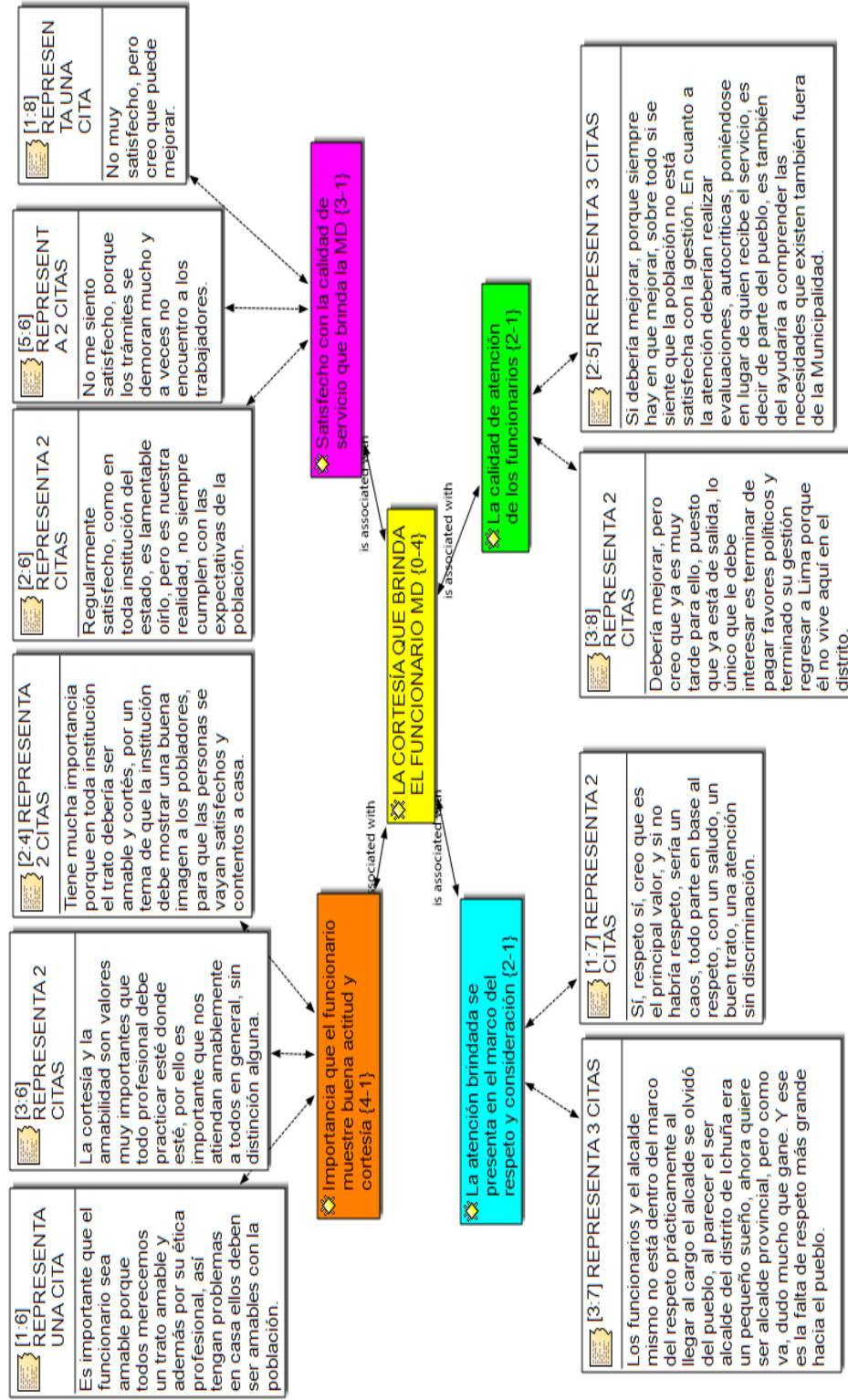
amabilidad; yo por ejemplo, he trabajado en Arequipa, sé que ese es el trato así se debe de atender, es igual que una tienda si el vendedor te atiende con mala gana, con un gesto mal se escapa el cliente no, pero no se da esa amabilidad aquí en el municipio porque el Alcalde debe ser amable no solo en el municipio sino también en las calles”. (E-9)

