

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



TESIS

VULNERACIÓN AL DERECHO DE ATENCIÓN PÚBLICA EN LAS DIFERENTES

ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN

ROMAN JULIACA - 2023

PRESENTADA POR:

VERONICA YENY CHAIÑA YANQUI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADA

PUNO – PERÚ

2024



Repositorio Institucional ALCIRA by Universidad Privada San Carlos is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



5.83%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 18 NOV 2024, 3:33 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
2.43%

● CHANGED TEXT
3.39%

Report #23765121

VERONICA YENI CHAIÑA YANQUI // VULNERACIÓN AL DERECHO DE ATENCIÓN PÚBLICA EN LAS DIFERENTES ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN JULIACA - 2023 RESUMEN Esta investigación tiene como objetivo general evaluar la calidad de la atención al público en los servicios municipales durante el año 2023 y dentro de los objetivos específicos incluyen identificar las barreras de acceso, analizar la normatividad vigente y recopilar las experiencias de los usuarios. Bajo un enfoque descriptivo y un diseño basado en la teoría fundamentada, se trabajó con una muestra no probabilística de 15 entrevistados representativos de los usuarios que acuden a estas oficinas. La investigación se desarrolló en el enfoque cualitativo y de ahí que los resultados muestran opiniones diversas sobre la atención al público, destacando aspectos positivos como el trato adecuado y el apoyo en trámites. Sin embargo, se evidencian carencias como la falta de eficiencia, la desorganización en los procesos y limitaciones en el conocimiento normativo del personal. Estas percepciones describen la importancia de mejorar la capacitación del personal y la difusión de información para ofrecer una atención más eficiente y accesible. En la Municipalidad Provincial de San Román, en Juliaca, las áreas administrativas desempeñan un papel fundamental en la satisfacción de las necesidades de la comunidad. Sin embargo, las barreras de acceso y las percepciones negativas de los usuarios han revelado problemas que

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

TESIS

VULNERACIÓN AL DERECHO DE ATENCIÓN PÚBLICA EN LAS DIFERENTES
ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN

ROMAN JULIACA - 2023

PRESENTADA POR:

VERONICA YENY CHAIÑA YANQUI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

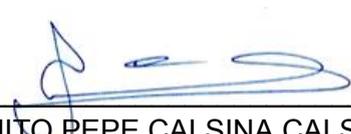
PRESIDENTE

:


M.Sc. DENILSON MEDINA SANCHEZ

PRIMER MIEMBRO

:


Dr. BENITO PEPE CALSINA CALSINA

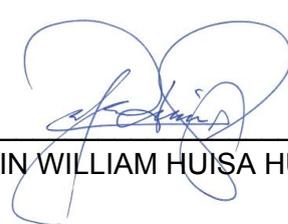
SEGUNDO MIEMBRO

:


M.Sc. YANINA MILAGROS HUANCA EXCELMES

ASESOR DE TESIS

:


Mg. MARTIN WILLIAM HUISA HUAHUASONCCO

Área: Ciencias Sociales.

Sub Área: Derecho

Línea de Investigación: Derecho

Puno, 21 de noviembre del 2024.

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico primeramente en agradecimiento a Dios por ser guía en este duro trayecto y fortalecerme día a día, para así poder cumplir mis metas y alcanzar mis éxitos, siempre con el apoyo de mis seres queridos entre ellos mi padre y mi madre y mi pareja.

Veronica Yeny Chaiña Yanqui

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a Dios por darme las fuerzas necesarias para seguir adelante, también a mi centro de estudios la Universidad Privada San Carlos, a todos mis seres queridos, en especial a mis padres por darme estas fortalezas, enseñándome a valorar todo lo que tengo, a mi Escuela Profesional de Derecho en especial al Mg. Martin William Huisa Huahuasoncco por sus enseñanzas para poder llevar a cabo la presente tesis.

Veronica Yeny Chaiña Yanqui

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE ANEXOS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1.1. Problema general	13
1.1.2. Problemas específicos	13
1.2. ANTECEDENTES	14
1.2.1. Antecedentes internacionales	14
1.2.2. Antecedentes nacionales	15
1.2.3. Antecedentes locales	16
1.3. JUSTIFICACIÓN	17
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:	18
1.4.1. Objetivo general	18
1.4.2. Objetivos específicos	18

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	19
2.1.1. El usuario en la administración pública	19

2.1.2. Derecho de los consumidores y usuarios	20
2.1.3. Delimitación conceptual del municipio. Elementos constitutivos	22
2.1.4. Modalidades para la prestación de servicios	23
2.2. MARCO CONCEPTUAL	24
2.2.1 Servicio	24
2.2.2 Servicios públicos	24
2.2.3 Atención Presencial	25
2.2.4 La satisfacción	25
2.2.5 Expectativa	25
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. ZONA DE ESTUDIO	26
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	26
3.2.1. Población	26
3.2.2. Muestra	26
3.3. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.	27
3.3.1 Tipo de investigación.	27
3.3.2 Nivel de investigación.	27
3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.	27
3.5. CATEGORÍAS-EJES DE ANÁLISIS, SUB CATEGORÍAS-SUB EJES DE ANÁLISIS	28
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	28
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS Y/O INTERPRETACIÓN DE DATOS	29
3.8. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.	29
3.9. DELIMITACIÓN DOCUMENTAL DE LA INVESTIGACIÓN.	29

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS	30
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	50
BIBLIOGRAFÍA	51
ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Operacionalización de Categorías	28
Tabla 02: ¿Cómo entiende usted la atención al público?	30
Tabla 03: ¿Qué tipo de trámites realiza en la municipalidad provincial de San Román?	32
Tabla 04: ¿Conoce qué significa la calidad de atención al público?	34
Tabla 05: ¿Describa Cuáles son los motivos que refieren los funcionarios o trabajadores de las oficinas administrativas para no atenderle oportunamente?	36
Tabla 06: ¿Qué tipo de servicios públicos tramita en la municipalidad provincial de San Román en el año 2023?	38
Tabla 07: ¿Por lo general cuando realiza trámites en la municipalidad, en qué tiempo ha recibido respuesta?	40
Tabla 08: ¿Cuándo recurre a la administración de la municipalidad provincial de San Román, conoce sobre la normatividad local que regula el procedimiento administrativo?	42
Tabla 09: ¿Las diferentes oficinas administrativas cuentan a la vista del usuario los flujogramas para conocer el trámite?	44
Tabla 10: Recibe alguna orientación de la normativa a aplicarse en el trámite que Ud. ¿ha iniciado?	46

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de categorización	55

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo general evaluar la calidad de la atención al público en los servicios municipales durante el año 2023 y dentro de los objetivos específicos incluyen identificar las barreras de acceso, analizar la normatividad vigente y recopilar las experiencias de los usuarios. Bajo un enfoque descriptivo y un diseño basado en la teoría fundamentada, se trabajó con una muestra no probabilística de 15 entrevistados representativos de los usuarios que acuden a estas oficinas. La investigación se desarrolló en el enfoque cualitativo y de ahí que los resultados muestran opiniones diversas sobre la atención al público, destacando aspectos positivos como el trato adecuado y el apoyo en trámites. Sin embargo, se evidencian carencias como la falta de eficiencia, la desorganización en los procesos y limitaciones en el conocimiento normativo del personal. Estas percepciones describen la importancia de mejorar la capacitación del personal y la difusión de información para ofrecer una atención más eficiente y accesible. En la Municipalidad Provincial de San Román, en Juliaca, las áreas administrativas desempeñan un papel fundamental en la satisfacción de las necesidades de la comunidad. Sin embargo, las barreras de acceso y las percepciones negativas de los usuarios han revelado problemas que requieren análisis y mejoras.

Palabras clave: Áreas administrativas, Atención al público, Derecho fundamental, Entidad pública, Servicio público.

ABSTRACT

This research aims to evaluate the quality of public service in municipal services during the year 2023, with specific objectives including identifying access barriers, analyzing current regulations, and gathering user experiences. Under a descriptive approach and a design based on grounded theory, a non-probabilistic sample of 15 interviewees representative of the users who visit these offices was worked with. The research was conducted with a qualitative approach, and thus the results show diverse opinions about public service, highlighting positive aspects such as proper treatment and support in procedures. However, shortcomings such as lack of efficiency, disorganization in processes, and limitations in the staff's regulatory knowledge are evident. These perceptions highlight the importance of improving staff training and information dissemination to provide more efficient and accessible care. In the Provincial Municipality of San Román, in Juliaca, the administrative areas play a fundamental role in meeting the needs of the community. However, access barriers and negative user perceptions have revealed problems that require analysis and improvements.

Keywords: Administrative areas, Customer service, Fundamental right, Public entity, Public service

INTRODUCCIÓN

La atención al público en las entidades gubernamentales constituye un elemento central en la prestación de servicios, ya que garantiza el acceso equitativo y eficiente a los recursos y beneficios que estas instituciones ofrecen a la ciudadanía. Este aspecto es particularmente relevante en contextos como el de la Municipalidad Provincial de San Román, ubicada en Juliaca, donde las áreas administrativas desempeñan un rol crucial en la satisfacción de las necesidades individuales y colectivas de la comunidad. Sin embargo, la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención, así como las barreras que enfrentan en el acceso a los servicios, han generado preocupación y llamado la atención sobre la necesidad de evaluar y mejorar estos procesos.

