

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ESCUELA DE POSGRADO**



**PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GESTIÓN EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA – ICA 2022**

TRABAJO DE INVESTIGACION

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:

GESTIÓN ESTRATEGICA EMPRESARIAL

PRESENTADO POR LA BACHILLER

QUISPE CASTILLO DE PEÑA MIRTHA LUCILA

LIMA – PERÚ

2024

**PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GESTIÓN EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA – ICA 2022**

ASESOR

Mg. William Jesús Rojas Gutiérrez

ORCID: **0000-0001-5296-2971**

BACHILLER

Mirtha Lucila Quispe Castillo

ORCID: **0000-0003-3538-6241**

ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR(A):

Mg. William Jesús Rojas Gutiérrez

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Roberto Martín Gamarra López
Presidente

Dr. Eliezer Rodríguez Ramírez
Secretario

Mg. Tulio Cesar Espinoza Coronado
Vocal

**LINEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN EMPRESARIAL**

DEDICATORIA

A mis abuelitos y mi papá que Dios los tenga en su gloria y ahora son ángeles en mi vida, sé que se encuentran muy orgullosos y siempre me bendicen.

A mi mamá que siempre está a mi lado brindándome apoyo y sin ella no hubiera logrado una meta más en mi vida profesional.

A mi esposo, por su apoyo y comprensión.

A mi hija Kiara, por ser la fuente de motivación e inspiración para superarme cada día más.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia

Gracias a mi familia (padres y esposo) por apoyarme en cada decisión y proyecto, por estar a mi lado brindándome fuerzas a seguir adelante, creer en mí y por el apoyo brindado.

Gracias a mi hija por ser la motivación para superarme y seguir adelante.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en mí para el término de mi maestría.

INDICE

PORTADA.....	i
TÍTULO	iii
ASESOR Y TESISTA.....	iv
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	v
LINEA DE INVESTIGACION.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE	xi
INFORME DE ANTIPLAGIO	ix
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xivv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.1.1 Formulación del problema	2
1.1.2 Problema general	2
1.1.3 Problemas específicos.....	2
1.2 Objetivos de investigación.....	2
1.2.1 Objetivo general	2
1.2.2 Objetivo específicos	2
1.3 Justificación e importancia de la investigación.....	3
1.3.1 Justificación	3
1.3.2 Importancia.....	4
1.4 Limitaciones en la investigación.....	4
1.5 Delimitación del área de investigación	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2.2 Bases teóricas	14
2.2.1 Historia de la municipalidad de Subtanjalla.....	14

2.2.2 Teorías de Calidad	14
2.2.3 Gestión Pública y municipal	18
2.3 Marco conceptual	21
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	23
3.1 Diseño metodológico	23
3.1.1 Tipo de investigación.....	23
3.1.2 Nivel de investigación.....	24
3.1.3 Diseño de investigación	25
3.1.4 Método	25
3.2 Participantes.....	26
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.3.1 Técnicas.....	28
3.3.2 Instrumento.....	30
3.4 Técnicas para el Procesamiento de la información.....	31
3.5 Aspectos éticos.....	28
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	29
4.1 Resultados	29
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
5.1 Discusión	57
5.2 Conclusiones	58
FUENTES DE INFORMACIÓN	61
Referencias Bibliográficas	61
ANEXO 1: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN.....	68
ANEXO 2: MATRIZ DE CATEGORIZACION DE OBSERVACION.....	70
ANEXO 3: MATRIZ DE CATEGORIZACION DE FICHA DE ENTREVISTA.....	71
ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA OBSERVACIÓN.....	73
ANEXO 5: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA ENTREVISTA... ..	75
ANEXO 6. CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO	78
ANEXO 7: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	79
ANEXO 8: RESULTADOS DE APLICACIÓN DE ENTREVISTAS A USUARIOS DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA – ICA 2022.....	82

ANEXO 9: REGISTRO DE OBSERVACIONES.....	145
ANEXO 10: MATRIZ DE TRIANGULACION TEORICA.....	154
ANEXO 11: MATRIZ DE TRIANGULACION DE DATOS	156



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 10 -05-2024

NOMBRE DEL AUTOR (A) /MIRTHA LUCILA QUISPE CASTILLO

ASESOR (A): Mg. WILLIAM JESÚS ROJAS GUTIÉRREZ

TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:

- PROYECTO ()
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (X)
- TESIS ()
- TRABAJO ACADÉMICO ()
- ARTICULO CIENTIFICO ()
- OTROS ()

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL
SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO:

"PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SUBTANJALLA – ICA 2022."

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 12 %

Conformidad Autor:

Conformidad Asesor:






Mirtha Lucila Quispe Castillo
DNI: 41665718

Mg. William Jesús Rojas Gutiérrez
DNI: 40021221

12%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	3%
2	repositorio.upsjb.edu.pe Internet Source	2%
3	repositorio.ucss.edu.pe Internet Source	1%
4	repositorio.uss.edu.pe Internet Source	1%
5	hdl.handle.net Internet Source	1%
6	repositorio.uta.edu.ec Internet Source	<1%
7	repositorio.unjfsc.edu.pe Internet Source	<1%
8	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Student Paper	<1%
9	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO	<1%

RESUMEN

La presente investigación titulada “Percepción de los usuarios de la gestión en la municipalidad distrital de Subtanjalla – Ica 2022, tuvo como objetivo principal Comprender la percepción de los usuarios en la satisfacción de la Gestión en la Municipalidad distrital de Subtanjalla - Ica 2022

En cuanto a la metodología, el tipo de investigación fue básica, de enfoque cualitativo; de diseño de fenomenológico. Los sujetos de estudio fueron 10 usuarios de la municipalidad de Subtanjalla. La técnica empleada para recolectar la información fue la entrevista y la observación y los instrumentos de recolección de datos fueron las guías de entrevista y la observación participativa.

En el Capítulo I, se habla del problema que existe en la municipalidad distrital de Subtanjalla – Ica, los objetivos de la investigación, la importancia de la investigación realizada y los límites que se tuvo para realizar dicha investigación.

En el Capítulo II, se encuentra los antecedentes internacionales, nacionales y locales se que tuvo como muestra para realizar la investigación, también se encuentra las bases teóricas que son las teorías, características que están relacionadas con el tema de estudio, la cual permitió recopilar información.

Capítulo III, en él se plasma el tipo, nivel, diseño y método de investigación que se realizó para la investigación, se habla de los participantes que fueron de ayuda para realizar la investigación, las técnicas e instrumentos que se empleó.

Capítulo IV, se da a conocer los resultados que se obtuvo en la investigación.

En el Capítulo V, se relaciona el resultado que se obtuvo con la teoría utilizada (discusión), se muestra las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

Palabras claves: Gestión municipal, gestión pública, satisfacción.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Perception of the users of the management in the district municipality of Subtanjalla - Ica 2022, had as main objective to understand the perception of the users in the satisfaction of the Management in the district municipality of Subtanjalla - Ica 2022

Regarding the methodology, the type of research was basic, with a qualitative approach; of phenomenological design. The study subjects were 10 users from the Subtanjalla municipality. The technique used to collect the information was the interview and observation and the data collection instruments were the interview guides and participatory observation.

In Chapter I, the problem that exists in the district municipality of Subtanjalla - Ica, the objectives of the investigation, the importance of the investigation carried out and the limits that were had to carry out said investigation are discussed.

In Chapter II, there is the international, national and local background that was taken as a sample to carry out the research, there is also the theoretical bases that are the theories, characteristics that are related to the subject of study, which allowed collecting information.

Chapter III, it reflects the type, level, design and method of research that was carried out for the investigation, it talks about the participants who were helpful to carry out the investigation, the techniques and instruments that were used.

Chapter IV, the results obtained in the investigation are disclosed.

In Chapter V, the result obtained with the theory used (discussion) is related, the conclusions and recommendations of the research work are shown.

Keywords: Municipal management, public management, satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La tesis realizada que lleva como título: “Percepción de los usuarios de la gestión en la municipalidad distrital de Subtanjalla – Ica 2022”, surge de la necesidad de saber cómo los usuarios perciben la gestión municipal en el distrito de Subtanjalla.

A nivel nacional, se puede decir que en cuanto a las Municipalidades Peruanas son criticadas por los usuarios, por el mal manejo de la gestión de turno, es por ello que es necesario recalcar que una buena Gestión Municipal depende de las autoridades y la comunicación que tiene con su personal que labora, las autoridades deben de ser líderes que puedan trabajar en equipo, por el bienestar de la municipalidad, trabajadores y lo más importante por los usuarios para que se sientan satisfechos con la Gestión. “Una buena Gestión Municipal para el desarrollo de una localidad implica el fortalecimiento de cuatro variables: gestión institucional, gestión operativa, gestión financiera y gestión presupuestal, ligadas a la dimensión social, económica, medioambiental y política” (Estrada, 2019; Casiano y Cueva, 2019).

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Se puede indicar que el problema que enfrentan las municipalidades o entidades públicas es la atención que brindan a los usuarios no es la adecuada, por tal motivo los usuarios no se sienten satisfechos con el trato que les brindan los trabajadores, los que son elegidos por la gestión actual y en algunas oportunidades no tienen experiencia con el servicio al usuario, por tal motivo la gestión que está a cargo debe de buscar algunas estrategias que apoyen a dar un buena atención a los usuarios y así puedan brindar una atención de calidad y la ciudadanía o usuarios se sientan satisfechos e identificados con la institución.

A nivel internacional, Arraiza (2016) afirma:

La planificación municipal es una forma de afrontar el mejoramiento de un municipio a través de instrumentos que permitan el análisis de la mayoría de los problemas que enfrenta la sociedad y brindar métodos de organización que sean capaces de lograr una mejor utilización de los recursos para el beneficio social, por lo tanto, el éxito en la gestión de gobiernos locales depende del liderazgo de los funcionarios, también indica que la sociedad es la razón de ser del municipio y sin ella, carecen de sentido un gobierno y una administración. (p.52)

De acuerdo a la investigación realizada se puede manifestar que: La percepción es la imagen que nos hacemos con ayuda de la experiencia y necesidades, para interpretar nuestras sensaciones y así comprender y reconocer nuestro contexto. En la municipalidad es necesario determinar la percepción de los servicios y el nivel de satisfacción del usuario, lo importante es que los usuarios perciban y tengan una atención adecuada en los servicios que brinda la municipalidad. Se puede decir que la problemática del capital intelectual afecta

la calidad de atención del usuario y su nivel de satisfacción, uno de los retos de las instituciones es brindar un buen producto u/o servicio de calidad a los usuarios para que ellos se encuentren satisfechos.

1.1.1 Formulación del problema

1.1.2 Problema general

¿Cuál es la percepción de los usuarios en la satisfacción de la Gestión en la Municipalidad distrital de Subtanjalla – Ica 2022?

1.1.3 Problemas específicos

PE1: ¿Cómo es la atención a la ciudadanía o usuarios en la Gestión de la Municipalidad distrital de Subtanjalla – Ica 2022?

PE2: ¿Qué estrategias puede utilizar la gestión Municipal para brindar un servicio de calidad en la Municipalidad distrital de Subtanjalla - Ica 2022?

PE3: ¿Cómo se viene dando la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía ofrecidos en la Gestión de la Municipalidad distrital de Subtanjalla – Ica 2022?

1.2 Objetivos de investigación

1.2.1 Objetivo general

Comprender la percepción de los usuarios en la satisfacción de la Gestión en la Municipalidad distrital de Subtanjalla - Ica 2022.

1.2.2 Objetivo específicos

OE1. Describir la atención a la ciudadanía o usuarios en la Gestión de la Municipalidad distrital de Subtanjalla - Ica 2022.

OE2. Identificar que estrategias puede utilizar la gestión municipal para brindar un servicio de calidad en la Municipalidad distrital de Subtanjalla – Ica 2022.

OE3. Reconocer como se viene dando la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía ofrecidos en la Gestión de la Municipalidad distrital de Subtanjalla – Ica 2022.

1.3 Justificación e importancia de la investigación

1.3.1 Justificación

La presente investigación se justifica a nivel teórico porque permitirá fortalecer la teoría mediante el estudio sistemático de la percepción de los usuarios de la Gestión en la Municipalidad. Además, ayudará como antecedente en las futuras investigaciones, pues se conocerá la realidad de las percepciones que tiene el usuario. Además, se conocerá y contractará los resultados del instrumento para reconocer la verdadera importancia que la gestión municipal debe de tener en la atención que brindan a los usuarios y que se sientan satisfechos con el servicio dado. Esta información nos permitirá tener y conocer teoría que aportarán positivamente a la investigación en la atención al usuario y servirá como antecedentes en futuras investigación, también servirá para comprobar y crear debate.

La presente investigación se justifica Metodológicamente, mediante la creación del instrumento entrevista semi estructurada, la cual ayudará a la recolección de las percepciones que tienen los usuarios de la gestión municipal. Dicho instrumento nos facilitará con la investigación y conocimiento de la definición exacta de nuestras subcategorías. Además, se utilizará la guía de observación participante, para realizar una descripción específica de los lugares y personas.

La presente investigación se justifica socialmente pues nos brinda aportes con respecto a las estrategias que puede utilizar la gestión de la municipalidad y de ese

modo se beneficiará y será de gran ayuda para que pueda evaluar la realidad y utilizar las estrategias necesarias y además lograr la satisfacción de los usuarios, así mismo ayudará a cambiar la percepción que tienen los usuarios de la Gestión Municipal.

1.3.2 Importancia

La presente investigación ayudará a comprender cuál es la percepción de los usuarios en la satisfacción de la Gestión de la Municipalidad distrital de Subtanjalla – Ica en el año 2022, que es importante porque permitirá conocer y brindar estrategias para la satisfacción del usuario, ya que la percepción es un proceso mediante el cual, los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales con el fin de darle significado a su ambiente, la percepción es un proceso por el cual un individuo selecciona e interpreta la información a la cual está expuesto.

Comprender, identificar y describir cuál es la percepción de los usuarios en la satisfacción de la Gestión en la Municipalidad distrital de Subtanjalla - Ica 2022, por otra parte para que la Gestión de la Municipalidad pueda evaluar nueva estrategias para la atención de los usuarios y así se puedan sentirse satisfechos

1.4 Limitaciones en la investigación

En los antecedentes de investigación de los temas que se estudió no se encontró mucha información internacional y local, se realiza pocas tesis cualitativas, la información que se encuentra es antigua.

1.5 Delimitación del área de investigación

El presente estudio se va a realizar en la municipalidad distrital de Subtanjalla, el departamento de Ica – Perú, donde se identificará la percepción que tienen los usuarios en la Gestión Municipal y se verá si se sienten satisfechos con la atención que les brindan.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Internacionales

Carpio (2020), en su tesis: Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos – Ecuador, realizó su tesis para obtener el grado académico de maestra en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo – Piura, tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre la gestión municipal en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba. La metodología empleada fue cuantitativa porque le permite cuantificar, recopilar datos y es de tipo descriptivo correlacional porque mide dos variables y las asocia, diseño no experimental, las variables que componen la investigación no se manejaron ni manipularon, se aplicó encuesta y su instrumento fue cuestionario, su población está compuesta por los pobladores de la parroquia urbana del Cantón Baba y es 19,970 y su muestra es de 284 personas. Sus conclusiones fueron: estableció que no existe correlación estadísticamente significativa entre la dimensión servicios municipales y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba, Provincia de Los Ríos, año 2019, encontrándose un valor de sig bilateral $p= 0,444$, valor mayor que 1%. El nivel de servicios municipales que perciben la ciudadanía es considerada como mala y adecuada, lo cual debe transformarse en una mejora continua; se comprobó que no existe una correlación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de la ciudadanía en el Cantón Baba, Provincia de Los Ríos, en el año 2019, con un valor de sig bilateral $p= 0,338$, valor mayor que 1%. El nivel de capacidad de respuesta que perciben la ciudadanía es adecuada y buena por lo que se debe incrementar la satisfacción del usuario en los procesos para la atención a los ciudadanos.