Se desea saber si la atención que brinda el funcionario se presenta en el marco del respeto y consideración; en esta sub-dimensión se pretende, aclarar si el funcionario tiene esa actitud de aprecio y reconocimiento con el usuario. Las autoridades comunales manifiestan, en menor grado que si existe algo de respeto, pero solo por mero cumplimiento, más no por una auténtica voluntad, está claro que el concepto de respeto es amplio y complejo para todos. Así se describe en las siguientes líneas de entrevista:

“Eso sí hay un respeto por los pobladores, porque aquí en Ichuña todavía se mantiene el respeto a la identidad, nuestra cultura aquí se respeta a todo el poblador que va al municipio. A no ser que siempre hay uno que otro trabajador de fuera, de otra zona que no conoce nuestra cultura o tradición, o que no entienda nuestra habla quechua que es la que se habla aquí” (E-7)

Las autoridades comunales según las entrevistas transmiten que los trabajadores que trabajan en las oficinas de la Municipalidad, la mayoría no practican este valor como tal, puesto que el respeto no solo implica un saludo o un ceder el asiento o no discriminar, también involucran el valorar los intereses y necesidades de los usuarios, y lo más importante ser tolerante con quien no piensa igual que ellos.

Figura N° 19: Red hermenéutica de la percepción de los pobladores sobre la cortesía del funcionario de la Municipalidad



Fuente: Elaboración nuestra con base en el análisis de las entrevistas, desarrolladas en Atlas. ti. (2019)



En la figura N° 19 se puede observar que los pobladores mayormente consideran que la cortesía del funcionario público a la hora de atender a la población es mala. Teniendo en cuenta que los pobladores del distrito, no todos visitan con frecuencia las oficinas de la Municipalidad, por ello no tienen una impresión muy clara, aun así es importante saber lo que perciben desde fuera. La cortesía, es una expresión de las buenas maneras o del reconocimiento de las normas sociales que se consideran como correctas o adecuadas, seguidamente, se pretende comprender tal dimensión, en los siguientes sub ejes:

La importancia que el funcionario muestre una actitud amable para el poblador; en este sub eje, nuestros entrevistados consideran que es de vital importancia que el funcionario de la municipalidad tenga un trato amable, una grata experiencia comunicativa, que ayude a la mejora de la imagen de la institución, puesto que es una institución pública y su principal labor es servir a la población.

“Es muy importante, porque es un tema de ética profesional. Que el funcionario sea amable, alegre, que siempre esté dispuesto a brindar una buena atención”. (E-13)

“Es muy importante que atienden amablemente porque a todos nos gusta este tipo de atención y es lo más correcto, a todos los trabajadores se les paga por el trabajo que realizan, el estar de mal humor, o tener problemas en casa o motivos externos no debería hacer que traten de mala manera a la población”.(E-17)

En el siguiente sub eje se pretende comprender, cómo el poblador percibe la atención que brinda el funcionario, si se presenta en el marco del respeto y



consideración; los entrevistados consideran que el respeto es un valor muy importante que deben practicar todos absolutamente, desde el servidor público hasta los usuarios, puesto que este valor se vincula con aspectos éticos y morales. Los pobladores afirman que los servidores públicos de la Municipalidad sí tienen cierta consideración, pero no cumplen con todas las expectativas del usuario. Un entrevistado nos indicó textualmente: “Yo creo que no, por lo mismo que tienen sus preferencias, no respetan a los que no lo son, es decir no hay un trato igualitario”.