La presente investigación tiene como objetivo general analizar la calidad de la atención al público para el acceso a los servicios municipales durante el año 2023. Esto incluye la identificación de barreras de acceso, el análisis de la normatividad local vigente en cuanto a atención al ciudadano, y la recopilación de experiencias y percepciones de los usuarios. Se adopta un enfoque descriptivo con un diseño basado en la teoría fundamentada, utilizando una muestra no probabilística de 15 entrevistados representativos de la población que frecuenta las oficinas administrativas de la municipalidad.

Los hallazgos muestran una amplia gama de percepciones entre los usuarios, quienes valoran positivamente aspectos como el trato adecuado y el apoyo en trámites. No obstante, se destacan deficiencias significativas, como la falta de eficiencia, la desorganización en los procesos, y las limitaciones en el conocimiento normativo por parte del personal. Estas problemáticas evidencian la necesidad de fortalecer la capacitación del personal y de mejorar la difusión de información para garantizar una atención de mayor calidad. Este estudio busca aportar insumos valiosos para la formulación de estrategias que optimicen los servicios públicos, promoviendo un trato digno, accesible y eficiente para todos los ciudadanos.

La estructura de la investigación comprende cuatro capítulos principales. El primer capítulo aborda el problema de estudio, los objetivos planteados y los antecedentes que fundamentan el análisis. El segundo capítulo desarrolla el marco teórico y conceptual, proporcionando las bases académicas y normativas del estudio. El tercer capítulo describe detalladamente la metodología aplicada, desde el diseño de la investigación hasta la selección de la muestra y la recolección de datos. Finalmente, el cuarto capítulo presenta los resultados obtenidos, las conclusiones derivadas del análisis, las recomendaciones dirigidas a mejorar la atención al público, y se complementa con la bibliografía y los anexos pertinentes. Con ello, la investigación pretende ser un aporte significativo en la búsqueda de un servicio público más eficiente y accesible.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el binomio entre una entidad pública y la ciudadanía, es la prestación de servicios públicos y en el mismo sentido es que la ciudadanía para acceder a estos, realiza una serie de acciones y peticiones administrativas, con el objeto de alcanzar el reconocimiento de su derecho o que también pueda cumplir con las obligaciones como ciudadano, esto ocurre en todas las entidades públicas de todos los países, de ahí que la percepción de la ciudadanía es que la atención es eficiente o deficiente.

La atención al público constituye un pilar importantísimo para que el aparato estatal pueda optimizar los recursos económicos en el cumplimiento de las funciones, en otras palabras nos referimos a la gestión pública y como tal consideramos que el derecho a una atención pública oportuna y eficiente crea en la población la solidez del aparato institucional y el buen prestigio de los trabajadores, como es de saber, esta premisa es algo esquiva, por cuanto ahí es donde se tiene la mayor debilidad frente a los administrados, vulnerando los principios reconocidos por la ley.

en nuestro país, el servicio de la atención al usuario y/o público, conlleva a tener varias vertientes, para unos la atención es buena porque existe conocimiento de los servicios y/o atenciones administrativas o porque cuentan con los recursos económicos para acceder al patrocinio de profesionales para los trámites a realizar y para otros la situación se torna difícil y casi imposible de lograr una atención adecuada, debido a la falta de conocimiento o porque no pueden acceder al servicio de profesionales y otra situación muy en particular es

que al no tener la remota idea de cómo se tramitan procedimientos administrativos, es que caen en el hecho de actos de corrupción, a fin de lograr su cometido, consecuentemente se vulnera el derecho del ciudadano a una atención eficiente de parte de la entidad pública.

La situación en la Municipalidad Provincial de San Román en cuanto a la atención pública, no está ajena a una deficiente atención al público y quizá porque existen diferentes razones: Una de ellas viene a ser las barreras de acceso por la complejidad de los trámites, la falta de información clara y accesible, inadecuada atención personalizada, existen trámites burocráticos, no hay mecanismo de seguimiento del trámite, por otro lado es la infraestructura administrativa dado que existen diferentes sedes en lugares distintos lo que hace que la atención sea distante y preocupante, porque además la población o los administrativos son también ciudadanos de diferentes ciudades que generalmente no conocen de la concentración de trámites, es por ello que la atención al público no es adecuada.

Lo considerado en los párrafos anteceditos, hace que a la fecha exista la denominada exclusión social, exista pérdidas económicas tanto para la entidad como para el usuario, exista insatisfacción y desconfianza lo que crea una percepción negativa del gobierno local, es por ello que nos planteamos las siguientes interrogantes:

1.1.1. Problema general

¿Cómo es la calidad de la atención al público para el acceso a los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román 2023?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿Cuáles son las principales barreras de acceso a los servicios públicos que enfrenta la ciudadanía en las oficinas administrativas de la Municipalidad Provincial de San Román 2023?
- ¿Cómo es la calidad de la atención al público en las oficinas administrativas de la Municipalidad Provincial de San Román 2023?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. Antecedentes internacionales

(Fierro Sampedro, 2023) en la tesis “Análisis de la vulneración de derechos por las actuaciones del Registro Civil de la ciudad de Guayaquil relacionado a la Sentencia 1000-17/20 del año 2020, llega a la conclusión:

Los Servicios Públicos son sin duda alguna una parte del Derecho Administrativo de suma importancia, precisamente por la finalidad que persigue, esto es, “la satisfacción de las necesidades vitales y más urgentes de la sociedad en general”. Es por este motivo que su regulación debe ser amplia y exhaustiva, como efectivamente lo es, pues la Constitución como Carta Magna pone la pauta y leyes especiales, como la LOSEP, Ley de Defensa del Consumidor, COOTAD, entre otras, complementan y garantizan su efectiva vigencia.

(Contreras Jaramillo, 2022) en la tesis “Eficiencia pública: El acercamiento a un mejor sector público”, llega a la conclusión:

En las zonas de planificación del Ecuador se ha podido evidenciar el pobre desempeño de la atención pública en términos de eficiencia, si bien estos resultados están ligados al proceder o accionar de las variables analizadas, es importante mencionar que pueden existir factores externos a estos que pueden llegar a limitar el corrector funcionamiento o atención pública. En el caso de las provincias que conforman las zonas de planificación existen marcadas diferencias entre ellas, ya que pueden pertenecer a una zona de planificación que en su conjunto presenta niveles bajos de eficiencia, pero que si se realiza un análisis particular se observar que su accionar es bueno, lo mismo ocurre con las propias unidades de estudio o centros de salud, ya que a pesar de pertenecer a una mismo área (urbano o rural), cantón, provincia con niveles de eficiencia alto o bajo, cuando se centra en un análisis propio o individual se encuentran con resultados totalmente distinto.

(Torres Torres, 2015) en la tesis “El silencio administrativo en las entidades públicas y la vulneración de derechos de los administrados por trámites de cambio de domicilio en el ARCSA Ambato” llega a la conclusión:

El cambio de domicilio de las farmacias es derecho constitucional que ampara en su Art.33 el derecho al trabajo en cualquiera de las formas sea en relación de dependencia o en forma autónoma que los administrados lo pueden solicitar en cualquier momento.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Morocho (2022) en la tesis “Atención al usuario en una entidad públicas del Cercado de Lima, 2022”, llega a la conclusión:

se llegó a la conclusión que la empatía es una herramienta muy importante en las organizaciones y más aún en las entidades públicas ya que mediante ella el personal que atiende a los usuarios podrán comprender las necesidades de los usuarios poniéndose en lugar de los mismos logrando con ello resolver los problemas presentados logrando la satisfacción del usuario, es por ello el personal que realiza atención al usuario se debe sentirse identificado con la institución y con ello se lograría un servicio eficiente y de calidad.

Yupanqui (2022) en la tesis “Gestión pública y calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Chilcas - Ayacucho, 2022” llega a la conclusión:

En relación al objetivo general se llegó a determinar que la gestión municipal es visto por los usuarios en un nivel regular (52,9%) y como consecuencia, califican la calidad de atención en la municipalidad como buena. Por cuanto, se concluye que, existe relación entre la gestión municipal y calidad de atención. ($r_s = 0.653$; $p = 0,000 < 0.05$). En tal sentido, la gestión municipal viene cumpliendo de buena forma a los usuarios en todos sus trámites y demandas.

Alarcón (2018) en la tesis “Propuesta de un modelo administrativo para mejorar la calidad en la atención al público en la Municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo, Departamento de Cajamarca” llega a la conclusión:

El estudio demostró que en la Municipalidad Distrital de Callayuc, en calidad total de atención al cliente el 37% desacuerdo y totalmente desacuerdo 14% con un total de 51% deficiencia, el usuario concluyendo que el usuario no está satisfecho con la calidad de atención recibida por la institución generando esta situación en un mal servicio municipal, consecuentemente una mala imagen institucional.

1.2.3. Antecedentes locales

(Flores Catunta, 2023) en la tesis “Gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Miguel, Juliaca 2022” llega a la conclusión:

demostrando una correlación positiva considerable entre la gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios, lo cual implica que las dimensiones; necesidades y expectativas, valor del servicio, fortalecer el servicio, calidad del servicio, liderazgo y compromiso de la alta dirección se relacionan considerablemente con la satisfacción de los usuarios, notando que en la entidad hay aspectos que se desarrollan adecuadamente, pero a la vez existe la necesidad de mejorar los servicios entregados por la municipalidad distrital de San Miguel, permitiendo confirmar que la gestión de la calidad tiene una asociación directa con el grado de satisfacción del usuario, significa que ha mayor gestión de la calidad también es mayor la satisfacción del usuario.