Guaigua (2019), en su tesis: “La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua”, realizó su proyecto de investigación para obtener el título de Economista, en la universidad Técnica de Ambato, su objetivo principal fue conocer el nivel de percepción de los ciudadanos sobre la gestión municipal en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua. La metodología empleada fue de enfoque mixto, cuantitativa, porque de la información recolectada realiza análisis estadísticos y representaciones de gráfica y cualitativa porque analiza los problemas sociológicos (conductas y actitudes de las personas) nivel descriptivo, porque explica lo que observa, exploratoria y explicativa, su población fue 331,979 habitantes y su muestra fue de 384, su técnica utilizada fue encuesta y su instrumento fue cuestionario. Las conclusiones fueron: El grado de conocimiento sobre las funciones y servicios municipales, muestran insuficiencia a nivel general; la percepción de los ciudadanos sobre los servicios exclusivos de los municipios es negativo, los atributos institucionales presentan la misma valoración en gran porcentaje, las más relevante “el cumplimiento de promesas y acuerdos” en cuanto a la ejecución de los planes y proyectos propuestos por las autoridades; las acciones prioritarias de los ciudadanos sobre los problemas locales, muestran que se debería realizar acciones específicas para satisfacer las necesidades poblacionales, de esta manera tenemos, mejorar el estado de calles, veredas, parques y plazas.

Galarza (2017), en su tesis: La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del Canton la Mana, realizó una tesis para obtener el grado de maestro en Administración de empresas, en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, su objetivo principal es evaluar la gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del GAD Municipal del Cantón La Maná. La metodología empleada fue a una población de 35,000 personas y la

muestra fue a 396, realizó una investigación descriptiva, analítica, explicativa y de campo, método deductivo, de carácter no experimental, su instrumento fue la revisión y estudios de información documental e histórica, sus técnicas utilizadas fueron encuesta y entrevistas que permitió analizar la problemática y los objetivos específicos. Las conclusiones fueron: determinó que tiene falencias administrativas como: Instalaciones inadecuadas, tecnología obsoleta, inseguridad en la información, personal incompetente y el servicio ineficaz e ineficiente que no permiten ofrecer un servicio de calidad al usuario; la investigación de campo que se realizó permitió comprobar que el grado de satisfacción de los usuarios del GAD Municipal del cantón La Maná es bajo por la calidad del servicio recibido, por cuanto al realizar sus trámites, reciben un servicio de baja calidad e ineficiente.

Azanza (2017), en su tesis: "La comunicación organizacional y la percepción ciudadana de la gestión del gobierno autónomo descentralizado municipalidad de Ambato", realizó un trabajo de graduación previo a la obtención del título de Licenciada en Comunicación Social por la universidad técnica de Ambato Facultad de jurisprudencia y ciencias sociales carrera de comunicación social – Ambato – Ecuador, de título:., su objetivo fue estudiar la influencia de la comunicación organizacional del Gobierno autónomo descentralizado municipal de Ambato en la percepción ciudadana de la zona urbana del cantón Ambato. La metodología empleada fue a los habitantes de la parroquia institucional del GADMA y a 19 periodistas de medios de comunicación de Ambato, si un total de 21,452 personas y su muestra fue de 397 personas, su enfoque cualitativo porque interpreta las respuestas y resultados y cuantitativo porque al recolectar sus datos realiza análisis estadístico, no experimental, su nivel fue exploratoria, descriptiva y correlacional, sus técnicas utilizadas fueron entrevista y encuesta y el instrumento utilizado fue cuestionario. Su conclusión fue la ciudadanía ignora totalmente o conoce muy poco (95,8%) sobre el Plan de Obras que maneja el Municipio de Ambato; o

bien existe falta de información por parte de la institución o a su vez no llega al público de manera acertada.

Rocca (2016), en su tesis: Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso, realizo una tesis para obtener el grado de maestro en Dirección de Empresas, cuyo objetivo principal es evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso, la investigación tiene como población a todos los habitantes de la Municipalidad de Berisso 88,470²⁰ habitantes y su muestra fue de 250 personas, es cuantitativa, explorativa, porque analiza y determina el nivel de satisfacción de los ciudadanos, su técnica utilizada fue encuesta y su instrumento fue un cuestionario de preguntas. Su conclusión fue el nivel de satisfacción total de usuarios se encuentra entre “satisfecho” y “algo Insatisfecho”, debido a que el saldo de respuesta total obtenido alcanzó el valor de -0,0873.

Nacionales

Vásquez (2021), en su tesis: Calidad del gobierno digital y atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, realizo una tesis para obtener el grado de maestro en Gestión Publica en la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo es determinar la relación entre la calidad del gobierno digital y la atención al usuario en la gestión municipal del distrito de Morales, la investigación es de tipo básica, diseño no experimental, transversal y alcance correlacional debido a que en el proceso no manipulo las variables, su población fue de 29302 y la muestra de 244 pobladores, la técnica de fue encuesta la que permitió obtener información una sola vez y su instrumento fue cuestionario, los resultados determinaron que el nivel de calidad del gobierno digital es medio en 37%. La conclusión general fue que existe

relación entre la calidad del gobierno digital y la atención al usuario en la gestión municipal de distrito de Morales 2021.

Casiano y Cueva (2019), en su artículo “Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú), realizaron un artículo de investigación para la Revista Academo, revista de Investigación en Ciencias sociales y humanidades, su objetivo es determinar el nivel de percepción y confianza de la población respecto a la gestión municipal. La metodología fue de tipo cuantitativa porque recopiló, cuantificó y analizó datos y su nivel utilizado fue descriptivo correlacional para explorar la relación entre las variables y diseño no experimental, su población fue de pobladores entre 18 y 64 años de edad, su muestra de 132 personas, su instrumento aplicado fue un cuestionario con la finalidad de recopilar información sobre los niveles de percepción respecto a la prestación de servicios y los niveles de confianza y sus pruebas fueron el test chi-cuadrado y el test exacto de Fisher. La conclusión fue que los pobladores evidencian la existencia de un nivel de percepción negativo (30.99%) y un bajo nivel de confianza (6.42%) sobre la gestión actual.

Veliz (2019), en su tesis: “Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén – Chiclayo, realizó una tesis para obtener el grado académico de maestra en Gestión Pública, su objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Pomahuaca, Jaén. La metodología fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, descriptivo correlacional, no experimental con una población de 6649 usuarios y la muestra fue de 135 usuarios, las técnicas utilizadas fueron: técnica de fichaje recogió datos teóricos y sus instrumentos fueron fichas bibliográficas, fichas textuales, fichas de comentario, también utilizó la técnica de campo que fueron la observación y sus instrumentos fueron cuestionario y test. Las

conclusiones fueron: después de realizada la presente investigación, se puede deducir que el nivel de calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Pomahuaca es bajo, ya que no se cumplen con las expectativas que buscan los usuarios al ser atendidos por parte de los trabajadores, asimismo los materiales o instrumentos que utilizan para brindar el servicio son obsoletos, esto hace que se complique más el brindar un buen servicio al ciudadano que llega a ser atendido, por lo que el personal no contribuye en solucionar problemas que aquejan día a día a la población; si la calidad del servicio que se brinda es baja por lo tanto la satisfacción del usuario resulta ser baja, ya que al no cumplir con las expectativas que tienen los usuarios al ser atendidos van a quedar descontentos por el servicio que se brinda.

Paiva (2018), en su tesis “Gestión de la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión, para obtener el grado de maestro en Gestión Publica en la Universidad Cesar Vallejo, su objetivo principal es determinar si la Gestión de la calidad del servicio contribuye en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión. Su metodología empleada fue de enfoque cuantitativo porque se recopila, cuantifica y analiza datos y diseño no experimental transversal porque se observaron los fenómenos tal como se dan en el contexto para luego proceder a analizarlos, investigación correlacional causal porque se determinó la influencia de la gestión de calidad del servicio sobre la satisfacción del usuario, su técnica fue encuesta, instrumento cuestionario, su población fue constituida por 19,884 ciudadanos del distrito de La Unión y su muestra fue de 195 usuarios. La conclusión fue: la gestión de la calidad de la estrategia y la organización para los usuarios del servicio municipal de atención al usuario influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión en el año 2018, y lo explica aproximadamente en un 66.9%; la calidad del proceso de atención a la ciudadanía influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de La Unión-2018, logrando explicarla en un 37.6%, que existe una

influencia significativa de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario, existiendo un alto nivel de insatisfacción por parte del usuario.

Visurraga (2017) en su tesis: Percepciones- molestias en los quehaceres administrativo de la Municipalidad Distrital de los Olivos: Una mirada desde el usuario – Lima, para obtener el grado de maestro en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, su objetivo principal es describir las percepciones y molestias que tienen los usuarios de la MDLO respecto de los quehaceres administrativos y la necesidad de tener conceptos claros de una gestión pública competente. La metodología empleada fue de enfoque cualitativo, método inductivo, es hermenéutica y fenomenológica y su instrumento utilizado fue entrevista, su población fue de 6 personas, su conclusión es que el usuario de la MDLO es maltratado por la gestión pública municipal, a quien se le hace esperar muchas veces para la atención de sus gestiones y existen vallas burocráticas innecesarias, lo que genera incomodidad, fastidio o mortificación por la atención recibida, a ello genera pérdida de tiempo que significa pérdida de oportunidades, desmedro económico y agudiza con la falta de atención oportuna a sus peticiones y reclamos, generando al usuario una percepción negativa en los quehaceres administrativos y la gestión pública municipal; se evidencia que no existe preparación e idoneidad de los servidores públicos para brindar atención al usuario, a quienes muchas veces maltratan voluntaria o involuntariamente, generando dilación en sus gestiones, molestia, incomodidad y hasta mortificación lo que conlleva a reclamos hasta conflictos que se pueden prever y evitar. Cabe señalar que cada gestión municipal lleva su personal y funcionarios muchas veces seleccionados subjetivamente, direccionando su selección a criterios político-partidarios, amistad o retribución por haberlos apoyado en su campaña electoral.

Locales

Rivasplata (2021), en su tesis: Calidad de atención y su relación satisfacción en usuarios del área cobranzas de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, realizada para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública - Guadalupe, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, tiene como objetivo conocer el nivel de la satisfacción de los usuarios del área de cobranzas de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, investigación cuantitativa de diseño no experimental, tipo correlacional, su población fue de 48 personas. La conclusión en referencia a las variables de estudio, las cuales se aplicaron al área de cobranzas de la Municipalidad de Guadalupe, indica que no existe alguna relación de acuerdo al Rho de Spearman donde se obtuvo -0.041 .

De la Cruz (2018), en su tesis titulada: Políticas de desarrollo económico local y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, realizada para obtener el grado de maestro en Gestión Pública, en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Ica, tiene como objetivo evaluar la relación que existe entre las políticas de desarrollo económico local y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Tate, una investigación de carácter cuantitativa, tipo básica, se empleó el diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 200 contribuyentes de la municipalidad distrital de Tate - Ica, 2018 y la muestra quedó constituida por 90 contribuyentes empleando para ello el muestreo no probabilístico e intencionado. La conclusión fue: se ha logrado determinar que existe una relación directa y significativa entre el desarrollo humano y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018; en efecto se obtiene un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,794$ (tabla N° 13) que indica una relación directa y significativa; se ha logrado determinar que existe una relación directa y significativa entre el desarrollo social e institucional y la satisfacción de los usuarios en la

Municipalidad distrital de Tate – Ica, 2018; en efecto se obtiene un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,829$ (tabla N° 14) que indica una relación directa y significativa.

Martínez (2018), en su tesis: Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de La Tinguiña, Ica, para obtener el grado académico de maestra en Gestión Pública, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Ica, tiene como objetivo de determinar la relación entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad de la Tinguiña, su investigación es de enfoque cuantitativo de tipo no experimental, descriptivo correlacional, para la población y la muestra de la investigación tuvo en consideración a 78 usuarios. La conclusión general fue determinar que existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguiña, Ica 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido $r=0,624$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05; el análisis de los resultados en la investigación ha permitido determinar que existe relación directa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguiña, Ica 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido $r=0,564$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

Rojas (2017), en su tesis titulada: Influencia de la Calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, provincia de Chíncha, Región Ica, para obtener el grado de maestro en Gestión Estratégica Empresarial en la Universidad Privada San Juan Bautista-Lima, de título:, año 2016, su objetivo principal es determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chíncha, Región Ica, en el año 2016, su diseño metodológico fue de tipo aplicada de enfoque cuantitativa, nivel descriptivo correlacional

causal, método hipotético – deductivo, su población fue de 138 pobladores del distrito de Pueblo Nuevo. La conclusión fue: existe correlación positiva alta de 0.859, entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario que se ofrece en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016. Para el 55.07% de los pobladores encuestados sobre calidad de servicio, solo califica en el nivel a veces, lo cual explicaría que la calidad de servicio también se ubique también en un nivel casi siempre, según la apreciación del 24.8% de los pobladores que participaron en el estudio, por cuanto se está validando la hipótesis general: “La calidad del servicio si influye en el grado de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, en el año 2016”.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Historia de la municipalidad de Subtanjalla

Fue creada en el segundo gobierno del Presidente de la República Manuel Prado Ugarteche, por Ley N° 13174 el 10 de febrero de 1959, creando el distrito de Subtanjalla en la provincia y departamento de Ica indicando que el distrito tendrá como anexos los pueblos de Cambio de Macacona, Macacona, Arrabales, Angostura, Tres Esquinas, Santa Catalina y Collazos, sus límites por el norte con camino Real que conduce al Distrito de San Juan Bautista, por el este con la hacienda Santa Catalina hasta Yanquiza, por el sura con los médanos de la Angostura y por el Oeste con la Pampa conocida como Tablazo de Ica.

2.2.2 Teorías de Calidad

Teoría de W. Edwards Deming

Deming fue un profesor estadounidense, conocido también como el Padre de la tercera revolución industrial, uno de sus aportes a la calidad destaca los 14 principios para realizar una buena gestión en la organización e indica que “Un producto o servicio tiene

la calidad si sirve de ayuda a alguien o si disfruta de un mercado bueno y sostenido”.

(Global Standards S.C.,2019; Mogollon, 2019 y Lopez, 2010).

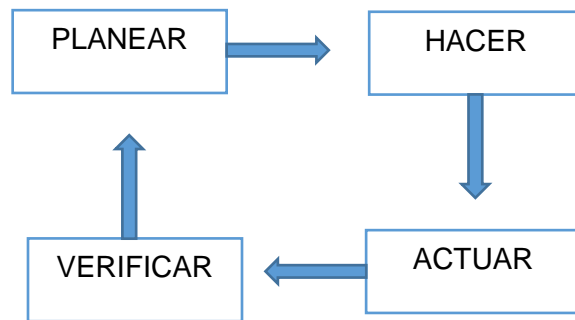
Los 14 puntos de Deming fueron presentados por primera vez en su libro Out of the Crisis (Salir de la Crisis).

- Crear constancia para el mejoramiento de los productos y servicios.
- Adoptar una nueva filosofía donde todos se beneficien (empleados, clientes y proveedores).
- Dejar de depender de la inspección para el logro de la calidad. Mejorar el proceso e incluir desde el inicio la calidad al producto – servicio.
- Terminar con la práctica de comprar solo con base al precio, se debe buscar proveedor de confianza de cada producto.
- Mejorar constantemente los sistemas de producción, servicio y planeación de cualquier actividad.
- Establecer entrenamiento y capacitaciones al personal de trabajo.
- Establecer liderazgo, reconociendo las diferentes habilidades y capacidades de los trabajadores.
- Eliminar el miedo y crear confianza para que se trabaje con eficacia.
- Quebrar las barreras entre los departamentos y construir un sistema de colaboración donde se tengan los mismos objetivos.
- Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas que generen frustración y conflictos entre los colaboradores.
- Eliminar cuotas numéricas y la gestión por objetivos, a menos que se encuentren acompañadas por una metodología cuantificable.
- Derribar las barreras y elementos que priven a las personas de sentirse orgullosos de su trabajo.
- Establecer un programa interno de educación y auto mejora.