En conclusión los pobladores muestran cierta insatisfacción con el servicio brindado por la Municipalidad; en su mayoría, por razones principalmente de falta de orden y liderazgo porque el principal representante de la entidad, el Alcalde y algunos de sus funcionarios pidieron licencia por campaña, esto lleva a que haya una desorganización en la Municipalidad lo que ha traído como consecuencia una mala atención al usuario, además de haberse perdido la confianza de la población debido al incumplimiento de las promesas de la campaña política anterior

4.5. Observación participante

La Municipalidad Distrital de Ichuña es una institución de gobierno local que pertenece a la provincia de Sánchez Cerro en Moquegua. La institución se constituye bajo horizontes bien definidos tal como lo menciona en la Ley Orgánica de las Municipalidades⁶ el municipio consta de diferentes oficinas (ver anexo 04) que se

⁶ La finalidad de una Municipalidad es representar al vecindario, promover la adecuada prestación de los servicios públicos locales, fomentar el bienestar de los vecinos y el desarrollo integral y armónico de su localidad.



encargan de realizar diversas funciones administrativas todos ellos bajo el mando del Alcalde Distrital.

En la presente investigación pretendemos conocer la percepción que tiene el usuario-poblador sobre la atención que brinda el funcionario edil. Para ello se realizaron visitas inter diarias en días laborables a la sede central, en el que se observaron diversos sucesos y actividades relacionados al tema que nos ayudaron a complementar nuestro estudio, al ingresar a la sede municipal, nos encontramos con un ambiente tenso, claramente se podía verificar que algunos funcionarios tenían mucha carga laboral, no disponían de tiempo, ya que se movilizaban de un lugar a otro para realizar diversas funciones, también se pudo percibir que existían entre ellos dos grupos diferenciados debido a que algunos funcionarios no son de la zona y por ello parece que no mantienen una buena relación con los que sí son del distrito, esto se manifiesta en el ambiente discordante y tenso, también se observó que había cierto interés de atender y brindarnos información cuando nos acercamos, pero las respuestas dadas fueron muy ambiguas y rápidas como para salir de la situación, algunos atinaron a decir que estaban con algo de carga laboral, porque se había juntado el tema de transferencia de cargo, regularización de documentación y la presión de la población al ser último año de la gestión actual y que por ello no disponían de mucho tiempo.

En cuanto a la autoridad municipal, este se encontraba con licencia, por motivos de la campaña electoral en sus aspiraciones a la alcaldía de la Provincia General Sánchez Cerro, al igual que los funcionarios, quienes también estaban con licencia por campaña política, por esto en las oficinas que están a su cargo se ha visto desorganización, mala atención, por parte de sus trabajadores a la población. Lo que ha generado una negativa imagen de la institución en la perspectiva del poblador de Ichuña.



En cuanto al usuario-poblador se puede decir que tienen expectativas altas sobre la atención que brinda el funcionario edil, al no alcanzar estas expectativas, el malestar, la desilusión será mayor, en ese sentido se pudo observar que los usuarios en su mayoría no se mostraban satisfechos con el accionar de los trabajadores ediles, recayendo en toda la institución municipal una desaprobación casi total. Perspectiva que es compartida por toda la población siendo un pueblo pequeño, esto también ha producido que algunos vayan con una mala actitud algo agresiva al municipio lo que dificulta la comunicación, ya que va generar roces con los trabajadores ediles aumentando la problemática.

También se ha observado que los dirigentes comunales están muy motivados en el desarrollo de la capacidad de velar por los intereses y el desarrollo de su Municipalidad, al ser consultados demostraron actitudes de respeto y ganas de colaborar con el desarrollo de la investigación, asimismo proporcionaron alternativas de solución al problema, también se observó que hay mucha compenetración con la identidad cultural de su distrito.

Asimismo, se vio que hay un reducido porcentaje de ciudadanos que sí tuvieron una interacción positiva por parte de algunos funcionarios, algunos de ellos mostraban cierta afinidad con estos funcionarios ediles del municipio parecían ser conocidos dada la familiaridad que manifestaban en su trato en el momento de recibir la atención.