Machaca & Mamani (2021) en la tesis “Calidad de atención en el servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Ichuña, Moquegua 2018, llega a la conclusión:

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.

Tito (2023) en la tesis “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané - 2021”, llega a la conclusión siguiente:

Además, del 100% de prestadores de servicios públicos que brindan atención a los usuarios en la Municipalidad de Huancané, el 66.2% reporta que la calidad del servicio es a un nivel regular debido a la carencia de empatía, competencia; buena comunicación y elementos tangibles en los servidores públicos y el 67.7 % indican que el nivel de satisfacción obtenida al realizar algún trámite en la municipalidad es regular, debido a que no se sienten atendidos con igualdad ante otros usuarios, no cumplieron con las expectativas deseadas y que los servidores carecen de un procedimiento justo ya que consideran que el personal debe ser mejor capacitado para una buena y rápida atención.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Justificación social

El presente proyecto de investigación se justifica por la necesidad de atender una problemática que afecta de manera significativa a la población usuaria de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de San Román. Las deficiencias en la atención al público generan barreras de acceso a servicios esenciales, exclusión social, pérdidas económicas, insatisfacción y desconfianza hacia la gestión municipal. Esta situación impacta negativamente en el bienestar de la ciudadanía, limita su desarrollo personal, familiar y social, y debilita la relación entre la institución pública y la comunidad.

Justificación teórica

La investigación se sustenta en diversos marcos teóricos relacionados con la gestión pública, la atención al cliente, la exclusión social y la percepción ciudadana. Se abordarán conceptos como la calidad de la atención al público, los principios de buena administración, la inclusión social, la satisfacción ciudadana y la confianza institucional. Estos conceptos permitirán analizar la problemática desde una perspectiva integral y proponer soluciones basadas en evidencia empírica.

Justificación metodológica

La metodología mixta, que combina enfoques cualitativos y cuantitativos, resulta adecuada para abordar la complejidad de la problemática. La aplicación de entrevistas, encuestas y observación participante permitirá recopilar datos ricos y diversos sobre las experiencias, las percepciones y las necesidades de la población usuaria, así como sobre las características del servicio de atención al público brindado por la Municipalidad Provincial de San Román.

Justificación normativa

Se enmarca en diversos instrumentos normativos que garantizan el derecho a una atención pública oportuna, eficiente y de calidad. Entre ellos, se encuentran la Constitución Política del Perú, la Ley N° 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y la Ley N° 27444 "Ley de Procedimiento Administrativo General y Texto Único de Procedimientos Administrativos, el Manual de Procedimientos Administrativos. Estos instrumentos

establecen principios y obligaciones para las entidades públicas en materia de atención al público, los cuales serán considerados en el análisis de la problemática y la formulación de propuestas de mejora

Importancia de la Investigación

La investigación es fundamental para identificar y comprender los problemas sistémicos en la prestación de servicios públicos dentro de la Municipalidad Provincial de San Roman - Juliaca, a partir de la complejidad de los trámites, la falta de información clara, la inadecuada atención personalizada y la infraestructura administrativa deficiente, que requieren un análisis para poder lograr coadyuvar en describir las barreras de acceso que enfrentan los ciudadanos, la satisfacción del usuario con respecto a la atención pública y analizar las pérdidas económicas asociadas con una atención pública deficiente y considerar soluciones para mejorar la atención pública y reducir la exclusión social.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

1.4.1. Objetivo general

Analizar la calidad de la atención al público para el acceso a los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román 2023

1.4.2. Objetivos específicos

- Describir las principales barreras de acceso a los servicios públicos que enfrenta la ciudadanía en las oficinas administrativas de la Municipalidad Provincial de San Román 2023
- Conocer la normatividad local sobre atención al público en las oficinas administrativas de la Municipalidad Provincial de San Román 2023

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. El usuario en la administración pública

La temática del usuario en la Administración Pública es controversial. A diferencia de lo que sucede en el mundo de las empresas, la definición del usuario de la Administración es un tema complejo. De hecho, no existe acuerdo respecto de su denominación. En la literatura es posible observar el uso de conceptos tales como “cliente”, “consumidor”, “comprador”, “usuario”, “ciudadano” y algunas voces anglosajonas de difícil traducción tales como “stakeholder” y “taxpayer” (Alford 2002).

No obstante lo anterior, el enfoque del usuario en la gestión pública ha formado parte de los principales desarrollos teóricos en el ámbito de la administración pública (Barzelay 1998) y uno de los principales ejes orientadores de procesos de reforma y modernización aplicados por distintos países (Osborne y Gaebler 1995). Uno de los principales desarrollos de este enfoque del usuario, asimila el modelo del consumidor que interactúa con las empresas a través de mercados mediante precios (Smith y Hunstman 1997; Kelly 2005).

De acuerdo con este enfoque, uno de los pilares generales de la creación de ventaja competitiva es la satisfacción del cliente (Hill y Jones 1999: 108). Es un elemento genérico en el sentido de que, independientemente de su sector o de los bienes y servicios que presta, refleja un tipo fundamental de control de costos y/o diferenciación que cualquier empresa puede implementar. Según Rayport y Jaworski (2004:57), para muchas empresas las interacciones con los consumidores representan la única frontera de ventaja competitiva

que queda. En el sector público, la capacidad de satisfacer al usuario presenta diferencias importantes. Moore (1998) señala que el énfasis en los usuarios del sector público presenta el problema de la identificación. Obviamente, los usuarios de los organismos públicos son los ciudadanos.

Aunque los organismos públicos también imponen obligaciones a los ciudadanos sobre la base del interés público y no del interés privado del obligado, siempre y cuando se observen las instituciones centradas en la prestación de servicios y beneficios para los ciudadanos es posible llevar a cabo el ejercicio de identificación, segmentación y evaluación. En este caso, no es posible utilizar el criterio de la satisfacción de los usuarios. Esta situación ha sido denominada como el dilema del consumidor insatisfecho en un modelo de mercado para la Administración Pública (Kelly 2005) (Cornejo Rallo, 2012)

2.1.2. Derecho de los consumidores y usuarios

Landa (2017) describe lo siguiente:

El derecho a la información sobre los bienes y servicios prestados, de modo que nos enfrentemos a decisiones de consumo debidamente informadas; el derecho a protección de la salud y la seguridad de los consumidores; y el derecho de consumidores y usuarios como un derecho subjetivo con contenido consistente en la protección de sus intereses, que debe ampliarse según las circunstancias particulares, tal acceso a los servicios educativos sin discriminación de ningún tipo. Basándose en la protección de la dignidad de la persona como objetivo supremo de la sociedad y del Estado, tal como se establece en el artículo 1 de la Constitución, y en la obligación fundamental del Estado de promover y garantizar el ejercicio efectivo de los derechos humanos, como se prescribe en el art. 44 de la Regla Fundamental, impone al Estado un deber especial de proteger a los consumidores y usuarios, que es un principio objetivo de la ley. Además, desde un punto de vista institucional, el derecho de los consumidores y usuarios implica, como se observa en el considerando 9 de la sentencia EXP 3315-2004-AA, la aceptación de varias ideas que guían la acción legislativa, administrativa y jurídica del Estado.

- a) Sobre la base de las desventajas objetivas y las asimetrías pragmáticas que se desarrollan en sus interacciones jurídicas con los proveedores de bienes y servicios, el principio de pro-consumidor aboga por que el Estado actúe en favor de los consumidores y usuarios.
 - b) El principio de prohibición del abuso de la ley estipula la obligación del Estado de oponerse a todo tipo de actividad comercial resultante de prácticas y modalidades contractuales desviantes que afectan a los legítimos derechos de los consumidores y usuarios.
 - c) Basado en el concepto de auténtica isonomía, que sostiene que la igualdad de trato para iguales y el trato desigual para las desigualdades forman las conexiones comerciales entre proveedores y compradores y usuarios.
 - d) Con arreglo al concepto de restitutio in íntegram, el Estado debe velar por que, en el marco de una relación comercial, el proveedor pague a los consumidores o usuarios los daños causados por él.
 - e) La transparencia es una noción que dice que el Estado debe asegurarse de que los proveedores proporcionen a los consumidores y usuarios información completa de accesibilidad sobre los bienes y servicios que presentan.
 - f) A partir de la cual corresponde al Estado asegurar la autoridad y la realidad absoluta de la información que el proveedor envía a los consumidores y usuarios con respecto a las cualidades, atributos o características de los bienes y servicios que les ofrecen: el principio de veracidad.
 - g) El principio de in dubio pro consumidor obliga a los operadores administrativos o jurisdiccionales del Estado a interpretar las disposiciones jurídicas en términos favorables al consumidor o usuarios en caso de que surjan dudas sobre su significado.
- En pureza, describe una proyección de la idea pro-consumidor.

Según el concepto pro asociativo, que sostiene que se debe apoyar el establecimiento y funcionamiento de grupos de consumidores o usuarios, permitiendo así su defensa colectiva de sus intereses.