- Poner a todos en la compañía a que trabajen y así lograr la transformación.

Otro de los aportes de Deming fue el ciclo PHVA, que es útil para estructurar y ejecutar planes de mejora de la calidad en una empresa, también se le conoce como: “Espiral de mejora continua”.

Fig.1



Esta aportación está aplicada en la quinta edición de ISO 9001, en su versión 2015, para los sistemas de gestión de calidad.

Planificar. Es programar un proyecto, tener los objetivos y ver la meta a alcanzar

Hacer. Es realizar lo planificado

Verificar. Es comprobar si lo planificado está funcionando correctamente.

Actuar. Tomar decisiones adecuadas cuando sea necesario para mejora del desempeño.

Teoría de Joseph M. Juran

Juran considera “La planificación de la calidad consiste en desarrollar los productos y procesos necesarios para satisfacer necesidades de los clientes” (Global Standards S.C.,2019). (p.7)

Medina, Gozalbes (1990) "Triología de Juran, en su enfoque de gestión de calidad se divide en 3 procesos: planificación, control y mejora. En el que permite una percepción mucho más práctica de la calidad". (p.13)

Planificación de la Calidad. Desarrolla lo que el cliente requiere y determina cuáles son sus necesidades para poder satisfacer sus necesidades.

Control de Calidad. Establece una retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos.

Mejora de la Calidad. Este proceso inicia de la detección de errores y de conocer su origen, lo que ayudará a mejorar el proceso.

Teoría de Philip B. Crosby

Genero prácticas de gestión de calidad mediante su libro "Calidad es gratis" y su filosofía "cero defectos" (...) Crosby señala que: La calidad no cuesta; no es un regalo, pero es gratuita, lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad: todas las acciones que resultan de no hacer bien las cosas a la primera vez e incluye 4 conceptos: definición de la calidad está de acuerdo con las necesidades, el sistema de calidad es prevención, un manejo estándar equivale a cero errores y la medida de la calidad es el precio de la inconformidad. (Global Standards S.C.,2019).

Tiene 14 principios básicos de la calidad.

- Compromiso de la dirección en comprometerse con una política de mejora de calidad.
- Equipos de mejora de calidad donde haya un representante por cada departamento y supervisen a su equipo de trabajo.
- Medidas de calidad para analizar los problemas de la organización.
- El costo de la calidad es el costo por hacer mal las cosas, se debe hacer bien desde el inicio.

- Saber el significado de calidad y enseñar a la organización el costo de la no calidad para que se evite.
- Tener acciones correctivas para rectificar posibles desviaciones.
- Planificación de cero defectos y tener un programa para prevenir errores
- Capacitación del supervisor para que sepa cómo elaborar un programa de mejora.
- Día de cero defectos.
- Tener metas y fijar objetivos para eliminar errores.
- Eliminar los errores y romper las barreras que impidan el cumplimiento de programa cero defectos.
- Reconocer al personal que ayuden a cumplir metas, mediante recompensas.
- Tener comunicación con los trabajadores y dar consejos de calidad.
- Mejorar la calidad de constantemente.

2.2.3 Gestión Pública y municipal

GESTION PUBLICA

Se puede señalar que la Gestión Pública, es un conjunto de procesos y acciones que los funcionarios llevan a cabo para administrar adecuadamente los recursos públicos de la entidad en la que laboran y de ese modo puedan cumplir con las metas institucionales.

Heredia (1985) mencionado por Jara et al., (2018), manifiesta que la gestión es la acción y efecto de realizar tareas con cuidado, esfuerzo y eficacia que lleven a una finalidad.

Jara et al., (2018), “una eficiente gestión pública permite una mejor atención a los ciudadanos. Todos los procesos que se gestionan en una entidad pública comprende que su producto “servicio” llegue a los ciudadanos y queden totalmente satisfechos

con el servicio y atención dada”. Además, la gestión pública debe ser adecuada para el bienestar del distrito.

GESTION MUNICIPAL

La gestión municipal son las actividades o funciones compartidas con la finalidad de elevar las condiciones económicas, sociales, humanas, físicas y culturales del municipio y de su población, para hacerlo económicamente equitativo y administrativamente eficiente, para el bienestar del municipio y de los ciudadanos. Es la organización y administración de los recursos del municipio. Es un proceso constante de análisis, tomas de decisiones, organización y control de actividades para la mejora del municipio y calidad de los ciudadanos. (Arraiza, 2016).

Percepción de los usuarios de la Gestión Municipal

Andrade (2015) Dice que: La percepción es la organización e interpretación de la información que provee el ambiente, interpretación del estímulo como objeto subjetivo.

El término percepción ha llegado a ser empleado indiscriminadamente para designar a otros aspectos que también tienen que ver con el ámbito de la visión del mundo de los grupos sociales”, como es la cosmovisión tanto a nivel individual y/o colectiva (...)La percepción corresponde al plano de las actitudes, los valores sociales o las creencias que han sido creadas y recreadas por los seres humanos como una forma de apropiación subjetiva de la realidad (vargas, 1994- citado por Chanca et al., 2020)

Se puede decir que la percepción es la apreciación que tenemos los ciudadanos de acuerdo a lo que podemos ver, escuchar, sobre la toma de decisiones que realizan los funcionarios públicos con la finalidad de realizar una buena administración de los recursos de la municipalidad para satisfacer las necesidades del usuario.

Atención a la ciudadanía o usuario

Bolaños (2015) “Una buena atención a los ciudadanos consta en prestar servicios de calidad y saber todas las acciones e inacciones de la entidad, porque impactarán en el servicio final que se presta al ciudadano”. (p.13), habría que decir también una atención adecuada ayudará a la satisfacción del usuario y aumentará la confianza de la ciudadanía hacia la atención que brinda la entidad pública (municipalidad).

- Orientación. La municipalidad debe de contar con un personal que ayude a guiar y orientar en los trámites que desea realizar la ciudadanía.
- Personal capacitado. Los trabajadores deben de ser capacitados mediante seminarios, charlas que les ayude a tener una buena atención a los usuarios.
- Información clara. La información que brinda el personal o trabajador de la entidad pública debe de entenderse, para que el usuario se sienta satisfecho.
- Horarios adecuados. Deben de estar en un lugar visible para que los usuarios puedan realizar sus trámites.
- Situación del trámite. Debe haber un personal donde se pueda consultar como va un trámite.

La atención al ciudadano, se puede entender que es el conjunto de medios que utiliza una administración pública para poner a disposición del usuario, con la finalidad de facilitar el acceso a los servicios públicos.

Estrategia y organización interna

Bolaños (2015) “La estrategia y organización interna son necesarios para guiar a la entidad en el desarrollo de los procesos para la mejora en la atención a la ciudadanía”. (p.23). Además, ayudaría en mejorar y brindar una atención de calidad.

- Necesidades y expectativas.

- Atención preferencial
- Trato amable
- Señalización y mapa de riesgos
- Protocolos de atención

Canales de atención a la ciudadanía

Bolaños (2015) “Son los medios que utilizan para la comunicación y atención a la ciudadanía. Éstos son importantes con relación a la calidad de la atención y el uso apropiado de ellos permite la mejora en la atención de los servicios” (p.35). Así mismo se puede decir que son los puntos de accesos que tiene un ciudadano para poder comunicarse con la municipalidad y le puedan brindar información.

- Presencial. Esta atención se da en las ventanillas ubicadas en la entidad para la realización de los tramites, acceso a información, recepciones de quejas y reclamos. Con este medio se da una atención personalizada.
- Telefónico - Celular. Es la recepción de las llamadas de los ciudadanos realizadas en una línea de atención (central de atención), con la finalidad de dar acceso a información de sus trámites, quejas, reclamos.
- Virtual. Es la recepción de las solicitudes vía online, mediante una plataforma virtual (página web) o correo electrónico, con la finalidad de solicitar información o realizar un trámite.

2.3 Marco conceptual

Según Bolaños Katherine (2015) se definirá lo siguiente:

Atención de calidad. Es un proceso que está encaminado a la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio.

Competencia intercultural. Es el conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que tiene una persona para poder interactuar con otras de diferentes culturas.

Estrategia. Conjunto de acciones que se realiza para lograr un objetivo y sirve para la toma de decisiones.

Estándar de atención. Es un modelo que permite definir las características básicas de los procesos de atención dirigidos a la ciudadanía

Liderazgo. Es la capacidad que tiene una persona para poder influir, motivar, organizar

Libro de Reclamaciones. Es un documento de naturaleza física o virtual, en el cual la ciudadanía puede registrar sus reclamos o quejas sobre la atención y los servicios ofrecidos por las entidades de la administración pública.

Mejora Continua. Es un esfuerzo realizado por las instituciones con la finalidad de tener eficiencia y eficacia, para el mejoramiento de la entidad.

Objetivo. Resultado que se desea para obtenerlo en un determinado tiempo y son expresados en términos cualitativos.

Protocolo de atención. Es el conjunto de orientaciones, conductas y actitudes que debe tener un personal que interactúa con la ciudadanía.

Tecnologías de información y comunicación (TIC). Son elementos y técnicas que se utilizan para el tratamiento y la transmisión de información, principalmente de informática, internet y telecomunicaciones.

Tramites documentarios. Proceso de recepción, registro y distribución de documentación ingresada a una entidad pública.

Servicios. Es un conjunto de actividades que busca satisfacer las necesidades.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

Básica

Sobre el tipo nivel básico o puro, en palabras de Esteban (2018), “Se dice que es básica porque sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y es fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia” (p. 1).

El presente trabajo de investigación es teórico, porque se hizo la búsqueda de diversas fuentes de estudio que contribuyeron en la ampliación de conocimientos referente al tema de la percepción de los usuarios referente a la gestión municipal.

Enfoque de investigación

El enfoque de la presente investigación es cualitativo caracterizado por recoger datos de carácter subjetivo sin realizar una medición, es decir, busca conocer a una realidad a partir de las ideas, pensamientos y vivencias de un grupo con características propias en un contexto específico. Asimismo, se centra en el descubrimiento y comprensión de los acontecimientos desde la observación de las experiencias en el campo, y posteriormente, contrastada con las teorías. Como lo afirma, Hernández *et al.* (2014) “se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto.” (p. 358).

Así mismo, Rojas-Gutiérrez (2022) define “la investigación cualitativa como un proceso sistemático que proporciona profundidad a los datos, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas, permite que la indagación se haga flexible, fresca, natural y holística” (p.84).

Es preciso señalar que el presente trabajo forma parte del enfoque, pues cumple con lo expresado por el autor, cuida las formas de acercarse a la realidad; es capaz de distinguir estas formas de acercamiento y de explicarlas; obtiene información y la expone de manera sistematizada, clara, coherente y argumentada, entonces se habla de un trabajo de mayor complejidad y que posee, por sus rasgos, carácter científico. (Guerrero y Guerrero, 2014).

En base a lo anterior, se puede indicar que el presente trabajo se proyecta a realizar un estudio de la percepción de los usuarios de la gestión en la municipalidad distrital de Subtanjalla y descripción de sus características, para luego, interpretar y analizar los resultados.

3.1.2 Nivel de investigación

Por la naturaleza del trabajo de investigación se tomará el alcance descriptivo, este tiene como objetivo explicar lo constituyente al fenómeno que se ha de investigar, otorgando información metódica y auténtica. “La investigación con alcance descriptivo busca especificar propiedades, características, perfiles de las personas, grupos, comunidades y procesos que se sometan a un análisis. De igual manera, pretende recoger información de manera independiente o conjunta de las variables que se investiguen.” (Rojas-Gutiérrez & Tasayco, 2020, p. 161).

Es decir, la finalidad de este tipo de alcance es conocer el fenómeno en un gran tamaño; describiendo las cualidades que tiene (Gallardo, 2017) . En este contexto; lo que se busca en el presente trabajo conocer a fondo la Percepción de los usuarios de la gestión en la municipalidad distrital de Subtanjalla y analizar sus características y particularidades para la recolección de los datos.

3.1.3 Diseño de investigación

En el enfoque cualitativo, el diseño es el abordaje general que se empleará en la investigación. Hernández et al. (2014) establecen al diseño como aquella estrategia que emplea el investigador para obtener información y aportar evidencias respecto al objetivo de la investigación.

El diseño es *fenomenológico Hermenéutico*, permiten que se pueda profundizar en la percepción de los usuarios de la gestión en la municipalidad. Escudero & Cortez (2018) manifiestan que el diseño fenomenológico “consiste en el estudio de los fenómenos sociales tomando en cuenta la perspectiva de los propios actores sociales” (p. 51)

Asume el estudio de la realidad sin prejuicios asumiendo la observación auténtica. Por otro lado, es importante considerar el diseño hermenéutico en esta investigación porque sustenta la revisión e interpretación documental de la teoría sobre la percepción de los usuarios de la gestión municipal. Diseño fenomenológico: consiste en el estudio de los fenómenos sociales tomando en cuenta la perspectiva de los propios actores sociales. Behar (2008) El método fenomenológico no parte del diseño de una teoría, sino del mundo conocido, del cual hace un análisis descriptivo en base a las experiencias compartidas. Del mundo conocido y de las experiencias intersubjetivas se obtienen las señales, indicaciones para interpretar la diversidad de símbolos.

Dicha explicación aporta una comprensión y conciencia de los significados definidos en torno a un problema o fenómeno analizado; este diseño de investigación presenta un carácter filosófico y metodológico (Aguirre y Jaramillo, 2013).

3.1.4 Método

Gómez (2012) en su libro titulado Metodología de la Investigación, indica que los métodos generales en los que se apoya a la investigación científica son los

siguientes: -Método inductivo, -Método deductivo, -Método analítico y -Método sintético.

Escudero & Cortez (2017) La investigación cualitativa asume un carácter inductivo esto quiere decir que inicia de la realidad concreta y los datos que aporta para llevar a cabo la teorización. (p.92) Así mismo se puede decir que el método inductivo parte de la observación de determinados hechos, los cuales son analizados por el investigador.

Los datos fueron recopilados que se colocaron en cuadro dependiendo del instante de la sesión para luego describir e interpretar las observaciones realizadas de acuerdo con los criterios a partir de las subcategorías. La observación fue desarrollada utilizando las listas de cotejo y la entrevista, cuyos indicadores fueron seleccionados y organizados previamente, agrupándolos por las tres subcategorías. Además, se retiraron las irrelevancias que se observó durante la visitación a la municipalidad. Las evidencias de la investigación tales como fotos y grabaciones de las entrevistas, las observaciones realizadas en la visita a la municipalidad durante 3 días, permitieron observar con mayor detenimiento. Durante las observaciones se realizó apuntes con la finalidad de poder mejorar la precisión en el objetivo de la investigación. Toda la información se recopiló en cuadro de observación para la realización del análisis.

3.2 Participantes

En la investigación cualitativa Izcara (2014) sustenta que al investigador "le compete elegir quiénes" formarán parte de la muestra. Éstos deben presentar dos características: i) deben tener una riqueza de información sobre el objeto de estudio, y ii) tienen que presentar una clara disposición a cooperar con el investigador" (p.45). Puesto que este tipo de muestro no

realiza ninguna acción para seleccionar los sujetos de la muestra, por el contrario, es deliberada.

Al ser la naturaleza, de esta investigación, cualitativa, la muestra no puede ser seleccionada de forma estadística; puesto que, al no ser la finalidad la comprobación de una teoría. Se trabajará en hacer las entrevistas a 10 ciudadanos del distrito de Subtanjalla, que han realizado tramites en la municipalidad y tienen una percepción de la atención que brindan en el año 2022. En una investigación cualitativa no se habla de muestreo aleatorio, cuando se analiza una realidad o escenario, esto significa que el investigador seleccionará al azar a quien va entrevistar.