Cabe recalcar que la población en su conjunto está muy comprometida con el bienestar y desarrollo de su distrito, ya que refieren que siempre estarán a la vanguardia y vigilia de los accionares de sus autoridades tanto actuales como a los que serán elegidos próximamente. Esta actitud positiva hace que haya esperanza en



una posición crítica sobre las futuras gestiones que permitan el desarrollo y crecimiento en todos los ámbitos.

De la experiencia observada en el tema de calidad de atención en el servicio y satisfacción del usuario en el distrito de Ichuña, podemos decir que aún es un tema que no se toca con seriedad y profundidad en los estudios a nivel nacional, si bien el desarrollo de estudios con métodos cuantitativos ayudan a mostrar la disconformidad existente en muchas instituciones, es realmente en las metodologías cualitativas mediante el análisis de sus percepciones y la observación de sus acciones, donde se va poder realizar un estudio mucho más profundo y completo sobre el sistema gubernamental que nos va permitir un real acercamiento a la problemática para buscar soluciones a partir de ello, esto va permitir el logro de las metas de la institución y de la sociedad en general.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: según las dimensiones que cualifican la calidad de atención en el servicio y satisfacción del usuario que brinda la Municipalidad distrital de Ichuña, la percepción que muestra el usuario-poblador es un sentimiento de insatisfacción, puesto que no responde a sus expectativas dando como resultado un déficit de calidad, no solo con la acción del servicio en sí dado por los funcionarios, sino también por la falta de efectividad en la gestión y el desarrollo del distrito.

SEGUNDA: en cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta del funcionario edil de la Municipalidad distrital de Ichuña, las percepciones de los usuarios es de insatisfacción, siendo la falta de eficiencia, la falta de un perfil profesional adecuado para el cargo o la delegación de funciones a personas inadecuadas entre otros, lo que hace que los funcionarios no brinden información completa y oportuna, factores que inciden en la perspectiva negativa de la dimensión de capacidad de respuesta.

TERCERA: en relación a la dimensión de empatía que muestran los trabajadores ediles en la calidad de atención en el servicio; esta dimensión es percibida por los usuarios como mala e insatisfactoria debido a la falta de comunicación y comprensión, poca accesibilidad del funcionario, falta de atención objetiva y nula atención personalizada.

CUARTA: en la dimensión de cortesía, la perspectiva de los usuarios en la Municipalidad distrital de Ichuña es poco satisfactoria, se considera que hay falta de buenos hábitos de este valor por parte del trabajador edil, siendo la amabilidad y empatía uno de los sub-dimensiones de mayor referencia negativa. En relación al respeto, otra sub-dimensión de la cortesía, se manifestó una opinión relativamente positiva, por parte del grupo de los representantes sociales, quienes alegan que pese a las insatisfacciones existentes de los



funcionarios ediles, algo que resaltan es que no existe discriminación hacia ninguna manifestación sociocultural de las personas como puede ser la vestimenta tradicional o la lengua nativa.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: si bien se pueden encontrar algunas investigaciones que tocan el tema, todavía existe una gran brecha que superar para que se fortalezcan los conceptos y definiciones en estudios de calidad de atención y servicio al usuario en instituciones gubernamentales desde un enfoque social de la mano de las metodologías cualitativas como: estudios de caso, métodos de observación, entrevista, etc. más factibles en las que tengan en consideración la perspectiva de los usuarios.

SEGUNDA: asimismo, creemos que se debería de tener en cuenta la articulación entre diferentes entidades o instituciones que puedan velar por el buen desempeño en las instituciones gubernamentales desde la perspectiva del tema de investigación, como la creación de políticas sociales en el desarrollo de la calidad de atención y servicio que conlleve a la satisfacción de todos aquellos que soliciten un servicio.