2.1.3. Delimitación conceptual del municipio. Elementos constitutivos

Mallap (2013) refiere que:

No se puede imaginar un municipio sin la participación de una población, situada en un área específica y bajo jurisdicción común para todos sus residentes. La población es la colección de individuos que viven dentro de los límites municipales y bajo el mismo gobierno local. El barrio, que definía las ciudades originales del municipio, es sustituido en este sentido posterior, jurídico, por la subordinación a un poder común, impulsado por la expansión de las grandes ciudades modernas. No obstante, hay que mencionar que algunas ciudades pequeñas que componen los municipios de centros llenos de gente todavía muestran una falta de espíritu comunitario en nuestra nación. En cuanto al territorio, la teoría de ver al municipio como una entidad geográfica es absolutamente coincidente ya que, sin territorio, ningún municipio puede existir. Por lo tanto, en lo que respecta al estado, un elemento componente, el territorio se considera con derecho a pertenecer al municipio. Además, el municipio debe tener una autoridad común para cada uno de sus residentes, una destinada a la prestación de servicios y el crecimiento económico de su área. Además de los aspectos mencionados anteriormente, el municipio también tiene que tener un vínculo de subordinación con respecto al Estado, ya que un municipio independiente de cada Estado no sería un municipio, sino un Estado privado de su vínculo único. De esta situación surge la cuestión básica del municipio: de la presencia histórica permanente y tan esencial para su subsistencia, es decir, equilibrar sus aspiraciones a una verdadera autonomía con la tendencia centralizadora del Estado, que busca aumentar la subordinación municipal. Equilibrio que, de otro modo, establece su carácter jurídico, de conformidad con los párrafos 43 y 189 de la Constitución Política del Perú: "La República del Perú es democrática, social, independiente y soberana". El Estado es singular y uno e indivisible. "El territorio de la República se divide en regiones, departamentos, provincias y distritos, en cuya circunscripción se ejerce el gobierno unitario en un Estado descentralizado y decente, con el fin de lograr el desarrollo sostenible del país"; disposiciones contenidas en el artículo V del Título Preliminar de nuestra Ley Orgánica de Municipios - Ley No.27972; De todo lo dicho,

podemos concebir legalmente de un municipio como una persona de Derecho Público constituida por una comunidad humana asentada en un territorio determinado, administrando sus propios intereses a través de una autoridad libre y democráticamente elegida, con la finalidad de lograr su desarrollo integral dentro del marco de la Constitución y las leyes del Estado al que depende.

2.1.4. Modalidades para la prestación de servicios

(Mallap Rivera, 2013) señala que:

Los dispuesto en el artículo 195° de la Constitución Política del Perú, establece que los gobiernos locales esencialmente cumplen con promover el desarrollo y la economía local y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo. Los servicios públicos están debidamente señalados en el acápite 2 del artículo 73° de la Ley Orgánica Municipal, entre los cuales tenemos: Saneamiento ambiental, salubridad y salud (cuyas funciones específicas se establecen en el artículo 80° de la LOM); Tránsito, circulación y transporte público (cuyas funciones específicas se establecen en el artículo 81° de la LOM); Educación, cultura, deporte y recreación (cuyas funciones específicas se establecen en el artículo 82° de la LOM); Programas sociales, defensa y promoción de derechos ciudadanos (cuyas funciones específicas se establecen en el artículo 84° de la LOM); Seguridad ciudadana (cuyas funciones específicas se establecen en el artículo 85° de la LOM); Abastecimiento y comercialización de productos y servicios (cuyas funciones específicas, se establecen en el artículo 83° de la LOM); Registros civiles, en mérito a convenio suscrito con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, conforme a la Ley (Ley N° 26497 - Ley Orgánica de Reniec: art. 8 y 3ª DC); Promoción del desarrollo económico local para la generación de empleo (cuyas funciones específicas, se establecen en el artículo 86° de la LOM); Establecimiento, conservación y administración de parques zonales, parques zoológicos, jardines botánicos, bosques naturales, directamente o a través de concesiones (cuyas funciones específicas, se establecen en el artículo 79° de la LOM). - Otros servicios públicos no reservados a entidades de carácter regional o nacional (disposición similar en el artículo

87° de la LOM). También precisa los elementos que deben orientar a las municipalidades al prestar un servicio bajo cualquier de las modalidades precisadas. Estos elementos, son: a) La modalidad de prestación debe estar permitida por Ley. Esto quiere decir que las municipalidades no pueden, basado en su propia autonomía, determinar una modalidad de prestación fuera de lo legalmente autorizado. b) Debe asegurar el interés de los vecinos. Es decir, existe primacía del interés público por sobre los particulares o institucionales. c) Eficiencia y eficacia del servicio. d) Adecuado control municipal. Es decir, un control que tenga en cuenta las características, condiciones del servicio, las circunstancias y las normas técnicas que la regulan; y a la vez, que se cumpla con un servicio de calidad en interés de los vecinos. e) Asegurar el equilibrio presupuestario de la entidad.

Modalidades de la prestación de los servicios El presente artículo determina las modalidades de prestación de los servicios públicos locales, señala que estas pueden ser de gestión directa y gestión indirecta. Las características que reviste la gestión directa del servicio público son: 1. El capital del servicio es aportado por la municipalidad. 2. Corresponde a la municipalidad la designación del personal encargado del servicio. 3. La dirección pertenece siempre a las autoridades municipales. 4. La entidad local asume los riesgos.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 Servicio

Actividad o labor que realiza una persona natural o jurídica ajena a la entidad para atender una necesidad de esta última. Esta persona puede estar sujeta a resultados para considerar terminadas las prestación de servicios (Soria del Castillo, 2011).

2.2.2 Servicios públicos

Conjunto de servicios proporcionados por el Estado, con o sin contraprestación. Actividad técnica encaminada a satisfacer necesidades colectivas básicas o fundamentales, mediante prestaciones individualizadas sujetas a un régimen de derecho público, que determina los principios de regularidad, uniformidad, adecuación e igualdad. Esta actividad puede ser prestada por el Estado o por los particulares (mediante concesión) (Soria del Castillo, 2011).

2.2.3 Atención Presencial

Incluye el cuidado en las mesas de partes de los locales especialmente destinados a las operaciones de procedimientos, acceso a la información, recepción de quejas, etc. Este medio tiene la ventaja de ofrecer un tratamiento individualizado que le permite ser más asistido en la realización de la operación o la intervención. No obstante, tanto la gente como la organización pagan por el traslado y la instalación de las instalaciones de manera correspondiente, lo que resulta en una cobertura muchas veces no universal.

(SGP, 2013)

2.2.4 La satisfacción

Es una respuesta emocional o cognitiva a determinados atributos que le resultan relevantes. En definitiva, la opinión que tienen los ciudadanos sobre los servicios que prestan las entidades públicas se ve alterada por la experiencia satisfactoria, o insatisfactoria, que se produce en un momento determinado (SGP, 2013).

2.2.5 Expectativa

El conocimiento que tiene el ciudadano sobre lo que debe ser el servicio. Para lograr su satisfacción se requiere cumplir con sus necesidades. La única vía es brindarles un servicio de buena calidad (SGP, 2013).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La presente investigación se realizará en un contexto nacional, en razón a que la regulación es de aplicación general y la jurisprudencia también implica su aplicación a nivel nacional.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Según (Sanchez Espejo, 2019) refiere que: Se llama población al conjunto de elementos que deben ser analizados, pero que debido a su extensión resulta difícil o imposible, por ello, se busca extraer una muestra que represente a la población. De esta manera, al ser la muestra un número pequeño se puede trabajar y los resultados serán válidos como si se hubiera trabajado con toda la población, es posible realizar los estudios como si fuera realizado con el conjunto completo de individuos.

3.2.2. Muestra

Según (Sanchez Espejo, 2019) refiere que: La muestra es una parte de la población que la representa, es una porción pequeña que nos puede indicar el estado del objeto de estudio, así por ejemplo en un análisis clínico será suficiente extraer una gota de sangre del paciente para analizar y conocer su estado de salud. En las investigaciones cualitativas la muestra puede ser igual a la población debido a que en muchos casos se trabaja con poblaciones con números de individuos reducidos y en algunos casos son individuos únicos.

Se aplica el muestreo intencionado o razonado que se caracteriza por la elección de la muestra por parte del investigador, quien aplica su criterio al momento de escoger. Este

debe tener conocimientos amplios sobre las cualidades de la población estudiada, además de un criterio de imparcialidad.

3.3. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

3.3.1 Tipo de investigación.

Según (Sanchez Espejo, 2019) la investigación básica busca conocer un determinado tema, este tipo de investigación tiene como problema la falta de un conocimiento, por lo general se aplica en la ciencias sociales, además esta investigación procura la acumulación del conocimiento que se va profundizando conforme se avanza en el descubrimiento de los nuevos fenómenos, nuevos hechos, nuevas teorías, etc.

3.3.2 Nivel de investigación.

Según (Sanchez Espejo, 2019) el nivel o alcance de la investigación es el grado de relación que alcanzan las variables en la evolución de la línea de investigación de un determinado tema, empezando de los estudios más básicos como son los estudios exploratorios hasta alcanzar un nivel más complejo y evolucionado como son los estudios explicativos y predictivos.