Tabla 02

Percepción de los usuarios de la gestión en la Municipalidad distrital de Subtanjalla – Ica 2022	
Hombres	Mujeres
Tres	Siete
Total: Diez participantes	
Según Hernández, Baptista (2014) nos sustentan que la muestra es “en el proceso cualitativo, grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia” (p. 384).	Según Izcara (2014) afirma que al investigador “le compete elegir “quiénes” formarán parte de la muestra. Éstos deben presentar dos características: i) deben tener una riqueza de información sobre el objeto de estudio, y ii) tienen que presentar una clara disposición a cooperar con el investigador” (p.45).

Nota: Creación propia a base de las definiciones de los autores mencionados (2022).

Por tanto, los participantes en mención se ha seleccionado una muestra que permite estudiar y analizar el fenómeno en su dimensión completa; por ser la percepción de los usuarios de la gestión en la Municipalidad distrital de Subtanjalla – Ica.

Asimismo, se debe tomar en cuenta los aportes de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) estos autores sugieren que para la investigación cualitativa según los diseños se seleccione la muestra. En relación al diseño de la presente tesis que es fenomenológico; ellos recomiendan **diez casos** como mínimo que proporcionen elementos para el análisis del fenómeno que se pretende estudiar en estos casos.

Hernández et al (2014) en el que el objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización. En estudios con perspectiva fenomenológica, en los que el objetivo es analizar los valores, experiencias y significados de un grupo social, es frecuente el uso de muestras tanto de expertos como de casos tipo. (p.387)

El trabajo de investigación se realizó en la Municipalidad distrital de Subtanjalla, provincia y departamento de Ica, se hizo una entrevista individual semi estructurada según Escudero & Cortez (2017) se basa en una serie de preguntas preestablecidas que están plasmadas en un cuestionario guía. (p.79), se entrevistó a diez ciudadanos del distrito de Subtanjalla – Ica durante el periodo 2022; de estos han sido considerados mujeres y hombres que han realizado tramites en la municipalidad de Subtanjalla, cuyas edades son entre 25 a 55 años, la entrevista se realizó de forma presencial acatando las normas y protocolos de seguridad.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

Las técnicas que nos ayudaron a recolectar los datos en el trabajo de investigación fueron la entrevista semiestructurada. Hernández y Mendoza (2018) nos dice que las

entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información.

Aparte de ello, Arias (2020) indica que la técnica es el aquel recurso característico que todo investigador debe emplear, puesto que contribuye a la realización de una adecuada recolección de datos y con ello, a la mejora del fenómeno estudiado, la percepción de los usuarios de la Gestión en la Municipalidad.

Entrevista semiestructurada

Con referencia a la técnica usada en la presente investigación es de tipo semiestructurada. Dicho tipo de entrevista recolecta datos de los entrevistados a través de un conjunto de preguntas y se usa cuando el investigador sabe algo acerca del tema de interés. (Tejero, 2021). El instrumento por usar en el presente trabajo es la guía de entrevista.

Se puede considerar que la entrevista semiestructurada es de mucha ayuda o guía para poder entrevistar a los participantes en la que ellos se puedan sentir cómodos.

▪ Observación

Desde el punto de vista cualitativo es imprescindible observar. Es por lo que se indica que la observación investigativa no está orientada solo al sentido de la vista sino se dirige a todos los sentidos. Los propósitos básicos es la inducción cualitativa (Sampieri, 2014). Es por ello por lo que para obtener los códigos a priori se realiza la observación.

Observación participante

La observación participante será parte de la técnica que se realizará en el trabajo de investigación. El investigador sostendrá diversas experiencias de manera directa con los participantes. El ambiente es otro factor por el cual el investigador formará parte de él. (Sampieri, 2014).

Puedo opinar que esta técnica es de mucho apoyo para poder presenciar la vivencias que realizan los usuarios cuando van a la municipalidad para ser atendidos por los funcionarios públicos.

3.3.2 Instrumento

Gushiken et al. (2020), señalan que los instrumentos son los mecanismos que fomentan el recojo de información necesaria y relevante durante la aplicación de estos. Los instrumentos corresponden y se relacionan directamente con la técnica seleccionadas, ya que recopilar y extraer información de las diversas fuentes

Otro rasgo importante es la estructura que posee pues tiene características propias que le facilitan buscar de manera minuciosa y recoger información necesaria y relevante.

Guía de entrevista

El instrumento de la guía de entrevista nos permite según los teóricos como fin lograr obtener la información necesaria para poder responder a los planteamientos. Es por ello que se indica que se debe tener en mente que la cantidad de las preguntas las requeridas para poder responder al planteamiento. La cantidad de preguntas es necesario para redactar varias formas de plantear la misma pregunta. (Sampieri,

2014). Al final del trabajo de investigación se presenta las preguntas realizadas en el anexo.

Guía de observación

La guía de observación es el instrumento que se usa en el presente trabajo de investigación. Se indica que las guías de observación son de gran utilidad para los investigadores a desarrollar sus habilidades temáticas. (Sampieri, 2014). De tal forma, es por lo que se opta por una guía de observación para la elaboración de los códigos a priori para luego llegar a las categorías.

3.4 Técnicas para el Procesamiento de la información

Se utilizará un recurso para la realización de entrevista a los usuarios de la municipalidad y un recurso para observar la percepción que tienen de la gestión municipal. El análisis del proyecto de diseño fenomenológico hermenéutico porque se utilizó en el recojo de los resultados mediante los instrumentos aplicados en la investigación con los participantes. Gallardo (2017) “El análisis de datos en la investigación cualitativa consiste en reducir, categorizar, clarificar, sintetizar y comparar la información con el fin de obtener una visión lo más completa posible de la realidad objeto de estudio” (p. 82).

Según Martínez (2004), existen fases en el método fenomenológico:

1. **Etapla previa:** clarificación de los presupuestos
2. **Etapla descriptiva:**
 - Elección de la técnica o elementos apropiados
 - Realización de la observación y entrevista (en este estudio)
 - Elaboración de la descripción protocolar (datos obtenidos)

3. Etapa estructura

- Lectura general de la descripción de cada protocolo
- Delimitación de las unidades temáticas naturales
- Determinación del tema central que domina cada unidad temática
- Expresión del tema central en lenguaje científico
- Integración de todos los temas centrales en una estructura particular descriptiva
- Integración de todas las estructuras particulares en una estructura general
- Entrevista final con los sujetos estudiados.

El método fenomenológico permite obtener la significación de un fenómeno que la persona experimenta. Se ha presentado este método de investigación fenomenológica porque es un medio para poder tener el objetivo que se quiere del presente proyecto de investigación en los participantes evaluados.

Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Categoría

En relación con la **categoría** de la investigación cualitativa, esta surge de la realidad en el que se desenvuelven un grupo de personas frente a un determinado fenómeno. Es decir, que estas categorías no emergen de las concepciones que tenga el investigador respecto a su objeto de estudio y tampoco derivan de teorías o hipótesis pre establecidas.

En ese sentido, Martínez (2006) sostiene que “las verdaderas categorías que conceptualizarán nuestra realidad debe emerger del estudio de la información que se recoja, al realizar el proceso de "categorización" y durante los procesos de "contrastación" y de "teorización". (p.133)

PERCEPCION DE LOS USUARIOS DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA – ICA 2022

Es la forma como ven o escuchan las personas de acuerdo a las actitudes y experiencias obtenidas en la realización de un trámite.

Sub-Categoría

Strauss y Corbin (2002) la definen como “conceptos que pertenecen a una categoría, que le dan claridad adicional y especificidad” (p.110). Las subcategorías surgirán de la categoría para aportar a una mejor comprensión y profundización del fenómeno de estudio. En ese sentido, las subcategorías son consideradas como conceptos que se desprenden de la categoría para descubrir el verdadero sentido de la misma.

Por consiguiente, en el presente estudio de investigación desarrollará tres subcategorías de estudio las cuales responden a las particularidades que manifiesta el fenómeno de estudio, percepción de los usuarios de la Gestión Municipal.

Atención a la ciudadanía o usuario

Es el cuidado que se le debe de dar a los usuarios o ciudadanos cuando visitan o van a la municipalidad a realizar un trámite y es responsabilidad de las autoridades y todos los que laboran de dar una atención adecuada donde se sientan satisfechos al momento de ir al municipio.

Estrategia y organización interna

Son las herramientas que tiene la municipalidad para la atención a los ciudadanos, es la planificación que tienen para la mejora del cuidado de la ciudadanía o usuario.

Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía

Son los puntos de accesos que tiene la municipalidad para la atención a la ciudadanía y así poder comunicarse con los usuarios

Matriz de Categorización

Tabla 01

Percepción de los usuarios de la Gestión en la Municipalidad distrital de Subtanjalla – Ica 2022

Categoría	Definición Conceptual	Subcategorías	Código a Priori	Instrumento
Percepción de los usuarios de la Gestión Municipal	La percepción corresponde al plano de las actitudes, los valores sociales o las creencias que han sido creadas y recreadas por los seres humanos como una forma de apropiación subjetiva de la realidad (vargas, 1994- citado por Chanca et al. 2020)	Atención a la ciudadanía o usuario	Orientación	Observación participativa, según Escudero & Cortez (2017) La observación participante involucra al observador o investigador y se utiliza para obtener datos sobre las personas, los procesos, las culturas y comportamientos. (p.78)
			Personal Capacitado	
Información Clara				
Horarios adecuados				
			Situación del tramite	
			Necesidades y expectativas	
			Atención preferencial	
			Trato amable	Entrevista individual semi estructurada según, Escudero & Cortez (2017) se basa en una serie de preguntas

Estrategia y organización interna	Señalización y mapas de riesgos	preestablecidas que están plasmadas en un cuestionario guía. (p.79)
	Protocolos de atención	
Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	Presencial Telefónico Virtual	

Fuente: Elaboración propia

3.5 Aspectos éticos

En términos generales la ética es vital para todo tipo de investigación, puesto que permite demostrar la transparencia de las intenciones tanto de los investigadores como de los participantes dentro del proceso de investigación. Por otro lado, la ética está relacionada con el comportamiento, tomando en cuenta las emociones, acciones, tomando en cuenta la situación. (Prado, 2016)

Para culminar es necesario mencionar que las entrevistas se realizan con la firma de consentimiento informado, ello con el objetivo de informar la confidencialidad de la participación en la investigación mediante el anonimato y asegurando su seguridad. Luego de la aprobación del plan por el CIEI (Comité institucional de ética e investigación) en conjunto con el VRI. Con el fin de garantizar el respeto por parte de la tesista para con la casa de estudios y las normativas correspondientes.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Este capítulo presenta lo que se encontró luego de realizar las entrevistas a los participantes, usuarios de la Municipalidad distrital de Subtanjalla. El análisis de la categoría y subcategorías que nos llevaron a responder a los objetivos de la investigación según lo expresado por los usuarios del distrito de Subtanjalla; se desarrollara los resultados de acuerdo a Mejía (2011).

El presente capítulo se desarrolla en dos partes, porque la investigación se ha aplicado dos Técnicas: la entrevista semiestructurada y la observación participante; son tomadas de la muestra de 10 participantes y ambas son procesadas a través del programa Atlas.ti 22 que es una herramienta de uso tecnológico que ayuda al análisis e interpretación de información en investigaciones cualitativas. La intención del capítulo, más que describir los discursos obtenidos, está enfocada en la vivencia de los participantes, porque con las experiencias de los entrevistados nos llevan a un análisis concreto del objetivo propuesto para el estudio.

4.1 Resultados

En la primera entrevista realizada

1. Reducción de datos cualitativos

Tabla 3

Subcategorías y códigos a **priori** y **emergentes** – atlas.ti 22

Atención a la ciudadanía o usuario	Estrategia y organización interna	Canales de atención a la ciudadanía
<ul style="list-style-type: none">- Insatisfacción (4)- Conocimiento de horarios	<ul style="list-style-type: none">- Necesidades y expectativas- Trato amable (4)- Protocolos de atención	<ul style="list-style-type: none">- Virtual- Presencial

2. Análisis descriptivo

En la entrevista 1 que se realizó, el entrevistado indica que en la subcategoría Atención a la ciudadanía o usuario se siente insatisfecho, en la atención que le dan a los usuarios y que si tiene conocimiento del horario de atención, en la subcategoría Estrategia y organización interna, el usuario indica que la gestión actual conoce las necesidades y expectativas del ciudadano, tienen un trato amable con ellos y que utilizan los protocolos de atención y en la tercera subcategoría de Canales de atención a la ciudadanía, considera que son virtual y presencial.

Figura 2

Análisis de datos atlas.ti 2022: esquema de codificaciones de la primera entrevista 27/02/2022



Fuente: Elaboración propia

3. Interpretación

En la figura 2, se muestra el análisis realizado a través del programa atlas.ti 2022, el esquema en cuestión engloba a la categoría en general y a las subcategorías y las codificaciones que se ha detectado en las entrevistas, se canalizan en las subcategorías que son creadas e identificadas con distintos colores para una mejor comprensión, dentro

del análisis da resultado que la gran parte de las codificaciones que han sido identificadas, forman parte o están asociadas con las otras subcategorías, en esta figura se muestra la categoría como tal, identificándose y relacionándose directamente con las subcategorías y las subcategorías con sus códigos a priori y emergentes que se ha identificado de acuerdo a la “Percepción de los usuarios de la Gestión Municipal” que se aplicó en la municipalidad de Subtanjalla – Ica. Un código que fue identificado con mayor uso en los análisis fue la “insatisfacción”, los usuarios indican que en la municipalidad no hay un cuidado adecuado al ciudadano, en el cual puedan brindar una buena orientación, información clara y se les apoye en los trámites que realizan o soliciten, en las estrategias que utilizan hay un buen trato, se identifican con las necesidades y expectativas del usuario y utilizan protocolos de atención de acuerdo a la situación que se vive y en los canales de atención los más utilizados son virtual y presencial y los que se debe de utilizar de acuerdo a la realidad de los usuarios.

En la segunda entrevista realizada

1. Reducción de datos cualitativos

Tabla 4

Subcategorías y códigos a priori y emergentes – atlasti

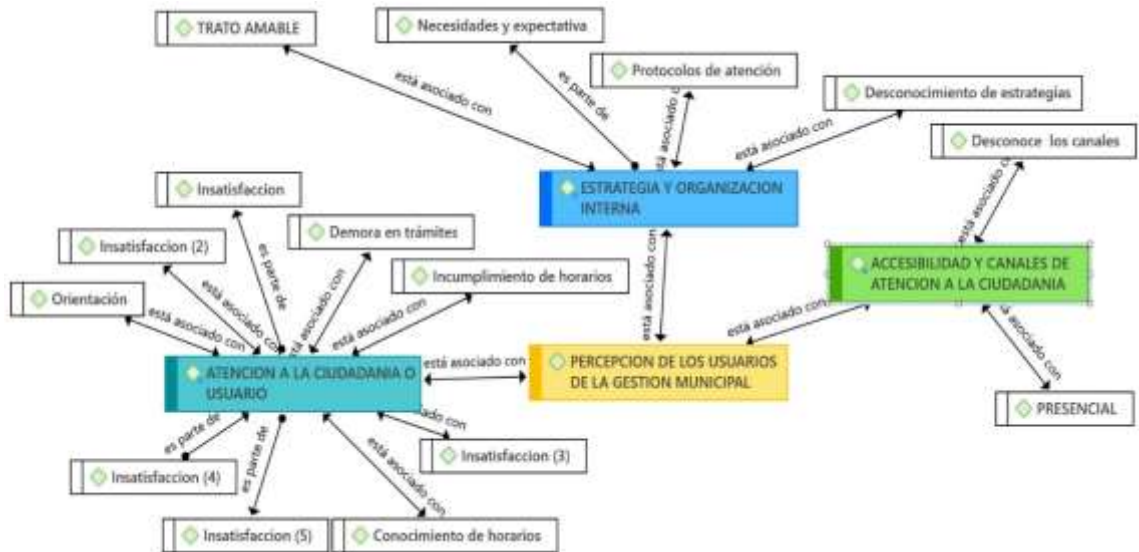
Atención a la ciudadanía o usuario	Estrategia y organización interna	Canales de atención a la ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> - Orientación - Insatisfacción (5) - Demora en trámites - Incumplimiento de horarios - Conocimiento de horarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades y expectativas - Trato amable - Desconocimiento de estrategia - Protocolos de atención 	<ul style="list-style-type: none"> - Presencial - Desconoce los canales

2. Análisis descriptivo

En la entrevista realizada N°2, indica que en la atención a la ciudadanía o usuario, la municipalidad distrital de Subtanjalla en algunas áreas brindan orientación a los usuarios, pero también hay mucha insatisfacción porque la atención no es la adecuada, los tramites que realizan demoran mucho, no cumplen con los horarios establecidos, en la estrategia y organización interna, la municipalidad en algunas oportunidades se identifican con las necesidades y expectativas del ciudadano, aunque aún falta más compromiso con ello, el usuario desconoce que en la municipalidad tenga estrategias y que si tienen protocolos de atención y en los canales de atención son presencial y desconoce los canales de atención que existe en la municipalidad.