TERCERA: respecto a la labor del funcionario edil de la municipalidad distrital que no cubre las expectativas del usuario- poblador, como se puede observar en cada una de las dimensiones de nuestra investigación, se sugiere la implementación de programas de capacitación que fortalezcan las capacidades sociales humanas y profesionales que ostentan para los diferentes cargos que ocupan en la institución, así como requerimientos primordiales tales como; el uso adecuado de la lengua materna de la procedencia de lugar, acercamiento al contexto sociocultural, norma de convivencia, entre otros.

CUARTA: en cuanto a la Municipalidad se sugiere el fortalecimiento de sus lineamientos que brinden un trabajo con transparencia, responsabilidad, honestidad y una actitud de servicio, ello siempre tendrá resultados positivos, lo que va generar desarrollo en el distrito y confianza en la población; de hecho, esa es la esencia de un buen gobierno.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, J. Y Elías, J. (1988): El "Tubo de la Satisfacción": un sistema de diagnóstico para la mejora de los servicios sanitarios. Revista de administración Sanitaria. Vol 11. Octubre - diciembre. España.
- Cahuaya, R. & Ñahuincopa, P. (2015). Influencia de Servicios en la Satisfacción del Cliente del Hotel La Hacienda en la provincia de Angaraes (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. 112 pp.
- Catalan, C (2014). Revisión de modelos de calidad de servicio y su implementación en el ámbito público y privado para generar una propuesta de acción en el tema orientada a las instituciones del sector previsional. Pontificia Universidad Católica, Chile. Recuperado desde: http://www.superacionpobreza.cl/wp-content/uploads/2014/03/modelo_calidad_de_atencion.pdf
- Caballero, A. R. (2016). Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir Trujillo. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. 71 pp.
- Carcausto Z. Y. (2016). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Hotel Sakura de la ciudad de Juliaca . (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Juliaca
- Crosby, P.B. (1988). La organización permanece exitosa. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V
- Chang, J.J. (2014) : “Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San marcos” Tesis de licenciatura en administración de empresas Universidad Rafael



Landivar. Guatemala, disponible en:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>

Chung, E.R.; Garcia, V. L.; Rupailla, C. I. & Seminario, M.E. (2017). Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. 110 pp.

Dabholkar, P.A. (1995) A Contingency Framework for Predicting Causality between Customer Satisfaction and Service Quality. *Advances in Consumer Research*, 22, 101-108.

Deming, W.E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis.* Madrid: Díaz de Santos.

Di Ciano, Martín. (2013) Satisfacción del cliente del servicio de licencias de conducir de la Municipalidad de La Plata. (Tesis para optar el grado de Magister en dirección de empresas). Universidad Nacional de La Plata, Argentina. 89 pp.

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 (25), 64-80. ISSN 0121-5051

Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz.* Buenos Aires: Editorial Sudamericana

Gutiérrez, P. & Vázquez, J. L. & Cuesta, P. (2010). Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 20(36),139-156. ISSN: 0121-5051. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=818/81819028011>



Grönroos, C. (1978). A Service Oriented Approach to Marketing of Services. *European Journal*

_____ (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4).

_____ (1988). *Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality*. Review of Business. New York: St. John's University Press.

INEI-Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). Censos Nacionales 2017. XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas. Sistema de consulta de datos. Recuperado de <http://censos.inei.gov.pe/Censos2007/redatam/IPSOS 2016>

Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Bogotá: Editorial Norma.

Jiménez , F. & Canaza, M. (2016). "Satisfacción del usuario sobre la gestión de la Municipalidad Provincial de Puno - 2016" Tesis para licenciatura de la Universidad del altiplano disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/5231>

Liljander, V. (1994). "Modeling perceived service quality using different comparison standards." *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*, 7, pp. 126-142.

Lovelock, C. H. (1983). Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. *Journal of Marketing*, 47, 9-20.

Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo *Servqual* para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es.