El nivel es descriptivo porque consiste en la observación de los elementos de la población o elementos de la muestra. La descripción corresponde a un nivel que permite la caracterización del objeto; es decir, en este nivel se estudian los factores que diferencian al objeto de otros que lo hacen único

3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

Teoría fundamentada

Según (Sanchez Espejo, 2019) refiere que: En este diseño de investigación el investigador recopila información sobre el fenómeno y luego de una evaluación lógica propone una explicación del fenómeno. Si bien este no adquiere la categoría de ley universal, la coherencia lógica racional de la naturaleza del fenómeno obtiene consensos sobre la validez de dicha explicación. Este tipo de estudio se aplica dentro de los estudios cualitativos que no pueden ser demostrados empíricamente, pero sí racionalmente. La teoría fundamentada crea líneas de adherencia en razón a sus postulados, se impone a la realidad comúnmente

aceptada y su estructura lógica y la razonabilidad de sus postulados genera una nueva explicación de dicha realidad. Así tenemos la teoría pura del derecho, la teoría de los fundamentos del derecho, etcétera

3.5. CATEGORÍAS-EJES DE ANÁLISIS, SUB CATEGORÍAS-SUB EJES DE ANÁLISIS

Tabla 01: Operacionalización de Categorías

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	UNIDAD DE ANÁLISIS
Política Municipal	- Derecho Tributario Municipal.	Entrevistas y Análisis
	- Ordenanzas Municipales.	Documental
	- Amnistías tributarias	
Impuesto al Patrimonio Predial	- Tributos	
	- Impuesto municipal	Guia de Entrevista y Ficha
	- Contribuyentes	de Análisis Documental

Nota: Categorías usadas en la investigación.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Técnicas.

Según Pineda (2008), la técnica es el conjunto de procedimientos de los que se sirve la ciencia para actuar.

Análisis Documental y Entrevista

Instrumentos.

Según Pineda (2008) los instrumentos son medios físicos en los que se consigna o registra la información para su posterior procesamiento.

Ficha de Análisis documental y Cuestionario de Entrevista.

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS Y/O INTERPRETACIÓN DE DATOS

Según (Sanchez Espejo, 2019) refiere que: En las investigaciones los datos son procesados de manera celeridad por los medios informáticos habiendo superado el sistema manual mediante la matriz de un determinado programa de computadora.

Hoja de Cálculo y Tablas - Figuras

3.8. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

Según (Aranzamendi, 2010) indica que: El análisis —el crítico— es por excelencia el método de investigación científica que consiste en la operación intelectual por el cual se estudia por separado las partes de un todo: La noción de parte y todo son correlativas e inescindibles: el todo supone las partes, las partes suponen el todo. Los todos son de índole muy diversa en cuanto todos (esto es, en cuanto composición de partes), hay todos que son meros complementos de las partes. Con este método inicia el proceso de conocimiento identificando cada una de las partes que caracterizan un objeto, hecho o fenómeno de contenido jurídico, social, económico o político. Luego, se procede a establecer la asociación, las relaciones causales o correlacionales entre los elementos que componen el sistema estructural. A esta tipología metódica también se le conoce como descriptiva.

La síntesis como método encamina a realizar estudios de lo simple a lo complejo, de los principios a las consecuencias, de las causas a los efectos, integra los elementos de un todo mediante la reducción analítica presente en el objeto. La síntesis es un método relativamente inverso al análisis, empero no se excluyen y, más bien, se complementan. El análisis y la síntesis como métodos prevalecen en todas las ciencias en general y las especiales y, por tanto, en el Derecho. La síntesis es una forma de metodología evaluativa.

3.9. DELIMITACIÓN DOCUMENTAL DE LA INVESTIGACIÓN.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla 02: ¿Cómo entiende usted la atención al público?

ENTREVISTAD	RESPUESTA
A	
JECC	Regular
HGLM	La atención al público es tratar de brindar el mejor servicio al usuario
GPM	Muy pésimo hasta los mismos trabajadores están perdidos no saben sobre labor de trabajo te hacen esperar horas
EMC	Debe existir buenos tratos o indicaciones de parte de los trabajadores
HCJ	Es tratar de lo más mejor al público en general que serían los pobladores
MMC	Brindan apoyo a las personas que requieren o necesitan hacer trámites
JCGP	Qué es el trato o servicio que se brinda a las personas que acuden a un lugar

SMQ	Es el servicio que nos brinda un funcionario a una persona
ICS	Qué es un trato que nos brinda una persona
MGA	Es una atención hacia una persona de una forma
DGCM	Qué es el servicio hacia una persona de la forma deseada
SCM	Atención de la mejor manera hacia la persona
AEEL	Debemos de recibir un buen trato adecuado

Nota: Elaboración propia.

ANÁLISIS: La tabla muestra una diversidad de interpretaciones sobre lo que significa la "atención al público" desde la perspectiva de diferentes entrevistados. Se observa que las respuestas pueden agruparse en varias categorías, que reflejan distintas expectativas y experiencias en la interacción entre el público y los trabajadores:

1. Calidad y Actitud en el Trato al Público: Algunos entrevistados (como HGLM, EMC, HCJ, SCM y AEEL) consideran que la atención al público implica un trato adecuado, con buenos modales y respeto hacia las personas. La calidad del trato y el enfoque en la cordialidad parecen ser un factor determinante para estas personas.
2. Eficiencia en el Servicio: Otros entrevistados (como GPM) se centran en la calidad operativa del servicio, mencionando problemas de desorganización y tiempos de espera. Esto sugiere que para ellos, la eficiencia y la capacidad de los empleados de manejar su trabajo son elementos cruciales de una buena atención al público.
3. Definición General de la Atención al Público: Un grupo de entrevistados (JCGP, SMQ, ICS, MGA, DGCM) define la atención al público como el acto de brindar un servicio o trato a las personas que requieren algún tipo de ayuda. Sus respuestas son más amplias y no mencionan específicamente la calidad o los detalles del trato.

4. Atención Orientada al Apoyo: MMC resalta el apoyo que se brinda a las personas en sus trámites, lo cual indica que la atención al público también se ve como un servicio que facilita el cumplimiento de necesidades o trámites.

En conclusión, la "atención al público" se interpreta de manera variada entre los entrevistados, destacándose temas de trato adecuado, eficiencia y apoyo en los trámites. Las opiniones reflejan tanto experiencias negativas, como la percepción de que se necesita mejorar en organización y calidad del trato, así como visiones positivas en torno al servicio que facilita las gestiones del usuario.

Tabla 03: ¿Qué tipo de trámites realiza en la municipalidad provincial de San Román?

ENTREVISTADA	RESPUESTA
JECC	Inscripción nuevo previo con pago de autovaluo
HGLM	Partidos de función y creo certificación de soltería
GPM	Partida matrimonial acta de defunción
EMC	En caso hice la acta de defunción
HCJ	Casi uno no Se informa fácil Solo cuando no requiere de estos trámites
MMC	La verdad Solo sé que partida de matrimonio
JCGP	Realiza trámites de partida de nacimiento de seguro médico entre otros
SMQ	Renovación de mi dni, trámites de licencia, permisos y trámites de salud
ICS	Realiza trámites de salud dni licencia para conducir y otros
MGA	No opino

DGCM	Trámite de seguro de dni de licencia de acta de defunción
SCM	Varios trámites como de salud licencia dni etc
AEEL	No conozco mucho de esto

Nota: Elaboración propia.

ANÁLISIS: La tabla refleja una variedad de trámites que los entrevistados realizan o conocen en la Municipalidad Provincial de San Román, evidenciando una diversidad en las necesidades y familiaridad con los procedimientos disponibles. Las respuestas se pueden categorizar de la siguiente manera:

1. Trámites de Registro Civil: Varios entrevistados (JECC, HGLM, GPM, EMC, MMC, y JCGP) mencionan trámites de registro civil, como la inscripción de propiedades, partidas de nacimiento, matrimonio y defunción. Esto indica que los servicios de registro civil son un área de atención importante para los usuarios.
2. Documentos de Identificación y Permisos: Algunos entrevistados (SMQ, ICS, DGCM, y SCM) indican que realizan trámites relacionados con la renovación del DNI, licencias de conducir, y otros permisos. Estos trámites reflejan la necesidad de servicios administrativos básicos para la identificación y autorización en la comunidad.
3. Trámites de Salud y Seguros: Otros entrevistados (JCGP, SMQ, ICS, DGCM, SCM) mencionan trámites vinculados con la salud y seguros, mostrando que existe demanda por servicios municipales en el área de la salud, como seguros médicos y otros trámites de bienestar.
4. Desconocimiento y Limitada Información sobre los Trámites: Dos entrevistados (HCJ y AEEL) expresan desconocimiento sobre los trámites que se pueden realizar en la municipalidad, lo que sugiere una posible falta de difusión o accesibilidad a la información sobre los servicios disponibles.

En resumen, los trámites más comunes en la Municipalidad Provincial de San Román abarcan el registro civil, identificación, licencias, y algunos servicios de salud y seguros. Sin

embargo, la falta de información es una barrera para algunos usuarios, lo cual podría indicar una necesidad de mayor difusión o accesibilidad de la información sobre los servicios municipales.

Tabla 04: ¿Conoce qué significa la calidad de atención al público?

ENTREVISTADA	RESPUESTA
JECC	Desconozco
HGLM	Sí es brindar el mejor trato a la población cosa que no se ve en las oficinas del Municipio San Román juliaca
GPM	Municipio no he visto parte de los trabajadores es más totalmente desconocen
EMC	No conozco mucho sobre esto porque en las oficinas no hay buena atención por parte de los trabajadores
HCJ	Es dar lo mejor de uno para brindar un servicio efectivo al usuario cosa que no vemos en esta oficina
MMC	cuando se dice calidad estar y recibir lo mejor de uno pero cada vez esto es menor frecuente
JCGP	que nos brinden una mejor atención
SMQ	que nos atiendan del agrado hacia nosotros
ICS	que nos atiendan de lo mejor forma posible
MGA	No opino
DGCM	Sí

SCM	Sí
AEEL	Si se refiere a que debemos ser atendidos de buena manera y a la vez adecuadamente

Nota: Elaboración propia.