Figura 3

Análisis de datos atlas.ti 2022: esquema de codificaciones de la Segunda entrevista 01/03/2022



Fuente: Elaboración propia

3. Interpretación

En la figura 3, se muestra el análisis realizado a través del programa atlas.ti 2022, el esquema en cuestión comprende la categoría que está identificada de color amarillo que está relacionada con las subcategorías y las codificaciones que se ha detectado en las entrevistas, se canalizan en las subcategorías que son creadas e identificadas con distintos colores para una mejor comprensión, en esta figura se muestra la categoría como tal, identificándose y relacionándose directamente con las subcategorías y las subcategorías con sus códigos a priori y emergentes que se ha identificado de acuerdo a la “Percepción de los usuarios de la Gestión Municipal” que se aplicó en la municipalidad de Subtanjalla – Ica. Un código que fue identificado con mayor uso en los análisis fue la “insatisfacción”, en esta entrevista nos indica que falta más interés en la atención que le dan al ciudadano, porque dependerá de ello para que se sienta satisfecho y porque es importante que donde vamos a realizar un trámite o una consulta se nos oriente y se nos trate de una manera adecuada, también es importante que la municipalidad o los trabajadores se identifiquen con las necesidades y expectativas que tienen los usuarios, es necesario que la municipalidad de a conocer los diferentes medios de comunicación que tiene para que se puedan comunicar con ellos.

Tercera entrevista realizada

1. Reducción de datos cualitativos

Tabla 5

Subcategorías y códigos a priori y emergentes – atlasti

Atención a la ciudadanía o usuario	Estrategia y organización interna	Canales de atención a la ciudadanía
- Insatisfacción (4) - Horario no visible	- Necesidades y expectativas - Trato amable - Incumplimiento de protocolos	- Virtual - Presencial (2)

2. Análisis descriptivo

El entrevistado nos indica que se siente insatisfecho con la atención que dan en la municipalidad, no brindan buena información al usuario, las personas que laboran no orientan bien y no dan una atención adecuada en la que se sienta satisfecho, en estrategias de la municipalidad en algunas áreas el personal se identifica con las necesidades y expectativas, el trato que les dan a los usuarios en algunas áreas es amable, no cumplen con los protocolos de bioseguridad y en cuanto a los canales de atención que brinda la municipalidad es virtual y presencial.

Figura 4

Análisis de datos atlas.ti 2022: esquema de codificaciones de la tercera entrevista 01/03/2022



Fuente: Elaboración propia

3. Interpretación

En la figura 4, se muestra el análisis realizado a través del programa atlas.ti 2022, el esquema en cuestión abarca la categoría en general que está identificada de color amarillo que está relacionada con las subcategorías y las codificaciones que se ha detectado en las entrevistas, se canalizan en las subcategorías que son creadas e

identificadas con distintos colores para una mejor comprensión, en esta figura se muestra la categoría como tal, identificándose y relacionándose directamente con las subcategorías y ellas con sus códigos a priori y emergentes que se ha identificado de acuerdo a la “Percepción de los usuarios de la Gestión Municipal” que se aplicó en la municipalidad de Subtanjalla – Ica. Un código que fue identificado con mayor uso en los análisis fue la “insatisfacción” y “presencial” los usuarios indican que la municipalidad debe mejorar la atención que brindan a los usuarios ya sea con una orientación adecuada, información clara para que se sientan satisfechos, también es importante que los trabajadores de la municipalidad se identifiquen con las necesidades y expectativas que tienen los usuarios porque con ello harán que cada día la municipalidad vaya mejorando sus estrategias y los ciudadanos se sientan satisfechos con los servicios que brinda la municipalidad, es importante que los usuarios sepan los medios y canales que tienen para que puedan comunicarse con la municipalidad, teniendo en cuenta que el más utilizado es el presencial.

Cuarta entrevista realizada

1. Reducción de datos cualitativos

Tabla 6

Subcategorías y códigos a priori y emergentes – atlasti

Atención a la ciudadanía o usuario	Estrategia y organización interna	Canales de atención a la ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> - Insatisfacción (3) - Información clara - Capacitación al personal - Conocimiento de horario 	<ul style="list-style-type: none"> - Obras realizadas al final de la gestión - Trato amable (4) - Necesidades y expectativas - Protocolos de atención 	<ul style="list-style-type: none"> - Virtual (3) - Presencial (2)

2. Análisis descriptivo

El entrevistado indica que se siente insatisfecho con la atención que brindan porque a la primera área que fue no la atendieron bien, sin embargo otro personal de otra área la apoyo con el trámite que deseaba realizar y le brindo información clara, en cuanto a las estrategia que tiene la municipalidad indica que la gestión actual estaba realizando obras al finalizar su gestión, también manifiesta que en algunas áreas tienen un buen trato con el usuario y se sienten identificados con las necesidades y expectativas que tiene el ciudadano y los canales de atención que tiene la municipalidad y que le gustaría que sigan es el virtual y presencial.

Figura 5

Análisis de datos atlas.ti 2022: esquema de codificaciones de la cuarta entrevista 02/03/2022



Fuente: Elaboración propia

3. Interpretación

En la figura 5, se muestra el análisis realizado a través del programa atlas.ti 2022, el esquema en cuestión comprende la categoría en general que está identificada de color amarillo que está relacionada con las subcategorías y las codificaciones que se ha detectado en las entrevistas, se canalizan en las subcategorías que son creadas e

identificadas con distintos colores para una mejor comprensión, en esta figura se muestra la categoría como tal, identificándose y relacionándose directamente con las subcategorías y ellas con sus códigos a priori y emergentes que se ha identificado de acuerdo a la “Percepción de los usuarios de la Gestión Municipal” que se aplicó en la municipalidad de Subtanjalla – Ica. Un código que fue identificado con mayor uso en los análisis fue “trato amable” y “virtual”, es importante que el personal que labora en la municipalidad sean personas comprometidas con la institución a trabajar de una forma adecuada, tratando bien a los usuarios, orientándolos apoyándolos en sus trámites para que el ciudadano se sienta satisfecho con la atención que le brindan, en cuanto a las estrategias deben de identificarse con la necesidades y expectativas de usuario para el bienestar del distrito, los canales de atención deben de seguir presencial para los que puedan ir al municipio y virtual para los que no pueden por motivo de trabajo.

Quinta entrevista realizada

1. Reducción de datos cualitativos

Tabla 7

Subcategorías y códigos a **priori** y **emergentes** – atlasti

Atención a la ciudadanía o usuario	Estrategia y organización interna	Canales de atención a la ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> - Insatisfacción (5) - Personal capacitado - Horario adecuado 	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades y expectativas (2) - Trato amable - Protocolos de atención (2) 	<ul style="list-style-type: none"> - Virtual (2) - Presencial (2) - Telefonico

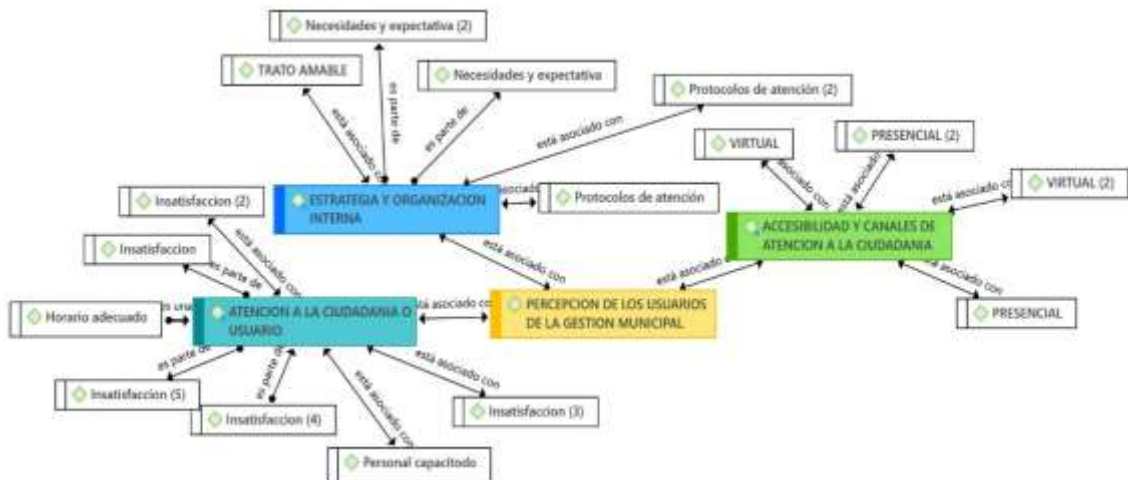
2. Análisis descriptivo

El entrevistado indica que siente insatisfacción porque el trámite que fue a realizar duro más de lo debido, no la trataron bien y además a ello no le indicaban como iba su trámite,

indica que en algunas área hay personal capacitado y el horario de atención es el adecuado, en cuanto a la estrategia en algunas aras se identifican con las necesidades y expectativas de las personas y tienen un trato amable que hace que se sientan bien, los protocolos de atención son los adecuados y los canales de comunicación que tiene la municipalidad es virtual y presencial y le gustaría que también sea telefónico para que pueda consultar como va su trámite.

Figura 6

Análisis de datos atlas.ti 2022: esquema de codificaciones de la quinta entrevista 05/03/2022



Fuente: Elaboración propia

3. Interpretación

En la figura 6, se muestra el análisis realizado a través del programa atlas.ti 2022, el esquema en cuestión abarca la categoría en general que está identificada de color amarillo que está relacionada con las subcategorías y las codificaciones que se ha detectado en las entrevistas, se canalizan en las subcategorías que son creadas e identificadas con distintos colores para una mejor comprensión, en esta figura se muestra la categoría como tal, identificándose y relacionándose directamente con las

subcategorías y ellas con sus códigos a priori y emergentes que se ha identificado de acuerdo a la “Percepción de los usuarios de la Gestión Municipal” que se aplicó en la municipalidad de Subtanjalla – Ica. Un código que fue identificado con mayor uso en los análisis fue la “insatisfacción”, es importante que la gestión actual se identifique con las necesidades y expectativas del ciudadano, que brinden una atención de calidad, dando un buen trato, orientación, información clara, horarios adecuados, para que el usuario se sienta satisfecho con la atención que le ofrece la municipalidad, también es importante que tengan estrategias que les sirva de apoyo para que den un buen servicio al usuario y para el buen funcionamiento de la institución, además también es importante que los usuarios sepan cuáles son los canales con los que se pueden comunicar con la municipalidad.

Sexta entrevista realizada

1. Reducción de datos cualitativos

Tabla 8

Subcategorías y códigos a priori y emergentes – atlasti

Atención a la ciudadanía o usuario	Estrategia y organización interna	Canales de atención a la ciudadanía
- Insatisfacción (6)	- Incumplimiento de protocolos (2) - Necesidades y expectativas - Trato amable	- Virtual (2) - Presencial - Desconoce los canales

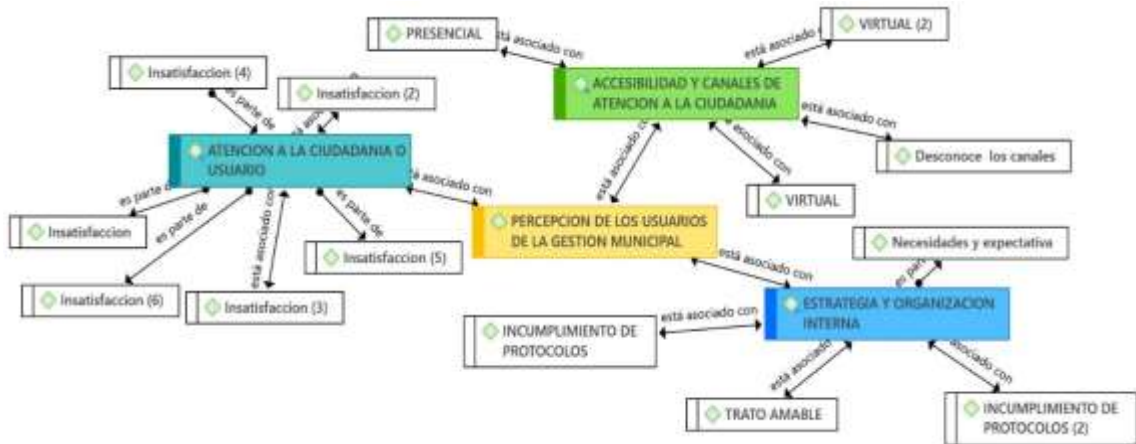
2. Análisis descriptivo

La entrevistada siente insatisfacción porque al momento de ir a la municipalidad no le dieron una buena atención y no cumplían el horario de atención, indica que en algunas oficinas ve que el personal se identifican con las necesidades de los usuarios y en otras no se identifican por tal motivo se siente insatisfecha con la atención que dan al ciudadano

y en cuanto a las estrategia no utilizan la más importante que es el protocolo de bioseguridad y ve que no se cuidan y cuidan al usuario y los canales de atención no los conoce pero si sabe que la atención es presencial y en algunas oportunidades la municipalidad hace algunas publicaciones en su página.

Figura 7

Análisis de datos atlas.ti 2022: esquema de codificaciones de la sexta entrevista 12/03/2022



Fuente: Elaboración propia

3. Interpretación

En la figura 7, se muestra el análisis realizado a través del programa atlas.ti 2022, el esquema en cuestión comprende la categoría en general que está identificada de color amarillo que está relacionada con las subcategorías y las codificaciones que se ha detectado en las entrevistas, se canalizan en las subcategorías que son creadas e identificadas con distintos colores para una mejor comprensión, en esta figura se muestra la categoría como tal, identificándose y relacionándose directamente con las subcategorías y ellas con sus códigos a priori y emergentes que se ha identificado de acuerdo a la “Percepción de los usuarios de la Gestión Municipal” que se aplicó en la

municipalidad de Subtanjalla – Ica. Un código que fue identificado con mayor uso en los análisis fue la “insatisfacción”, es importante que se les dé un trato amable, orientación, información clara, para que los usuarios se sientan satisfechos con la atención que se les brinda, también es importante que la municipalidad tenga estrategias que les sirva de apoyo para la atención y el buen servicio al ciudadano, impulsando y dando a conocer sus canales de comunicación.