González, A. y Valverde M. (2015). Contrastar las expectativas que tienen los usuarios y los directores de departamentos respecto a la atención entregada en la Municipalidad de Ñiquén. Universidad de Bio Bio. Chile. Recuperado de:

<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/864>

Miranda, F. Chamorro, A. & Rubio, S. (2007). Introducción a la gestión de calidad. (1°ed.). Madrid. Delta publicaciones

Moreno, J. (2012). Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la caña de don parce. Universidad de Piura. Recuperado desde:
http://pirhua.udpe.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1648/AE_265.pdf?sequence=

Morales, S.V. & Hernández, A. (2004). Calidad y Satisfacción en los servicios: Conceptualización. *Efedeportes Revista Digital*, 10(73).

NORMA INTERNACIONAL ISO 9001 (20015). Sistema de gestión de calidad, disponible en : <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>

Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

_____ (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.

_____ (1994a). Reassessment of expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58, 111-124.



PLAN DE DESARROLLO CONCERTADO DEL DISTRITO DE ICHUÑA (2012)

Richard, O. (2009) "Satisfacción: Una perspectiva del comportamiento en el consumo".

Second edition, McGraw Hill, New York

Setó D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Primera edición. Madrid España.

Sotomayor, A. (2016). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del gobierno regional de Moquegua, 2014. *CIENCIA Y TECNOLOGÍA - Para el Desarrollo - UJCM*, 2(3), 58 - 67. doi:<http://dx.doi.org/10.37260/rctd.v2i3.41>

Vara, A. (2012). 7 pasos para una tesis exitosa. Lima: Universidad San Martín de Porres

Vázquez, R., Rodríguez, I. & Díaz, M. (1996). Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER. Documento de Trabajo, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Oviedo.España.

Villar, V. (2014). La función pública y la Responsabilidad administrativa en el ordenamiento jurídico Peruano: Publicación propia. Perú.

Zambrano, A. (2011). Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública. Universidad Católica Andres Bello. Venezuela

Zeithaml, V. A., Berry, L.L. y Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2): 31-46, disponible en: <http://dx.doi.org/10.2307/1251929> [Links]



ANEXOS



Anexo 01:

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ICHUÑA

EDAD :

LUGAR DE PROCEDENCIA :

I. Conocer cuál es la percepción general sobre CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO que brinda la Municipalidad Distrital de Ichuña.

1. ¿Qué opinión general le merece la calidad de servicio que ofrece su Municipalidad Distrital?
2. ¿Qué experiencias propias o que haya escuchado lo llevan a tener esa opinión? Cuento brevemente alguna.
3. ¿Tiene alguna opinión positiva o negativa que le merezcan alguna oficina en particular, en cuanto a calidad de atención?

II. Conocer cuál es la percepción del usuario sobre la CAPACIDAD DE RESPUESTA del funcionario edil frente a las diferentes necesidades del ciudadano, en la municipalidad Distrital de Ichuña.

1. ¿El funcionario edil, lo orienta eficientemente respecto a dónde dirigirse para la atención correspondiente? ¿De qué manera lo orienta?
2. Siente Ud. ¿Que la información solicitada la recibe completa y oportunamente? ¿Por qué?
3. Considera Ud. ¿Que el funcionario tiene el conocimiento necesario para atender su requerimiento? ¿Cómo lo percibe?

III. Conocer desde el punto de vista del usuario como se da la empatía del funcionario edil en la Municipalidad Distrital de Ichuña.

1. Bajo su punto de vista, ¿el funcionario edil es accesible frente a cualquier necesidad?
2. ¿Considera usted que el funcionario edil comprende sus necesidades? ¿De qué manera las percibe?
3. ¿Considera usted que el funcionario edil presta una atención personalizada? ¿Por qué?



4. ¿Considera Ud. ¿Que la atención que les brindan es objetiva sin ninguna distinción alguna?

IV. Conocer desde el punto de vista del usuario la CORTESÍA que brinda el funcionario edil de la Municipalidad Distrital de Ichuña.