ANÁLISIS: La tabla refleja las percepciones y niveles de comprensión de los entrevistados sobre el concepto de "calidad de atención al público". A continuación, se destacan algunos patrones en las respuestas:

1. Conocimiento de la Calidad de Atención y Expectativas: Algunos entrevistados (HGLM, HCJ, MMC, SMQ, ICS, y AEEL) expresan una comprensión clara de que la calidad en la atención implica un trato respetuoso, agradable y adecuado hacia los usuarios. Asocian la calidad de atención con "dar lo mejor", "brindar el mejor trato" y satisfacer al usuario.
2. Experiencias Negativas y Críticas: Un grupo significativo (HGLM, GPM, EMC, y HCJ) critica la calidad de atención en la municipalidad, indicando que el trato recibido en el municipio de San Román no cumple con sus expectativas de "calidad". Mencionan la falta de atención adecuada y señalan que los trabajadores parecen no comprender o practicar una atención de calidad.
3. Conocimiento Básico o Limitado: Varios entrevistados (JECC, EMC y MGA) expresan un desconocimiento sobre el concepto de calidad de atención al público. Esto puede señalar la falta de información y formación sobre este tema en el entorno de la municipalidad, tanto para los usuarios como posiblemente para algunos trabajadores.
4. Expectativa de Mejora: Las respuestas de MMC y AEEL reflejan una expectativa de mejora, ya que destacan que, aunque reconocen lo que debería ser un servicio de calidad, perciben que esta práctica se ha vuelto menos común.

En conclusión, aunque algunos entrevistados comprenden bien lo que significa una atención de calidad y expresan expectativas claras de buen trato, existe una percepción general de que la atención en el municipio de San Román no cumple con esos estándares. La falta de

conocimiento y la experiencia insatisfactoria de los usuarios indican una posible necesidad de capacitación para mejorar la calidad en la atención al público en esta entidad.

Tabla 05: ¿Describa Cuáles son los motivos que refieren los funcionarios o trabajadores de las oficinas administrativas para no atenderle oportunamente?

ENTREVISTADA	RESPUESTA
JECC	Pocos desconocen
HGLM	Que actualmente salen nuevos reglamentos y que en ellos no están al tanto y te marean mucho más
GPM	Dicen que no hay sistema o el gerente no es no les ha autorizado muchas excusas
EMC	Que manden otra oficina te hacen perder tiempo hasta trabajar no reconocen además su función de su labor
HCJ	Generalmente la excusa es que los trámites se encuentren en otra oficina y así mantienen de un lugar a otro
MMC	Resulta que estos señores no saben su trabajo y demoran bastante diciendo que no hay sistema o se pelotean de oficina en oficina
JCGP	No sé al respecto
SMQ	Que atienden un maltrato al público
ICS	Que no está incapacitados
MGA	Que no tienen buen carácter
DGCM	No conozco

SCM	No están capacitados
AEEL	La verdad ponen miles de excusas pero la principal dicen que no hay sistema

Nota: Elaboración propia.

ANÁLISIS: La tabla muestra diversas respuestas sobre las razones que los trabajadores de las oficinas administrativas ofrecen a los usuarios para justificar la falta de atención oportuna. Las respuestas se pueden interpretar en categorías que reflejan tanto los problemas estructurales como las percepciones de los usuarios sobre la eficiencia del servicio.

1. Falta de Capacitación o Desconocimiento: Varios entrevistados (HGLM, ICS, SCM, MMC) expresan que los trabajadores no están capacitados o no están al tanto de las normativas y reglamentos recientes. Esto crea confusión y frustración, ya que los usuarios perciben que los empleados desconocen sus propias funciones y esto afecta directamente la calidad del servicio.
2. Problemas con el Sistema o Falta de Autorización: Algunos entrevistados (GPM, MMC, AEEL) mencionan que una de las excusas más frecuentes es la falta de sistema, lo que implica una dependencia tecnológica que no siempre es confiable. GPM también menciona que los trabajadores dicen necesitar la autorización de superiores, lo que sugiere problemas en la comunicación y toma de decisiones dentro de la oficina.
3. Redireccionamiento de Usuarios a Otras Oficinas: Otros entrevistados (EMC, HCJ, MMC) reportan que se les envía de una oficina a otra, lo que causa pérdida de tiempo y genera una percepción de desorganización y falta de coordinación entre las áreas de la municipalidad. Esta situación, conocida coloquialmente como “peloteo”, es un motivo frecuente de queja en la atención al público.
4. Excusas y Mal Trato al Usuario: Algunos entrevistados (SMQ, MGA) también mencionan el mal trato como una constante en su experiencia, indicando que el carácter y actitud de los trabajadores contribuyen a una experiencia negativa. Esto sugiere una falta de

empatía o profesionalismo en la atención al usuario, lo cual agrava la percepción negativa sobre el servicio.

5. Falta de Información o Desconocimiento: Dos entrevistados (JECC y DGCM) mencionan que desconocen las razones exactas de las demoras, lo que podría indicar una falta de comunicación sobre los motivos de espera, o simplemente una falta de transparencia por parte de los trabajadores al interactuar con los usuarios.

En conclusión, los usuarios perciben que la atención en las oficinas administrativas está marcada por la desorganización, excusas constantes (como la falta de sistema o de autorización), y un redireccionamiento excesivo de un área a otra. Estas situaciones reflejan problemas estructurales en términos de capacitación, recursos tecnológicos y actitud del personal, que afectan directamente la percepción de calidad en la atención al público.

Tabla 06: ¿Qué tipo de servicios públicos tramita en la municipalidad provincial de San Román en el año 2023?

ENTREVISTADA	RESPUESTA
JECC	Pago trámites
HGLM	Son muchos pero los desconozco
GPM	Divorcio denuncias de acto de corrupción
EMC	Son varios pero pues yo solo tengo conocimiento de acta de defunción y partida de matrimonio
HCJ	La verdad no sé mucho de esto
MMC	No estoy al tanto
JCGP	Trámite el acta de defunción de una familiar
SMQ	No es en ningún trámite

ICS	Saqué copia de mi acta de matrimonio entre otros
MGA	No opino al respecto
DGCM	Trámite mi dni licencias y otros
SCM	No opino.
AEEL	No conozco muchos pero sí algo cerca de las partidas de defunción

Nota: Elaboración propia.

ANÁLISIS: La tabla ofrece un panorama de los servicios públicos que los entrevistados tramitan en la Municipalidad Provincial de San Román en 2023. A continuación, se destacan los principales patrones en las respuestas:

1. Trámites de Registro Civil: Algunos entrevistados (GPM, EMC, JCGP, ICS, AEEL) mencionan específicamente trámites como actas de defunción y partidas de matrimonio. Estos servicios parecen ser los más conocidos y utilizados por los usuarios en la municipalidad, lo que indica una alta demanda de registros civiles.
2. Trámites de Identificación y Licencias: DGCM menciona la tramitación de documentos de identificación como el DNI y licencias, lo cual refleja una necesidad de servicios administrativos de identificación y permisos básicos.
3. Desconocimiento o Uso Limitado de Servicios: Un grupo significativo de entrevistados (HGLM, HCJ, MMC, SMQ) afirma no conocer bien los servicios o no haber realizado ningún trámite en particular. Este desconocimiento podría deberse a la falta de información sobre los servicios disponibles o a la falta de necesidad percibida de utilizarlos.
4. Trámites de Denuncias: GPM menciona específicamente la gestión de denuncias de actos de corrupción, lo cual refleja que algunas personas ven la municipalidad como un espacio para denunciar irregularidades y actos de justicia administrativa. Sin embargo,

esta respuesta es una excepción, ya que la mayoría no menciona estos tipos de trámites.

5. Indecisión o Falta de Respuesta: Algunos entrevistados (MGA, SCM) prefieren no opinar, lo cual puede reflejar una falta de interés en el tema o un desconocimiento que limita su participación.

En conclusión, los trámites más comunes en la Municipalidad Provincial de San Román en 2023 parecen estar relacionados principalmente con el registro civil, como actas de defunción y matrimonios, así como documentos de identificación. Sin embargo, hay una notable falta de conocimiento entre varios usuarios sobre los servicios que ofrece la municipalidad, lo que sugiere una oportunidad para mejorar la difusión y accesibilidad de información sobre los trámites disponibles.

Tabla 07: ¿Por lo general cuando realiza trámites en la municipalidad, en qué tiempo ha recibido respuesta?

ENTREVISTADA	RESPUESTA
JECC	Demasiado tiempo muchos se hacen esperar un trámite de un día, te entregan en otra semana
HGLM	En tres semanas
GPM	En tres semanas
EMC	Entre dos o tres semanas
HCJ	En dos semanas
MMC	No opino al respecto
JCGP	No opinó al respecto
SMQ	El último trámite que realicé lo recibí de medio año

ICS	La verdad es un caos de mucho tiempo te dan resultados
MGA	No te indican una fecha exacta
DGCM	Semana o días por no entregar una fecha indicada
SCM	Después de mucho tiempo y a veces se pasan diciendo que regrese mañana y así se hacen pasar hasta un mes
AEEL	Es días que me hacen pasear y no me entregan

Nota: Elaboración propia.