Séptima entrevista realizada

1. Reducción de datos cualitativos

Tabla 9

Subcategorías y códigos a priori y emergentes – atlasti

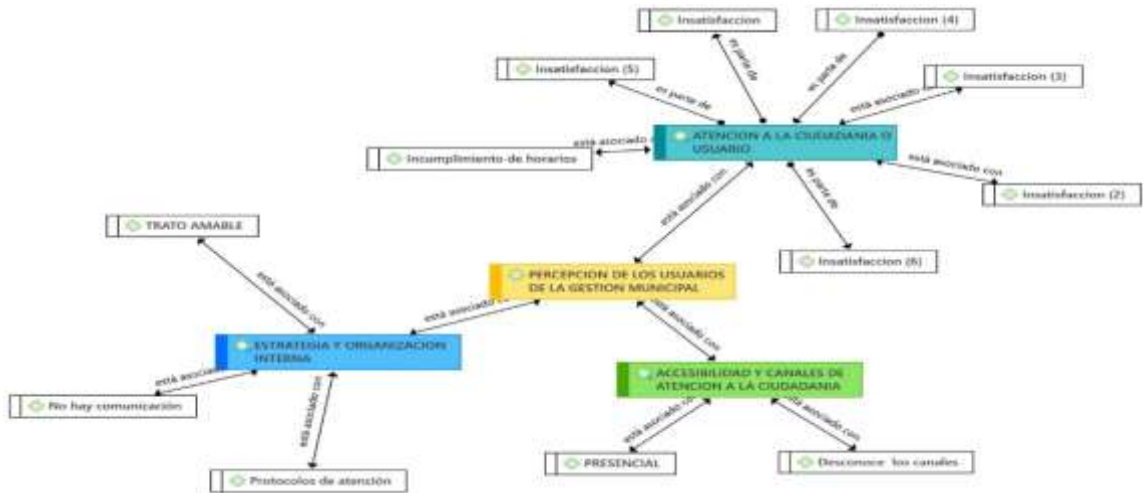
Atención a la ciudadanía o usuario	Estrategia y organización interna	Canales de atención a la ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> - Insatisfacción (6) - Incumplimiento de horario 	<ul style="list-style-type: none"> - Trato amable - No hay comunicación - Protocolos de atención 	<ul style="list-style-type: none"> - Desconoce los canales - Presencial

2. Análisis descriptivo

El entrevistado se siente insatisfecho con la atención que brindan en la municipalidad distrital de Subtanjalla y no cumplen con el horario de atención, en cuanto a las estrategias en algunas áreas dan un buen trato y utilizan los protocolos de atención, pero no tienen una buena comunicación con el usuario, los canales de comunicación no los conoce, pero sabe que la atención que da la municipalidad es presencial.

Figura 8

02/04/2022



Fuente: Elaboración propia

3. Interpretación

En la figura 8, se muestra el análisis realizado a través del programa atlas.ti 2022, el esquema en cuestión abarca la categoría en general que está identificada de color amarillo que está relacionada con las subcategorías que son creadas e identificadas con distintos colores para una mejor comprensión, en esta figura se muestra la categoría como tal, identificándose y relacionándose directamente con las subcategorías y ellas con sus códigos a priori y emergentes que se ha identificado de acuerdo a la “Percepción de los usuarios de la Gestión Municipal” que se aplicó en la municipalidad de Subtanjalla – Ica. Un código que fue identificado con mayor uso en los análisis fue la “insatisfacción”, en ella se observa que hay insatisfacción en la atención que brinda la municipalidad a los usuarios, sabemos que en toda institución es muy importante la atención y servicios que se da porque de ello depende la institución, también se puede decir que toda institución debe tener estrategias que les sirva de apoyo para poder dar un buen servicio, es

importante que en una institución las personas que trabajan en la atención al usuario tengan un trato adecuado que hagan que el ciudadano se sienta satisfecho.

Octava entrevista realizada

1. Reducción de datos cualitativos

Tabla 10

Subcategorías y códigos a priori y emergentes – atlasti

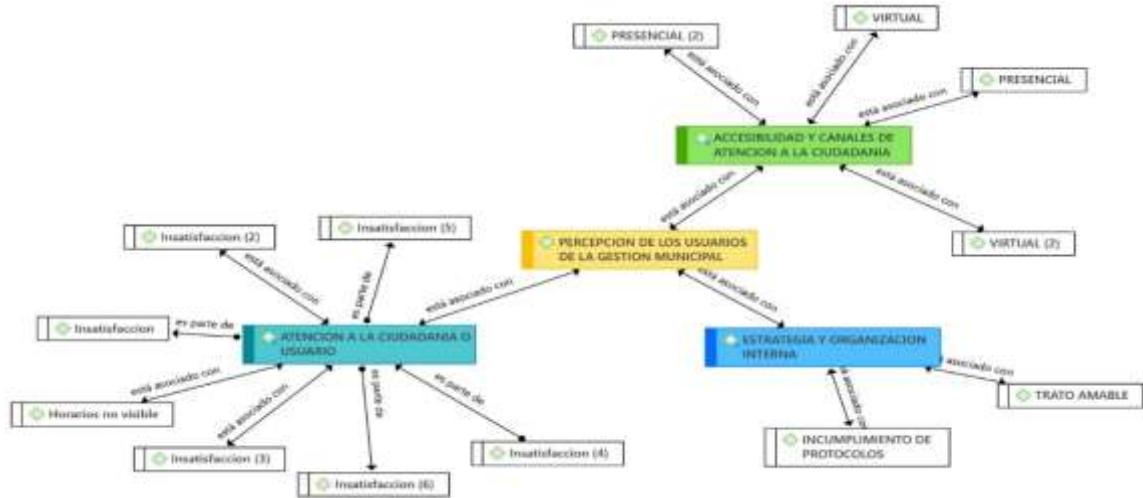
Atención a la ciudadanía o usuario	Estrategia y organización interna	Canales de atención a la ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> - Insatisfacción (6) - Horario no visible 	<ul style="list-style-type: none"> - Trato amable - Incumplimiento de protocolo 	<ul style="list-style-type: none"> - Virtual (2) - Presencial (2)

2. Análisis descriptivo

El entrevistado siente insatisfacción porque manifiesta que la gestión actual ha esperado estar casi al final de la gestión para realizar obras, además el personal que labora en la municipalidad no tiene un buen trato con el ciudadano y no da una atención adecuada, el horario no es visible, las estrategias de la municipalidad en algunas áreas el personal que labora tiene un trato amable con el usuario y cumple con el protocolo de bioseguridad, conoce los canales de comunicación e indica que el más utilizado es el presencial.

Figura 9

Análisis de datos atlas.ti 2022: esquema de codificaciones de la octava entrevista 09/04/2022



Fuente: Elaboración propia

3. Interpretación

En la figura 9, se muestra el análisis realizado a través del programa atlas.ti 2022, el esquema en cuestión engloba la categoría en general que está identificada de color amarillo que está relacionada con las subcategorías que son creadas e identificadas con distintos colores para una mejor comprensión, en esta figura se muestra la categoría como tal, identificándose y relacionándose directamente con las subcategorías y ellas con sus códigos a priori y emergentes que se ha identificado de acuerdo a la “Percepción de los usuarios de la Gestión Municipal” que se aplicó en la municipalidad de Subtanjalla – Ica. Un código que fue identificado con mayor uso en los análisis fue la “insatisfacción” y “presencial”, se puede decir que la municipalidad distrital de Subtanjalla tiene que dar mayor importancia en la atención que se le da a los ciudadanos para que vaya disminuyendo la insatisfacción que sienten y en las estrategias los funcionarios deben de dar más importancia para que el usuario se sienta satisfecho y en los canales de atención

a la ciudadanía el más importante y utilizado es el presencial, debe de darse el virtual para las personas que laboran y no pueden acercarse a la municipalidad.

Novena entrevista realizada

1. Reducción de datos cualitativos

Tabla 11

Subcategorías y códigos a **priori** y **emergentes** – atlas.ti

Atención a la ciudadanía o usuario	Estrategia y organización interna	Canales de atención a la ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> - Insatisfacción (5) - Conocimiento de horario 	<ul style="list-style-type: none"> - Trato amable - Protocolos de atención 	<ul style="list-style-type: none"> - Virtual (2) - Presencial - Telefónico - celular

2. Análisis descriptivo

La entrevistada indica que siente insatisfacción con la gestión actual, la atención que le dieron en la municipalidad fue insuficiente, hacen esperar mucho, no tienen buen trato con el usuario, conoce el horario de atención y en las estrategias indica que en algunas áreas el trato es amable y que, si utilizan los protocolos de bioseguridad, los canales de atención que da la municipalidad son virtual, presencial y telefónico.

Figura 10

Análisis de datos atlas.ti 2022: esquema de codificaciones de la novena entrevista 16/04/2022

Decima entrevista realizada

1. Reducción de datos cualitativos

Tabla 12

Subcategorías y códigos a **priori** y **emergentes** – atlas.ti.22

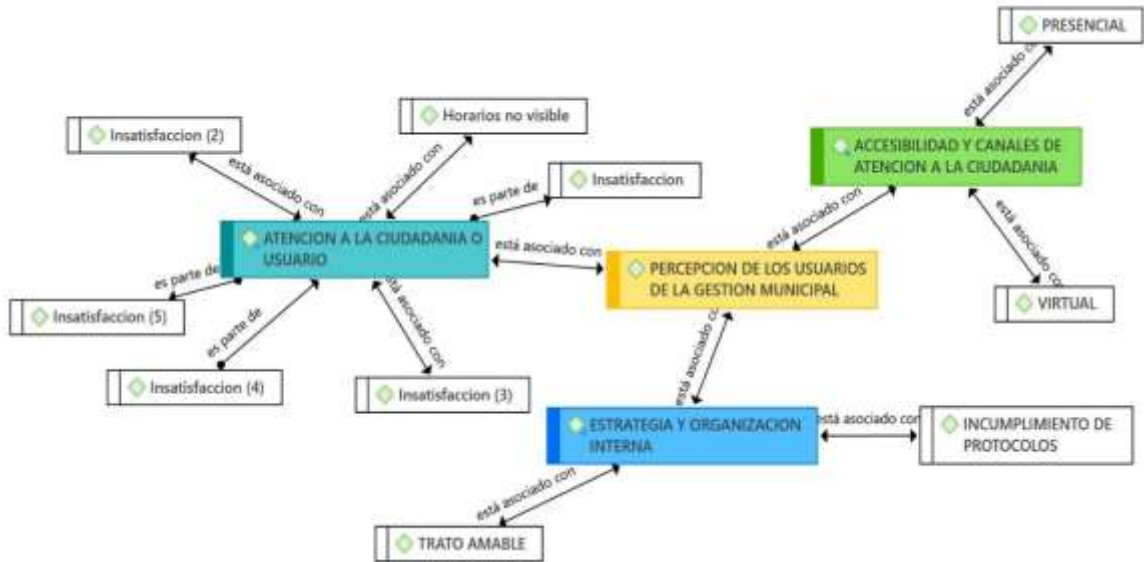
Atención a la ciudadanía o usuario	Estrategia y organización interna	Canales de atención a la ciudadanía
- Insatisfacción (7) - Horario no visible	- Trato amable - Incumplimiento de protocolo	- Virtual - Presencial

2. Análisis descriptivo

El entrevistado se siente insatisfecho porque la gestión actual no ha dado prioridad a las cosas importantes, el personal que labora no son personas que estén preparada para atención al usuario, hacen esperar mucho para realizar un trámite, el trato que dan no es el adecuado e indica que el horario no se encuentra de forma visible, en las estrategias indica que el trato amable es importante para que el usuario se sienta bien al momento de ir a realizar su trámite, la municipalidad no cumple con los protocolos de bioseguridad y en los canales de comunicación conoce el virtual y el presencial.

Figura 11

Análisis de datos atlas.ti 2022: esquema de codificaciones de la décima entrevista 16/04/2022



Fuente: Elaboración propia

3. Interpretación

En la figura 11, se muestra el análisis realizado a través del programa atlas.ti 2022, el esquema comprende la categoría en general que está identificada de color amarillo que está relacionada con las subcategorías y las codificaciones que se ha detectado en las entrevistas, las subcategorías que son creadas e identificadas con distintos colores para una mejor comprensión, en esta figura se muestra la categoría como tal, identificándose y relacionándose directamente con las subcategorías y ellas con sus códigos a priori y emergentes que se ha identificado de acuerdo a la “Percepción de los usuarios de la Gestión Municipal” que se aplicó en la municipalidad de Subtanjalla – Ica. Un código que fue identificado con mayor uso en los análisis fue la “insatisfacción”, se observa la insatisfacción en la atención al usuario, sabemos que esta subcategoría es importante para que el usuario se sienta satisfecho con el servicio y atención que le dan, también es importante que la municipalidad tenga sus estrategias para brindar un servicio de calidad y así el usuario se sienta bien, también es importante que la municipalidad y los usuarios puedan dar a conocer los canales de comunicación que tienen.-

A continuación, se presentarán los resultados y análisis de los registros de observación procesados a través del programa Atlas.ti.22:

Registro de observación (Observación participante)

En la presente investigación se realizó la observación participativa; de acuerdo a la coordinación que se realizó con el alcalde y su secretario, dando autorización por 3 días de visita a la municipalidad distrital de Subtanjalla, donde se observó cada suceso y se registró para realizar un análisis exhaustivo de las actividades del entorno en estudio que permitió descubrir nuevos conceptos para dar u mejor enfoque a la investigación. Es por ello que se aplica el “Diario de campo” como instrumento de apoyo para el observador. En la investigación es natural recurrir a técnicas que permitan su desarrollo adecuado, es así que surge la observación participante como uno de los principales elementos para tal investigación. Puesto que ello permitió no solo la recopilación de información sino también la observación y participación de lo que vive cada usuario al visitar la municipalidad.

Tabla 13

Códigos a priori

CODIGOS A PRIORI		
Atención a la ciudadanía o usuario	Estrategia y organización interna	Canales de atención a la ciudadanía
- Orientación	- Señalización y mapa de riesgo - Trato amable	- Presencial

Nota. Se muestra la recolección de códigos a priori de las observaciones

Tabla 14

Recolección de códigos emergentes

CÓDIGOS EMERGENTES		
Atención a la ciudadanía o usuario	Estrategia y organización interna	Canales de atención a la ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> - Primera impresión desagradable - Insatisfacción - Falta comunicación - Horario no visible - No hay atención preferencial - No dan información clara - Falta orientación 	<ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento de protocolos - - 	<ul style="list-style-type: none"> - Desconoce los canales -

Nota. Se muestra la recolección de códigos emergentes de las observaciones

Primera observación realizadas por tres días en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla

1. Reducción de datos cualitativos

Tabla 15

Subcategorías y códigos a **priori** y **emergentes** – atlas.ti.22

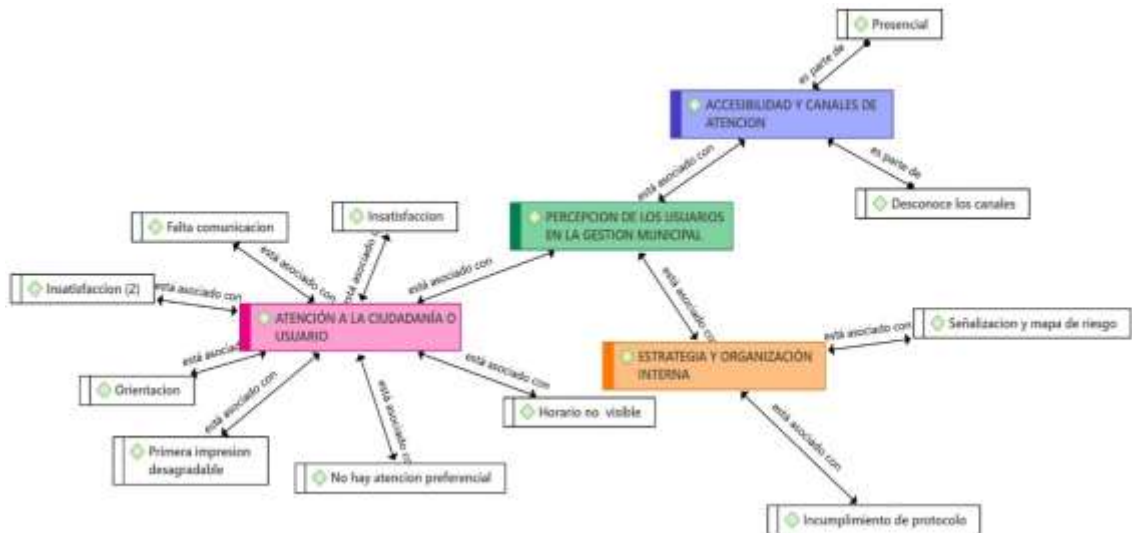
Atención a la ciudadanía o usuario	Estrategia y organización interna	Canales de atención a la ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> - Primera impresión desagradable - Orientación - Insatisfacción (2) - Falta comunicación - Horario no visible - No hay atención preferencial 	<ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento de protocolos - Señalización y mapa de riesgo - - 	<ul style="list-style-type: none"> - Presencial - Desconoce los canales -

2. Análisis descriptivo

En este primer día de observación se confirma que el usuario se siente insatisfecho con la atención que brindan en la municipalidad porque la gestión actual no ha dado prioridad a las cosas importantes, el personal que labora no son personas que estén preparada para atención al usuario, hacen esperar mucho para realizar un trámite, el trato que dan no es el adecuado e indica que el horario no se encuentra de forma visible, en las estrategias indica que si hay señalización y mapa de riesgo, hay incumplimiento de protocolos y en los canales de comunicación conoce el presencial y otros desconocen los canales de comunicación.