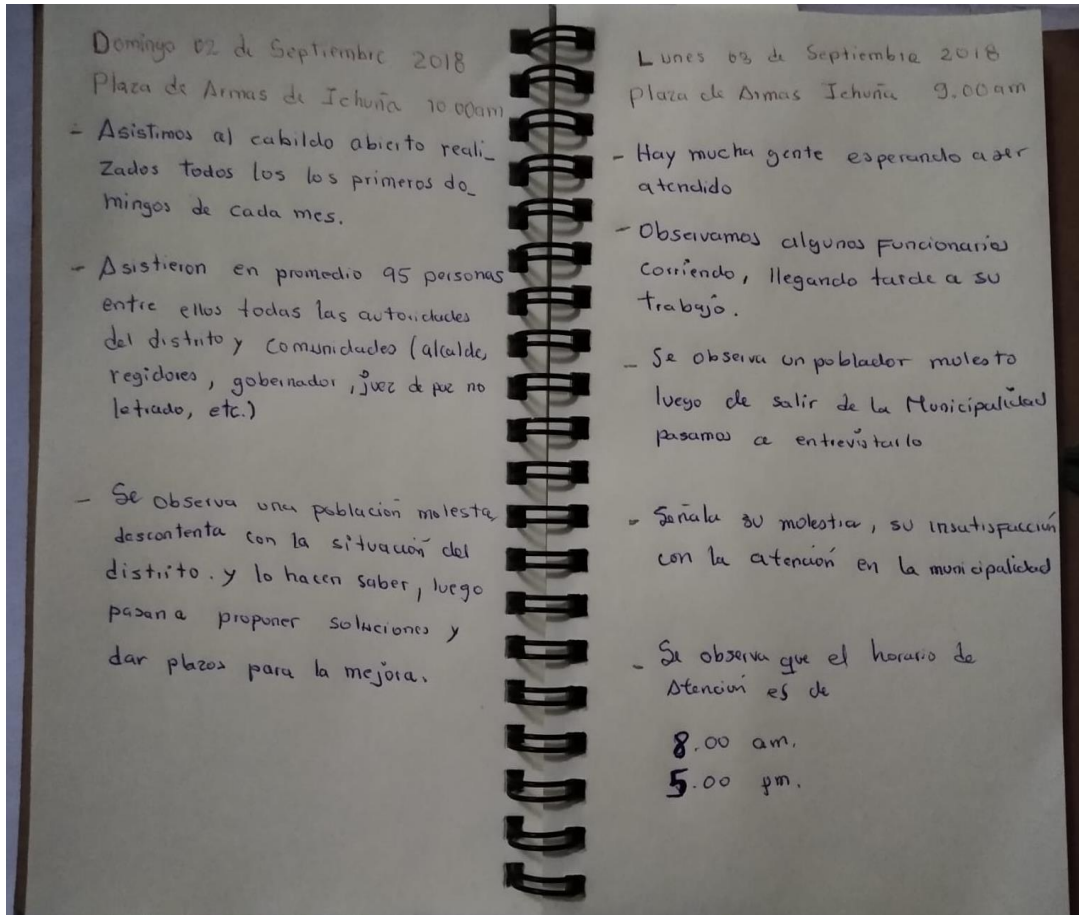
1. ¿Qué importancia tiene para usted, que el funcionario muestre una actitud de cortesía y amabilidad?
2. ¿Cree usted que la atención que le brindan se presenta en un marco de respeto y consideración?
3. Bajo su punto de vista ¿Cómo cree Ud. que debería mejorar la calidad de atención en el servicio por parte de los funcionarios ediles, en la Municipalidad Distrital de Ichuña?

Respecto a la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Ichuña.

¿Se siente usted satisfecho con la calidad de servicio que le brindan en su municipalidad distrital? ¿Por qué?