ANÁLISIS: La tabla proporciona información sobre los tiempos de respuesta percibidos por los entrevistados al realizar trámites en la Municipalidad Provincial de San Román. Las respuestas indican una experiencia generalizada de demoras significativas y falta de precisión en los tiempos de entrega de resultados. Los patrones en las respuestas permiten la siguiente interpretación:

1. Demoras Prolongadas: La mayoría de los entrevistados (JECC, HGLM, GPM, EMC, HCJ, ICS, SCM) reportan que los tiempos de respuesta varían desde dos semanas hasta un mes o incluso medio año (SMQ). Estas demoras son considerablemente más largas de lo que esperaban y parecen generar frustración.
2. Falta de Precisión en los Tiempos de Entrega: Algunos entrevistados (MGA, DGCM, SCM, AEEL) mencionan que la municipalidad no proporciona fechas exactas de entrega y que con frecuencia los usuarios son instruidos para “regresar mañana” sin recibir una respuesta concreta. Esto genera incertidumbre y retrasa el cumplimiento de los trámites, aumentando la percepción de ineficiencia.
3. Experiencia de “Paseo” de los Usuarios: Varios entrevistados (ICS, SCM, AEEL) describen el proceso de tramitación como un “paseo”, donde se les hace regresar en repetidas ocasiones sin recibir una respuesta definitiva. Este fenómeno sugiere una

posible desorganización en el manejo de los trámites y falta de compromiso en la atención al usuario.

4. Indecisión o Falta de Respuesta: Dos entrevistados (MMC, JCGP) optaron por no opinar, lo cual podría reflejar una resignación hacia la situación o simplemente una falta de expectativas sobre mejoras en los tiempos de respuesta.

En resumen, los tiempos de respuesta para trámites en la municipalidad de San Román son percibidos como excesivamente largos y poco precisos, generando una experiencia frustrante para los usuarios. La falta de claridad en los plazos y el constante “paseo” de los usuarios afectan negativamente la percepción de eficiencia y calidad del servicio. Estos resultados sugieren una necesidad urgente de mejorar los tiempos de procesamiento y proporcionar plazos específicos para las entregas, con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios.

Tabla 08: ¿Cuándo recurre a la administración de la municipalidad provincial de San Román, conoce sobre la normatividad local que regula el procedimiento administrativo?

ENTREVISTADA	RESPUESTA
JECC	No hay mucha información por parte de los funcionarios
HGLM	No conozco
GPM	No conozco sobre sus normativas
EMC	No conocemos y si nos enteramos es porque necesitamos en la normativa para el trámite
HCJ	Sí conozco parte del procedimiento pero no todo
MMC	No conozco
JCGP	No

SMQ	Sí
ICS	No
MGA	No conozco
DGCM	Sí
SCM	No conozco
AEEL	Seamos realistas las personas desconocen de leyes lo único que saben creo yo son los abogados

Nota: Elaboración propia.

ANÁLISIS: La tabla refleja la familiaridad de los entrevistados con la normatividad local que regula los procedimientos administrativos en la Municipalidad Provincial de San Román. A continuación se analizan las respuestas:

1. Desconocimiento Generalizado de la Normatividad: La mayoría de los entrevistados (JECC, HGLM, GPM, EMC, MMC, JCGP, ICS, MGA, SCM, AEEL) afirma no conocer las normas locales que regulan los trámites administrativos. Esto indica una falta de acceso a información normativa o una posible ausencia de mecanismos para informar adecuadamente a los ciudadanos sobre estos aspectos, lo que podría estar dificultando la comprensión de los procesos y derechos de los usuarios.
2. Conocimiento Parcial o Superficial: Un par de entrevistados (HCJ, EMC) menciona conocer solo parte del procedimiento o acceder a la normativa únicamente cuando esta es estrictamente necesaria para completar un trámite específico. Esto sugiere que, aunque los usuarios pueden enterarse de la normativa durante el proceso, no existe un conocimiento general o previo de las reglas que rigen estos trámites.
3. Acceso a Información Limitado por Parte de los Funcionarios: JECC observa que hay poca información sobre la normativa proporcionada por los mismos funcionarios. Esto apunta a una posible carencia de transparencia o falta de capacitación del personal para

comunicar las normas y regulaciones, lo cual contribuye al desconocimiento de los usuarios.

4. Percepción de Exclusividad Legal: AEEL menciona que el conocimiento de las leyes y normativas es percibido como algo reservado principalmente a los abogados, lo cual refleja una barrera cultural o educativa que hace que algunos usuarios vean la normativa como un tema especializado y ajeno a su alcance.
5. Excepciones de Conocimiento: Solo unos pocos entrevistados (SMQ, DGCM) expresan que sí conocen la normativa, lo cual podría indicar que, aunque hay un bajo nivel de conocimiento en general, algunos ciudadanos tienen acceso a esta información, probablemente por experiencias previas o intereses personales.

En conclusión, el desconocimiento de la normatividad local es una constante entre los usuarios que acuden a la municipalidad de San Román. La falta de información accesible y la percepción de que solo los expertos en leyes conocen la normativa sugieren una necesidad de mayor transparencia y divulgación de estas reglas. Mejorar el acceso a la información sobre los procedimientos administrativos podría empoderar a los usuarios, facilitando el cumplimiento de trámites y reduciendo las confusiones o malentendidos en el proceso administrativo.

Tabla 09: ¿Las diferentes oficinas administrativas cuentan a la vista del usuario los flujogramas para conocer el trámite?

ENTREVISTADA	RESPUESTA
JECC	Sí conoce
HGLM	No, casi siempre que vengo no hay información
GPM	Algunos la mayoría no
EMC	No entiendo A qué llamarán flujogramas

HCJ	Flujogramas esos señores no saben ni dónde están parados
MMC	Esos señores nunca ponen nada Solo saben hacer esperar
JCGP	Sí
SMQ	Sí
ICS	Si
MGA	No todas
DGCM	Sí
SCM	Sí
AEEL	Nunca escuché alguna información de este tipo

Nota: Elaboración propia.

ANÁLISIS: La tabla explora si los usuarios perciben que las oficinas administrativas de la Municipalidad Provincial de San Román cuentan con flujogramas visibles para orientar los trámites. A continuación, se presenta un análisis de las respuestas:

1. Conocimiento de la Existencia de Flujogramas: Algunos entrevistados (JECC, JCGP, SMQ, ICS, DGCM, SCM) afirman que sí conocen la presencia de flujogramas en las oficinas. Esto indica que al menos en algunas áreas de la municipalidad, hay información visible sobre los procedimientos, lo cual podría facilitar los trámites para aquellos que la identifican.
2. Ausencia o Carencia de Información Clara y Visible: La mayoría de los entrevistados (HGLM, GPM, EMC, MMC, MGA, AEEL) afirma que la mayoría de las oficinas no cuentan con esta información o no la tienen a la vista, o que en general no hay flujogramas. Esto sugiere una inconsistencia en la disponibilidad de información visible para los usuarios, lo cual puede contribuir a confusión y desorganización en la gestión de trámites.

3. Desconocimiento del Concepto de Flujogramas: Algunos entrevistados (EMC, AEEL) expresan desconocimiento sobre qué es un flujograma, lo cual podría indicar una falta de educación o familiarización con este tipo de herramienta informativa. Esta falta de claridad puede reducir la efectividad de cualquier flujograma que esté disponible, ya que si los usuarios no entienden su función, podrían no beneficiarse de su presencia.
4. Percepción Negativa sobre la Organización Administrativa: Entrevistados como HCJ y MMC ofrecen respuestas críticas sobre el desempeño de los trabajadores y la falta de información clara en las oficinas, lo cual refleja una percepción de desorganización y poca atención a la experiencia del usuario en la municipalidad.

En resumen, aunque algunos usuarios han visto flujogramas y consideran que están presentes, la mayoría de los entrevistados reporta la ausencia de estos o la falta de claridad en su disponibilidad. Esto sugiere que, para facilitar los trámites, la municipalidad podría estandarizar la ubicación de flujogramas y hacer esfuerzos para que los usuarios comprendan su utilidad, logrando así una orientación más clara y accesible para todos los ciudadanos que realizan trámites

Tabla 10: Recibe alguna orientación de la normativa a aplicarse en el trámite que Ud. ¿ha iniciado?

ENTREVISTADA	RESPUESTA
JECC	Sí
HGLM	Casi no hay
GPM	Muy pocas veces por algunos trabajadores hasta desconocen de su labor de trabajo
EMC	Nunca hay nunca he recibido orientación de un abogado
HCJ	Nunca oí hablar es lo único que hacen esos señores es gritar y

	decir no sabe usted
MMC	Ninguna orientación solo gritos por parte de estos señores que atienden
JCGP	Sí
SMQ	No
ICS	Algunas veces sí
MGA	No siempre
DGCM	No
SCM	Si
AEEL	Estos señores nunca te indican nada

Nota: Elaboración propia.

ANÁLISIS: La tabla muestra las percepciones de los usuarios respecto a la orientación sobre la normativa aplicable que reciben durante la tramitación de un procedimiento en la Municipalidad Provincial de San Román. Las respuestas reflejan una experiencia mayormente negativa y poco uniforme. A continuación, se presenta la interpretación:

1. Falta de Orientación Constante y Efectiva: La mayoría de los entrevistados (HGLM, GPM, EMC, HCJ, MMC, SMQ, MGA, DGCM, AEEL) reporta que reciben poca o ninguna orientación sobre la normativa aplicable. Esta falta de información puede contribuir a la confusión y frustración de los usuarios, además de generar una percepción de ineficiencia en el personal.
2. Experiencia Negativa en el Trato: Algunos entrevistados (HCJ, MMC, AEEL) describen un trato poco amable o incluso hostil por parte del personal, mencionando que, en lugar de orientación, reciben gritos o respuestas despectivas. Esta percepción sugiere

problemas en el servicio al usuario, con implicaciones en la calidad de atención y la confianza de los ciudadanos en el sistema.