Figura 12

Análisis de datos atlas.ti 2022: esquema de codificaciones de la primera observación 20/09/2022



Fuente: Elaboración propia

3. Interpretación

En la figura 12, se muestra el análisis realizado a través del programa atlas.ti 2022, el esquema comprende la categoría en general que está identificada de color verde que está relacionada con las subcategorías y las codificaciones que se ha detectado en la

observación, las subcategorías que son creadas e identificadas con distintos colores para una mejor comprensión, en esta figura se muestra la categoría como tal, identificándose y relacionándose directamente con las subcategorías y ellas con sus códigos a priori y emergentes que se ha identificado de acuerdo a la “Percepción de los usuarios de la Gestión Municipal” que se aplicó en la municipalidad de Subtanjalla – Ica. Un código que fue identificado con mayor uso en los análisis fue la “insatisfacción”, se observa la insatisfacción en la atención al usuario, sabemos que esta subcategoría es importante para que el usuario se sienta satisfecho con el servicio y atención que le dan, también es importante que la municipalidad tenga sus estrategias para brindar un servicio de calidad y así el usuario se sienta bien, también es importante que la municipalidad y los usuarios puedan dar a conocer los canales de comunicación que tienen.

Segunda observación realizada

1. Reducción de datos cualitativos

Tabla 16

Subcategorías y códigos a priori y emergentes – atlas.ti.22

Atención a la ciudadanía o usuario	Estrategia y organización interna	Canales de atención a la ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> - Primera impresión desagradable - No dan información clara - Falta Orientación - Horario no visible (2) - No hay atención preferencial 	<ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento de protocolos - Trato amable - - 	<ul style="list-style-type: none"> - Presencial

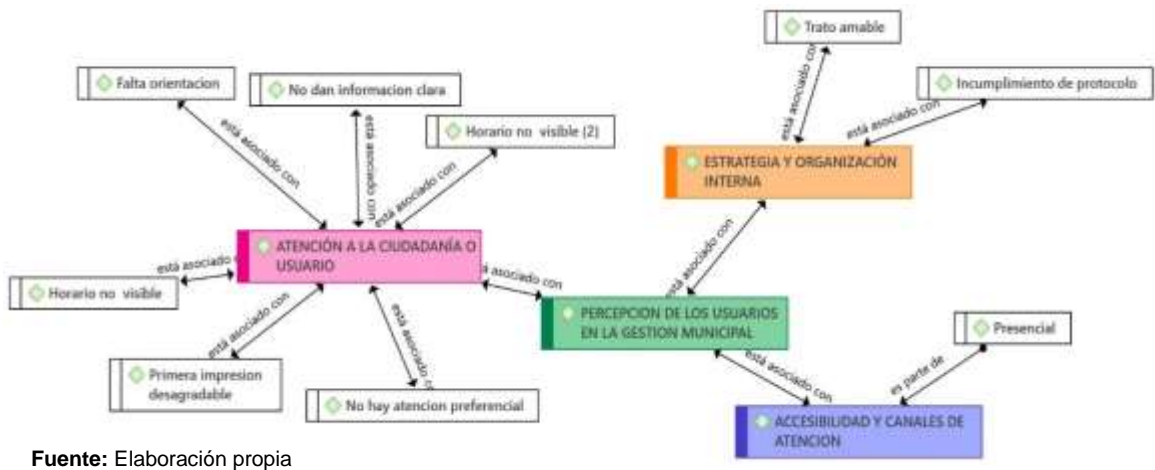
2. Análisis descriptivo

En este segundo día de observación se visualiza que en la atención a la ciudadanía o usuario, la primera impresión que tiene el usuario es desagradable, desde el ingreso a la

municipalidad, no le dan una información clara, no hay quien lo oriente y el horario no se encuentra de forma visible y no hay una atención preferencial solo si es un conocido de algún trabajador, en la estrategia y organización interna, no se cumple con los protocolos y en algunas oficinas el trato es amable y en cuanto a los canales de atención a la ciudadanía el principal es presencial.

Figura 13

Análisis de datos atlas.ti 2022: esquema de codificaciones de la primera observación 21/09/2022



Fuente: Elaboración propia

3. Interpretación

En la figura 13, se muestra el análisis realizado a través del programa atlas.ti 2022, el esquema comprende la categoría en general que está identificada de color verde que está relacionada con las subcategorías y las codificaciones que se ha detectado en la observación, las subcategorías que son creadas e identificadas con distintos colores para una mejor comprensión, en esta figura se muestra la categoría como tal, identificándose y relacionándose directamente con las subcategorías y ellas con sus códigos a priori y emergentes que se ha identificado de acuerdo a la “Percepción de los usuarios de la Gestión Municipal” que se aplicó en la municipalidad de Subtanjalla – Ica. Un código que fue identificado con mayor uso en los análisis fue “horario no visible”, en la municipalidad no se encontró el horario de atención, es importante que la municipalidad tenga sus

estrategias para brindar un servicio de calidad y así el usuario se sienta bien, también es importante que la municipalidad y los usuarios puedan dar a conocer los canales de comunicación que tienen.

Tercera observación realizada

1. Reducción de datos cualitativos

Tabla 17

Subcategorías y códigos a **priori** y **emergentes** – atlas.ti.22

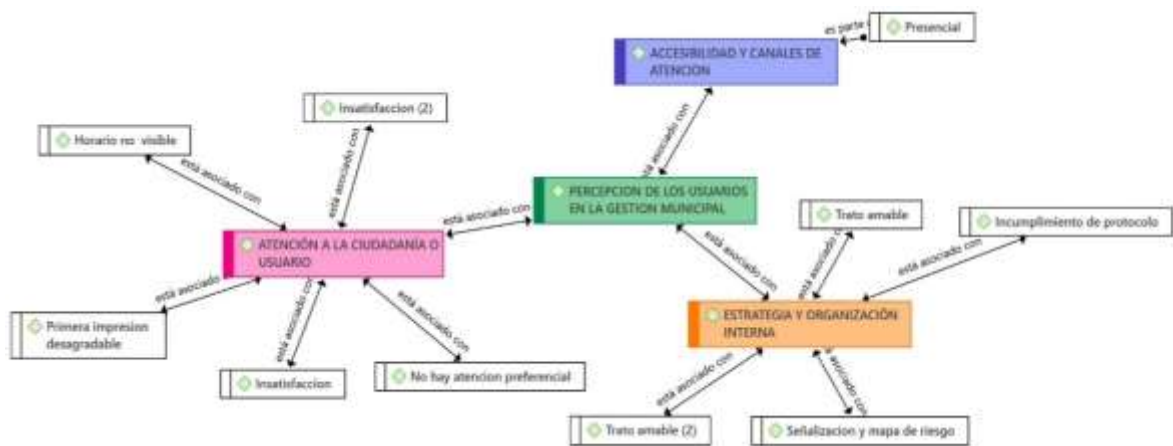
Atención a la ciudadanía o usuario	Estrategia y organización interna	Canales de atención a la ciudadanía
<ul style="list-style-type: none"> - Primera impresión desagradable - Insatisfacción (2) - Horario no visible - No hay atención preferencial 	<ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento de protocolos - Trato amable (2) - Señalización y mapa de riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> - Presencial

2. Análisis descriptivo

En este tercer día de observación se visualiza que en la atención a la ciudadanía o usuario, la primera impresión que tiene el usuario es desagradable, desde el ingreso a la municipalidad, el usuario se siente insatisfecho, el horario no se encuentra de forma visible y no hay una atención preferencial solo si es un conocido de algún trabajador, en la estrategia y organización interna, no se cumple con los protocolos y en algunas oficinas el trato es amable y se encuentra la señalización y mapa de riesgos, en cuanto a los canales de atención a la ciudadanía el principal es presencial.

Figura 14

Análisis de datos atlas.ti 2022: esquema de codificaciones de la tercera observación
22/09/22



Fuente: Elaboración propia

3. Interpretación

En la figura 14, se muestra el análisis realizado a través del programa atlas.ti 2022, el esquema comprende la categoría en general que está identificada de color verde que está relacionada con las subcategorías y las codificaciones que se ha detectado en la observación, las subcategorías que son creadas e identificadas con distintos colores para una mejor comprensión, en esta figura se muestra la categoría como tal, identificándose y relacionándose directamente con las subcategorías y ellas con sus códigos a priori y emergentes que se ha identificado de acuerdo a la “Percepción de los usuarios de la Gestión Municipal” que se aplicó en la municipalidad de Subtanjalla – Ica. Un código que fue identificado con mayor uso en los análisis fue “insatisfacción”, en la municipalidad no se encontró el horario visible, es importante que la municipalidad tenga sus estrategias para brindar un servicio de calidad y así el usuario se sienta bien, también es importante que la municipalidad y los usuarios puedan dar a conocer los canales de comunicación que tienen.

Tabla 18

OBJETIVO 1	Atención a la ciudadanía o usuarios	17	PID+I+FC+HNV+NHP+I+PID+NDIC+FO+HNV+HNV+NHAP+PID+I+I+HNV+NHAP=17	Atención a la ciudadanía o usuarios	1	O=1
OBJETIVO 2	Estrategias	3	IP+IP+IP=3	Estrategias	5	SMR+TA+TA+TA+SMR=5
OBJETIVO 3	Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	1	DC=1	Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	3	P+P+P=3
TOTAL CODIGOS	EMERGENTES	21	PID3+I4+FC+HNV4+NHAP3+IP3+DC+NDIC+FO	A PRIORI	9	O+SMR2+P3+TA3

Fuente. Elaboración propia

Interpretación: La presente tabla se desarrolla con el fin de hacer una interpretación general de las codificaciones obtenidas en el estudio de la revisión de la observación y la aplicación de los instrumentos en la investigación, con el fin de la relación entre códigos a priori o emergentes del estudio.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

Como objetivo específico se puede decir que la atención a la ciudadanía o usuario no es la adecuada y se agrega a ello las vallas burocráticas, la falta de ética profesional, se evidencia que no existe preparación de los servidores públicos para brindar atención al usuario, a quienes muchas veces maltratan, generando molestia e incomodidad. Cabe mencionar que cada gestión municipal lleva su personal y funcionarios muchas veces seleccionados subjetivamente, direccionando su elección a criterios político-partidarios, amistad o retribución de apoyo en campaña electoral se evidencia que no existe preparación de los servidores públicos no permiten ofrecer un servicio de calidad y coincide con Galarza (2017) donde determina que las falencias administrativas como las instalaciones inadecuadas, inseguridad en la información, personal incompetente y el servicio ineficaz e ineficiente no permiten ofrecer un servicio de calidad al usuario.

Los resultados de la presente investigación coinciden con Veliz (2019), donde manifiesta que el nivel de calidad de los servicios de la Municipalidad es bajo, ya que no se cumple con las expectativas que buscan los usuarios al ser atendidos por parte de los trabajadores municipales, por lo que se puede decir que la satisfacción del usuario es baja y generan incomodidad y descontentos por el servicio que brindan, también coincide con Paiva (2018) donde manifiesta que existe una influencia significativo de la gestión de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario el cual hay un alto nivel de insatisfacción por parte del usuario y se puede indicar que la municipalidad debe de crear estrategias que sean de ayuda para que puedan brindar un servicio de calidad y el ciudadano se sienta satisfecho.

En los resultados del trabajo se puede apreciar que la percepción de los ciudadanos sobre los servicios de la municipalidad es negativa y no cubre las expectativas del usuario tal es así que coincide con las investigaciones Carpio (2020), Guaigua (2019), Casiano y Cueva (2019) donde concluyen que los usuarios (pobladores) su percepción es negativa y tienen un nivel bajo de confianza de la gestión actual y la municipalidad no logra satisfacer las necesidades de la ciudadanía y con Visurraga (2017), donde concluye que el usuario es maltratado por la gestión pública municipal a quien se le hace esperar muchas veces para la atención y genera incomodidad, fastidio, pérdida de tiempo, generando al usuario una percepción negativa en los quehaceres administrativos y la gestión pública municipal.

5.2 Conclusiones

1. La investigación tuvo por objetivo general comprender la percepción que tienen los usuarios de la Gestión en la Municipalidad distrital de Subtanjalla – Ica 2022, la cual no cumple con las expectativas para la obtención de la satisfacción del usuario. En este sentido lo más importante de la generación de esta metodología fue de gran ayuda porque nos permitió saber cómo los ciudadanos ven a la Gestión Municipal.
2. De acuerdo a los resultados de la investigación se describió como es la atención a la ciudadanía o usuario en la Gestión de la Municipalidad distrital de Subtanjalla – Ica 2022 y se concluyó que la atención no es la adecuada y que el personal que labora no tienen un trato adecuado y muchas veces generan incomodidad y molestia al ciudadano.

3. En relación al segundo objetivo específico se identificó que no existe una estrategia para la atención a la ciudadanía y no se identifican con las necesidades y expectativas que tiene el usuario especialmente con los servicios principales que existe en el distrito, teniendo en cuenta que las estrategias son importantes en cada institución privada o pública, ya que estas ayudarían a brindar un servicio de calidad haciendo que el ciudadano se sienta satisfecho.
4. Respondiendo al tercer objetivo específico se ha podido reconocer en las entrevistas realizadas y en las observaciones que los usuarios o ciudadanos no conocen los canales de comunicación que tiene la municipalidad de Subtanjalla y no todos los adultos tienen acceso a las redes sociales.

5.3 Recomendaciones

1. Se recomienda a las autoridades municipales mejorar los procesos de la gestión municipal para que puedan cumplir con las expectativas para la obtención de la satisfacción del usuario. que tiene el usuario.
2. La Municipalidad de Subtanjalla, tiene que evaluar las debilidades que tiene su personal en la atención a los ciudadanos y ver cuáles son los factores que contribuyan a la satisfacción del usuario, para que puedan brindar un servicio de calidad, también pueden capacitar a los servidores públicos, con charlas o cursos de atención al usuario.
3. La gestión actual debe de adquirir nuevas estrategias para la atención al usuario identificándose con las necesidades y las expectativas que tiene el ciudadano,

dando prioridad a los servicios principales para que la población se sienta satisfecha, debe de utilizar las encuestas o sugerencias por parte de la población.

4. La municipalidad debe de dar a conocer los diferentes canales de atención al usuario, orientando y guiando al ciudadano como ingresar a las redes sociales, se debe de implementar la atención virtual para el ciudadano que trabaje y no pueda asistir de manera presencial.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias Bibliográficas

Acevedo, D. (2005). *Nuevos enfoques del control de gestión y resultados*. Caracas, Alpha OmegaEstudio Creativo C.A.

Arias, J.L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2237/1/AriasGonzales_MetodosDeInvestigacionOnline_libro.pdf

Aguirre, J., & Jaramillo, L. (2013). *Tesis de la carga teórica de la observación y constructivismo*. Cinta de Moebio, 47, 74-82. Doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2013000200002>

Arraiza, E. (2016). *Manual de gestión Municipal*. Buenos Aires, Argentina: Konrad Adenauer Stiftung.