Anexo 02:

HOJA DE CUADERNO DE NOTAS



Anexo 03:

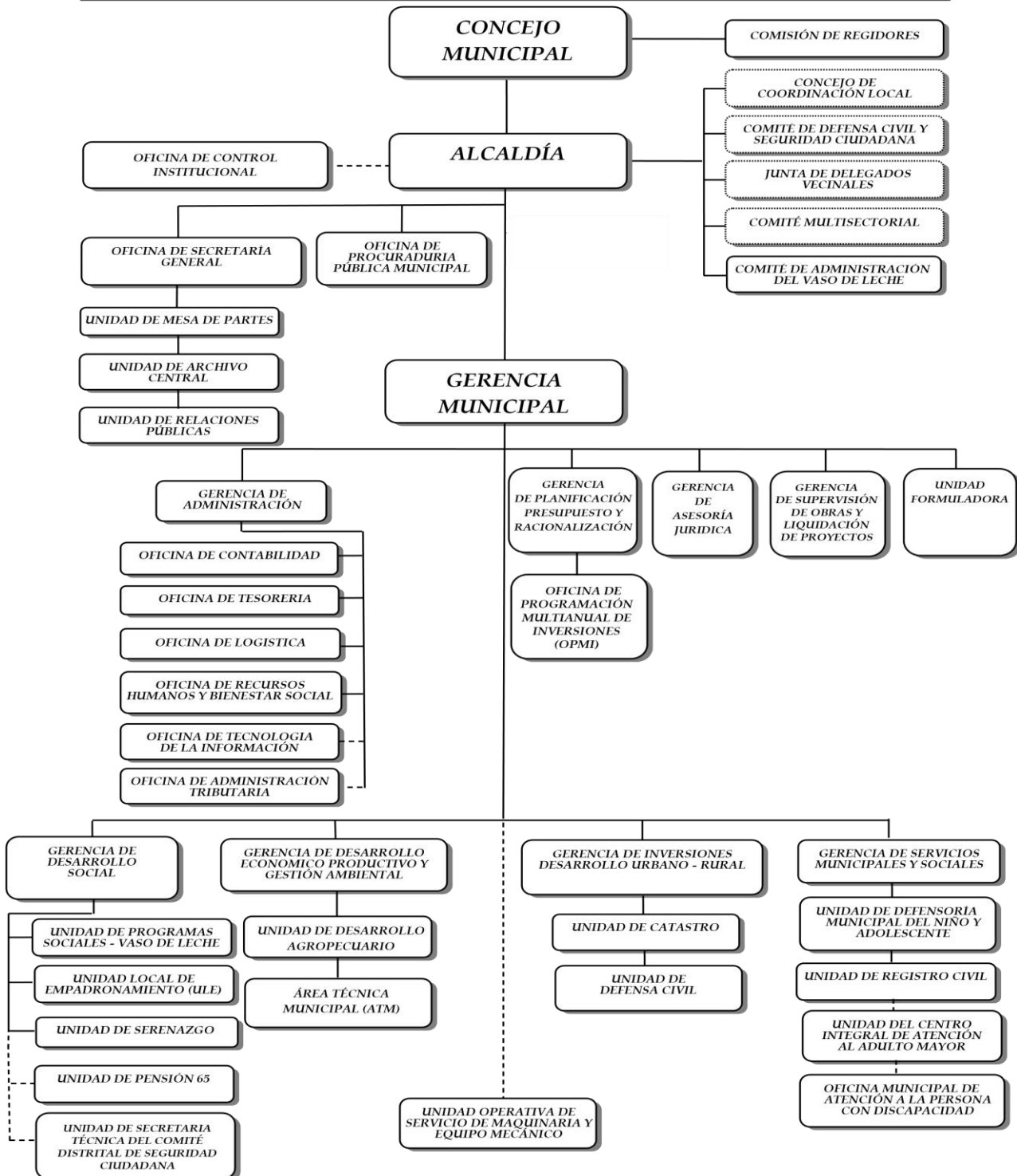
ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ICHUÑA



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ICHUÑA

PROVINCIA GENERAL GARCÍA CERRÓN, MOQUEGUA

RUC: 20285763313



Anexo 04:

FOTOGRAFÍAS DEL MUNICIPIO DE ICHUÑA



Municipalidad Distrital de Ichuña



Cabildo abierto noviembre (2018)