3. Experiencias Mixtas y Ocasionales de Orientación: Un grupo menor de entrevistados (JECC, JCGP, ICS, SCM) reporta haber recibido alguna orientación en ciertos casos, lo que sugiere que en ocasiones el personal brinda información normativa, aunque esta experiencia parece ser inconsistente y depender del trabajador específico que atiende al usuario.
4. Ausencia de Profesionales Especializados en Normatividad: EMC menciona la falta de orientación por parte de un abogado, lo cual podría indicar que la municipalidad carece de personal capacitado específicamente en normatividad o de un protocolo para comunicar claramente a los usuarios los aspectos normativos relevantes para cada trámite.
5. Percepción de Desconocimiento por Parte del Personal: Algunos entrevistados (GPM, AEEL) sienten que ciertos trabajadores desconocen la normativa y sus propios roles. Esto refuerza la idea de que la capacitación y la estandarización de los procedimientos de orientación son áreas de oportunidad para mejorar el servicio.

En resumen, la orientación sobre normativa en los trámites es percibida como insuficiente y poco uniforme. La falta de información, junto con la percepción de mal trato y falta de capacitación del personal, impacta negativamente la experiencia de los usuarios en la municipalidad. Para mejorar, se podrían implementar capacitaciones en atención al usuario y establecer pautas claras de comunicación normativa para brindar un servicio más accesible y efectivo.

CONCLUSIONES

PRIMERA: La atención al público en la Municipalidad Provincial de San Román se percibe de manera variada por los entrevistados, destacando aspectos como el trato adecuado, la eficiencia operativa y el apoyo en trámites. Sin embargo, las experiencias negativas, la falta de conocimiento y las críticas hacia la calidad del servicio sugieren que no se están cumpliendo plenamente las expectativas de los usuarios. Además, existe una demanda por mejorar la difusión de información y la capacitación del personal para elevar los estándares de atención.

SEGUNDA: La atención al público en la Municipalidad Provincial de San Román enfrenta importantes desafíos, entre los que destacan la desorganización, demoras prolongadas y una deficiente comunicación sobre los tiempos y procedimientos de los trámites. Los problemas estructurales, como la falta de capacitación del personal, el mal manejo de recursos tecnológicos y una actitud poco empática hacia los usuarios, contribuyen a una experiencia generalizada de frustración y percepción de baja calidad en el servicio. Además, existe una notable falta de conocimiento por parte de los usuarios sobre los servicios disponibles, lo que limita el acceso y aprovechamiento de estos.

TERCERA: El desconocimiento de la normatividad local, la insuficiencia de orientación sobre los trámites y la falta de claridad en herramientas como los flujogramas son obstáculos recurrentes para los usuarios de la Municipalidad de San Román. Estas deficiencias, sumadas a percepciones de mal trato y falta de capacitación del personal, afectan negativamente la experiencia de los ciudadanos y dificultan la realización de trámites de manera eficiente y transparente.

RECOMENDACIONES

PRIMERO: Implementar un programa integral de capacitación para el personal de atención al público que abarque habilidades de trato interpersonal, eficiencia en la gestión de trámites y solución de problemas. Asimismo, reforzar los canales de comunicación y difusión de información sobre los servicios disponibles para reducir el desconocimiento y mejorar la experiencia del usuario.

SEGUNDO: Implementar un plan de mejora organizacional que incluya: Capacitación del personal en normativas, procesos y atención al cliente para optimizar el servicio y mejorar el trato al usuario, Mejoras tecnológicas y de gestión, como sistemas más confiables y un seguimiento centralizado de trámites para reducir demoras y garantizar tiempos específicos de entrega, Campañas informativas para difundir ampliamente los servicios disponibles, fortaleciendo la transparencia y accesibilidad y Creación de un sistema de retroalimentación para identificar áreas críticas desde la perspectiva de los usuarios y atenderlas oportunamente.

TERCERO: Implementar un programa integral de mejora que contemple: Divulgación accesible de la normativa local, mediante plataformas digitales y materiales físicos en puntos estratégicos, Estandarización y visibilidad de flujogramas, asegurando su ubicación en áreas visibles y con lenguaje comprensible y Capacitación continua al personal en atención al usuario y normativa vigente, estableciendo pautas claras para una comunicación uniforme y efectiva con los ciudadanos.

BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón Fernández, E. (2018). *Propuesta de un modelo administrativo para mejorar la calidad en la atención al público en la Municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo, DEpartamento de Cajamarca* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4875/Alarc%c3%b3n%20Fern%c3%a1ndez%20Erla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Contreras Jaramillo, M. A. (2022). *Eficiencia pública: El acercamiento a un mejor sector público* [Universidad Autonoma de Madrid]. https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/703403/contreras_jaramillo_mario_andres.pdf?sequence=1
- Cornejo Rallo, M. Á. C. (2012). *Calidad de servicio y atención al usuario: La experiencia del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/\\$FILE/corneral.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C2695F06B9B934E605257C380077B8A2/$FILE/corneral.pdf)
- Fierro Sampedro, J. del R. (2023). *Análisis de la vulneración de derechos por las actuaciones del Registro Civil de la ciudad de Guayaquil relacionado a la Sentencia 1000-17/20 del año 2020* [Universidad Regional Autonoma de Los Andes]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/16668/1/UA-MMC-EAC-024-2023.pdf>
- Flores Catunta, R. (2023). *Gestión de calidad y satisfaccion de los usuarios en la Municipalidad Distrital de San Miguel, Juliaca 2022*. Universidad Nacional de Juliaca.
- Landa Arroyo, C. (2017). *Los Derechos Fundamentales* (1era Edición). Fondo Editorial PUCP. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/170363/Los%20derechos%20fundamentales.pdf>
- Machaca Quispe, S., & Mamani Ramos, S. E. (2021). *Calidad de atención en el servicio y satisfaccion del usuario en la Municipalidad Distrital de Ichuña, Moquegua 2018* [Universidad Nacional del Altiplano].

http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/15076/Machaca_Sayda_Mamani_Susan.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mallap Rivera, J. (2013). *Comentarios al Régimen Normativo Municipal*. Gaceta Jurídica S.A.
https://dataonline.gacetajuridica.com.pe/resource_apc/PubOnlinePdf/06032015/04%20COMENTARIOS%20AL%20REGIMEN%20NORMATIVO%20MUNICIPAL.pdf

Morocho Neyra, S. L. (2022). *Atención al usuario en una entidad pública del Cercado de Lima, 2022* [Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106801/Morocho_NSL_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SGP. (2013). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública* (Presidencia del Consejo de Ministros). Secretaria de Gestión Pública de la PCM.

Soria del Castillo, B. (2011). *Diccionario Municipal Peruano* (2da Edición). Promoción y Capacitación para el Desarrollo (PROMCAD-INICAM), Konrad Adenauer Stiftung (KAS).
<https://andrescusiarrredondo.wordpress.com/wp-content/uploads/2024/03/diccionario-municipal-peruano.pdf>

Tito Mamani, F. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huancané—2021* [Universidad Nacional de Juliaca].
http://repositorio.unaj.edu.pe/bitstream/handle/UNAJ/249/TESIS_Tito_Mamani_Fredy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres Torres, S. C. (2015). *El silencio administrativo en las entidades públicas y la vulneración de derechos de los administrados por tramites de cambio de domicilio en el ARCSA Ambato* [Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/11170/1/FJCS-DE-813.pdf>

Yupanqui Suarez, E. (2022). *Gestión pública y calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Chilcas—Ayacucho, 2022*. [Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96773/Yupanqui_SE-SD

pdf?sequence=4&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de categorización

TÍTULO: Vulneración al derecho de atención pública en las diferentes áreas administrativas de la Municipalidad Provincial de San Roman Juliaca - 2023

PROBLEMA	OBJETIVO	CATEGORÍAS	METODOLÓGIA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>GENERAL</p> <p>¿Cómo es la calidad de la atención al público para el acceso a los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román 2023?</p> <p>ESPECÍFICO</p> <p>¿Cuáles son las principales barreras de acceso a los servicios públicos que enfrenta la ciudadanía en las oficinas administrativas de la Municipalidad Provincial de San Román 2023?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Analizar la calidad de la atención al público para el acceso a los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de San Román 2023</p> <p>ESPECÍFICO</p> <p>Describir las principales barreras de acceso a los servicios públicos que enfrenta la ciudadanía en las oficinas administrativas de la Municipalidad Provincial de San Román 2023</p>	<p>Atención al Público</p> <p>Usuario y/o administrado</p> <p>Servicios públicos</p>	<p>TIPO INVESTIGACIÓN</p> <p>Jurídico Descriptivo</p> <p>METODOLÓGIA DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Cualitativo</p>	<p>Entrevista</p> <p>Guía de Entrevista</p>
<p>¿Cómo es la calidad de la atención al público en las oficinas administrativas de la Municipalidad Provincial de San Román 2023?</p>	<p>Conocer la normatividad local sobre atención al público en las oficinas administrativas de la Municipalidad Provincial de San Román 2023</p>			