Azanza Pérez, A. A. (2017). *La comunicación organizacional y la percepción ciudadana de la gestión del gobierno autónomo descentralizado municipalidad de Ambato*. Ambato, Tungurahua, Ecuador. Obtenido de: http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26869/1/FJCS_CS-492.pdf

Behar Rivero, Daniel (2008) *Metodología de la investigación. Introducción a la metodología de la investigación*. Editorial Shalom 2008

Bernal, T (2010) *Metodología de la investigación, Universidad de la Sabana, Colombia*

Bolaños Katherine (2015) *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. Versión Actualizada con enfoque de Interculturalidad y de Género. 1ra Edición*

Bonilla, E., & Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales* (pp. 243- 310), Universidad de los Andes: Grupo Editorial Norma

- Borda, P., Dabenigno, V., Freidin, B. & Güelman, M. (2017) *Herramientas para la investigación Social Serie: Cuadernos de Métodos y Técnicas de investigación social ¿Cómo se hace? Estrategias para el análisis de datos cualitativos*. Desarrollo Editorial Carolina de Volder- Centro de documentación e información, IIGG.
- Bustos Aguayo, J.M., Juárez Nájera, M., Sandoval Vázquez, F. R., Quintero Soto, M.L. y García Lirios, C. (2017). *Percepciones sobre la calidad y las tarifas del servicio de agua potable de los usuarios de Ciudad de México*. Revista Educación y Desarrollo Social, 11(2), 20-31. DOI: [org/10/18359/reds.3236](https://doi.org/10.18359/reds.3236)
- Cabrera, F (2015) Categorización y Triangulación como proceso de validación del conocimiento en la investigación científica, departamento de Ciencias de la educación, Universidad del Bío Bío, Chillan, España.
- Casiano Inga, D. A., & Cueva Vega, E. (2020). *Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019*. *ACADEMO. Revista De Investigación En Ciencias Sociales Y Humanidades*, 7(2), 157–165. <https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403>
- CAD (2013) *Atención al ciudadano en municipalidades provinciales 2013*. Boletín CAD N° 156 (Ciudadanos al día).
- Carpio, M. (2020). *Gestión Municipal y su Relación en la Satisfacción de la Ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos*. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo. URL: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42762>
- Centro de Políticas Públicas. (2016). *Confianza municipal: Percepciones desde la escala local*. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Chanca Flores, A., Ávila Mendoza, J., y Aliaga Caynicela, M. (2020) *Percepción cultural de los pobladores sobre el Programa Social Juntos en el Valle del Mantaro vol.4* revista científica.

- Cisterna Cabrera, Francisco (2005). *Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa*. *Theoria*, 14(1), 61-71.
- Deming, W. E. (1993) . « 4» . *La nueva economía de industria, gobierno y educación*. Boston: MIT Press . ISBN 0262541165 .
- Deming, W.E (2000) . *Fuera de la crisis* (MIT Press 1. edición). Cambridge, Mass.: MIT Press. pag. 88. ISBN 0262541157
- Dolores, B. (2009). *Instrumentos de recolección de información en investigación cualitativa – Cuadernos de Investigación*, 8, colección: metodología de la investigación.
- Escudero, C.L; Cortez , L. A. (2017) *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Machala : Universidad Técnica de Machala. Colección REDES
- Galarza Medina Mercedes María (2017). *La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón la maná año 2015*. Quevedo – Ecuador
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo I*. Universidad Continental, 1, 98.
- Guaigua, A. (2019). *La gestión Municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría.
- Guerrero, M.A. (2016). *La Investigación Cualitativa*. *Revista de investigación INNOVA*, 1 (2), 1–9. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016.7>
- Guerrero, G., & Guerrero, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Grupo Editorial Patria
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. RED TERCER MILENIO S.C.
Disponible en:

http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf

Grandes padres de la calidad. <https://issuu.com/globalstd/docs/padres-calidad-ebook>

Gushiken, S., Caffo, B. y García, E. (2020). *Guía de técnicas e instrumentos de recojo de información para evaluadores externos*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1395978/Gu%C3%ADa%20de%20T%C3%A9cnicas%20e%20Instrumentos%20de%20recojo%20de%20informaci%C3%B3n%20para%20Evaluadores%20Externos.pdf>.

Hernández, R., C; Baptista, P (2014) *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. Mexico.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education. 7-9

INEI (2017) PERU: Indicadores de Gestión Municipal

Escudero, C.L ; Cortez , L. A. (2017) *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Machala : Universidad Técnica de Machala. Colección REDES

Jara Martínez, Antonio Miguel; Asmat Vega, Nicanor Segismundo; Alberca Pintado, Nancy Elizabeth; Medina Guzmán, Jessica Julissa. *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 23, núm. 83, 2018. Universidad del Zulia, Venezuela. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>

Johnson Marcelo Folleco Chalá y Mónica Alejandra Legarda Sevilla. (2020). *LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: Descenso de la burocracia, la nueva gestión pública y gobernanza en América Latina*, *International Journal of Latest. Research in Humanities and Social Science (IJLRHSS)Volume 03 - Issue 10, 2020*, www.ijlrhss.com || PP. 91-106 <http://www.ijlrhss.com/paper/volume-3-issue-10/13-HSS-812.pdf>

- Katayama Omura, Roberto Juan (2014). *Introducción a la investigación cualitativa: Fundamentos, métodos, estrategias y técnicas*. Fondo Editorial de la UIGV.
- Marin Villada, Alba (2008). *Metodología de la investigación, Métodos y estrategias de investigación*.
- Martínez, M. (2006). *La investigación cualitativa (Síntesis Conceptual)*. *IIPSI*, 9(1), 123-146.
https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v09_n1/pdf/a09v9n1.pdf
- Martínez Miguélez, Miguel. (2006). *Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa*. *Paradigma*, 27(2), 07-33.
- Medina, J y Gozalbes.M (1990). *Juran y la planificación para la Calidad*. Ediciones Diaz de Santos, S.A.
- Mejía Navarrete, Julio (2011). "Problemas centrales del análisis de datos cualitativos". *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación -ReLMIS*. Nº1. Año 1. Abril - Sept. de 2011. Argentina. Estudios Sociológicos Editora. ISSN 1853-6190. Pp. 47 - 60. Disponible en:<http://www.relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/11/13>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*. Universidad surcolombiana. Facultad de ciencias sociales y humanas. Disponible en:
<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Muntané. J. (2010) *Introducción a la investigación básica. Revisiones temáticas RAPD ONLINE* 33(3). Disponible en: <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5th ed.). Ediciones de la U.
- Núñez, Linda, Rodríguez, Daysi, & Cáceres, Alfonso. (2010). *Análisis de la percepción de los servicios municipales en la comunidad anzoatiguense, Venezuela*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 72-86.

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000100005&lng=es&tlng=es.

Paiva Peñaloza, O y Meca Viera, J (2018). *Gestión de la calidad y su contribución a la mejora a la satisfacción del usuario de una municipalidad de Piura – 2018*.

Pelekais, C., El Kadi, O., Seijo, C. & Neuman, N. (2015). *El ABC de la Investigación. Pauta Pedagógica*. (6ta ed.). Venezuela: Astro Data S. A.

Piedra, K., & Yaselga, E. (2017). *Percepción ciudadana de la integración regional*. Banco Central del Ecuador.

Rojas, G. W. (2016) *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, región Ica, año 2016*. (Tesis de Posgrado). Universidad Privada San Juan Bautista. Lima – Perú. Disponible en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEE-William%20Jesus%20Rojas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas-Gutiérrez, W. J. y Tasayco, A. A. (2020). *Caracterización de las habilidades investigativas en la producción de trabajos académicos*. *Stodium Veritatis*, 18(24), 153-169. <https://doi.org/10.35626/sv.24.2020.321>

Rojas -Gutiérrez, W. J. (2022). La relevancia de la investigación cualitativa. *Stodium Veritatis*, 20 (26), 79-97. <https://doi.org/10.35626/sv.26.2022.353>

Saravia Salazar, J. I. (2018). *La gestión pública en el Perú en perspectiva histórica (siglos XIX-XXI)*. En *Líneas Generales*, (002), 143-161. <https://doi.org/10.26439/en.lineas.generales2018.n002.2674>

Tapia Cruz, Mauro Octavio. (2016). *El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Puno*. *Comuni@cción*, 7(1),515.http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000100001&lng=es&tlng=es

Ure, M. (Marzo de 2016). *La comunicación de la administración pública en las redes sociales: los casos de las ciudades de Buenos Aires y Bolonia*. Palabra Clave, 19(1), 240-270. DOI: 10.5294/pacla.2016.19.1.10

Wollmann, Hellmut (2019). *La provisión de servicios públicos municipales: ¿un movimiento pendular?*. BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales, (26),15-29.SSN:1575-0825.Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322161687001>

Yuni J. y Urbano C. (2014). *Técnicas para investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Vol. 2, 1a ed. <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

ANEXO 1: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

ÁMBITO TEMÁTICO:		LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:		
<ul style="list-style-type: none"> Título: "Percepción de los usuarios de la Gestión en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla – Ica 2022" 		Gestión Empresarial. Consiste en identificar los recursos de una entidad y distribuirlo correctamente para alcanzar resultados positivos		
PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	CODIGO A PRIORI
Problema general: ¿Cuál es la percepción de los usuarios en la satisfacción de la Gestión en la Municipalidad Distrital de Subtanjalla- Ica 2021?	Objetivos generales Comprender cuál es la percepción de los usuarios en la satisfacción de la Gestión de la municipalidad distrital de Subtanjalla – Ica.	Categoría 1: Percepción de los usuarios de la Gestión Municipal		Orientación <hr/> Personal capacitado <hr/> Información clara. <hr/> Horarios adecuados <hr/> Situación del tramite
Problemas específicos: P1: ¿Cómo es la atención a la ciudadanía o usuarios en la	Objetivos específicos O1: Describir la atención a la ciudadanía o usuarios en la Gestión de la		SC1: Atención a la ciudadanía o usuario	

<p>Gestión de la Municipalidad del distrito de Subtanjalla – Ica?</p>	<p>Municipalidad del distrito de Subtanjalla – Ica.</p>	<p>Necesidades y expectativas.</p>
<p>P2. ¿Qué estrategias puede utilizar la gestión municipal para brindar un servicio de calidad en la Municipalidad del distrito de Subtanjalla – Ica?</p>	<p>O2: Identificar que estrategias puede utilizar la gestión municipal para brindar un servicio de calidad en la Municipalidad del distrito de Subtanjalla- Ica.</p>	<p>SC2: Estrategia y organización interna</p>
<p>P3: ¿Cómo se viene dando la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía ofrecidos en la Gestión de la Municipalidad del distrito de Subtanjalla – Ica?</p>	<p>O3: Reconocer como se viene dando la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía ofrecidos en la Gestión de la Municipalidad del distrito de Subtanjalla - Ica.</p>	<p>SC3: Canales de atención a la ciudadanía</p>
		<p>Atención preferencial</p>
		<p>Trato amable</p>
		<p>Señalización y mapa de riesgos</p>
		<p>Protocolos de atención</p>
		<p>Presencial</p>
		<p>Telefónico</p>
		<p>Virtual</p>
		<p>Móvil</p>

ANEXO 2: MATRIZ DE CATEGORIZACION DE OBSERVACION

Percepción de los usuarios de la Gestión en la Municipalidad distrital de Subtanjalla – Ica 2022

Categoría	Definición Conceptual	Subcategorías	Código a Priori	Items	Instrumento
Percepción de los usuarios de la Gestión Municipal	La percepción corresponde al plano de las actitudes, los valores sociales o las creencias que han sido creadas y recreadas por los seres humanos como una forma de apropiación subjetiva de la realidad (vargas, 1994- citado por Chanca et al. 2020)	Atención a la ciudadanía o usuario	Orientación Personal capacitado Información clara Horarios adecuados Situación del trámite		
		Estrategia y organización interna	Necesidades y expectativas Atención preferencial Trato amable Señalización y mapa de riesgos Protocolos de atención	Estrategias y satisfacción Insatisfacción Aportes de mejora	Observación participativa, según Escudero & Cortez (2017) La observación participante involucra al observador o investigador y se utiliza para obtener datos sobre las personas, los procesos, las culturas y comportamientos. (p.78)
		Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	Presencial Telefónico - movil Virtual	Canales de comunicación	

ANEXO 3: MATRIZ DE CATEGORIZACION DE FICHA DE ENTREVISTA

Percepción de los usuarios de la Gestión en la Municipalidad distrital de Subtanjalla – Ica 2022

Categoría	Definición Conceptual	Subcategorías	Código a Priori	Preguntas	Instrumento
Percepción de los usuarios de la Gestión Municipal	La percepción corresponde al plano de las actitudes, los valores sociales o las creencias que han sido creadas y recreadas por los seres humanos como una forma de apropiación subjetiva de la realidad (vargas, 1994- citado por Chanca et al. 2020)	Atención a la ciudadanía o usuario	Orientación	1. ¿De acuerdo a su percepción, ¿qué opina de la Gestión Municipal actual?	Entrevista individual semiestructurada según, Escudero & Cortez (2017) se basa en una serie de preguntas preestablecidas que están plasmadas en un cuestionario guía. (p.79)
			Personal capacitado	2. ¿Se siente satisfecha con la atención que brinda la Municipalidad distrital de Subtanjalla - Gestión Actual?	
			Información clara	3. ¿Cree usted que la satisfacción del usuario es importante?	
			Horarios adecuados	4. ¿Puede usted describir como es la atención que la municipalidad brinda a los usuarios?	
			Situación del trámite	5. ¿Cree usted que el personal que labora en la municipalidad distrital de Subtanjalla tiene un trato amable que haga que los usuarios se sientan satisfechos con la atención que brindan?	
			Necesidades y expectativas	6. ¿Conoce usted los horarios de atención de la municipalidad distrital de Subtanjalla? ¿Se encuentran de forma visible?	
			Atención preferencial	7. ¿Usted cree que la municipalidad distrital de Subtanjalla se identifica con	

Estrategia y organización interna	Trato amable Señalización y mapa de riesgos Protocolos de atención	las necesidades y expectativas de los usuarios?
		8. En su opinión ¿Considera que la municipalidad distrital de Subtanjalla utiliza alguna estrategia de comunicación con los usuarios?
		9. ¿La municipalidad distrital de Subtanjalla utiliza los protocolos de Bioseguridad (Covid-19) para la atención a los usuarios?
Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	Presencial Teléfono Virtual Móvil	10. ¿Conoce usted los canales de comunicación que tiene la municipalidad para la atención a los usuarios?
		11. ¿Cómo le gustaría que se realizará la consulta del trámite que realiza (presencial, telefónico-virtual)?

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA OBSERVACIÓN

Ficha Técnica

Nombre original del instrumento	Observación Participativa Según Escudero & Cortez (2017) La observación participante involucra al observador o investigador y se utiliza para obtener datos sobre las personas, los procesos, las culturas y comportamientos. (p.78)
Autor y año	Original x
	Adaptación
Objetivo del Instrumento	Obtener más información a través de la experiencia
Usuarios	Usuarios de la Municipalidad de Subtanjalla
Forma de administración	Interactiva y presencial

Guía de observación participante

Fecha:..... Hora inicio:..... Hora termino:.....

Medio de interacción:.....

E1:..... U1:.....

Distrito:..... Región:.....

Episodio: El presente proyecto de investigación tiene por propósito comprender la percepción de los usuarios de la gestión en la municipalidad distrital de Subtanjalla – Ica 2022, los participantes son los usuarios que han hecho tramites o consultas de trámites en la Municipalidad de Subtanjalla, la observación será por día, uno, dos y tres

Anotación de la observación participativa	Interpretación	Codigo a priori y emergente
Leyenda: Entrevistador = E Usuario= U		

ANEXO 5: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA ENTREVISTA

Nombre original del instrumento	Entrevista individual Semi estructurada Según, Escudero & Cortez (2017) está basada en una serie de preguntas preestablecidas que están plasmadas en un cuestionario guía. (p.79)
Autor y año	Original x
	Adaptación
Objetivo del Instrumento	Obtener más información fidedigna
Usuarios	Ciudadanos – usuarios de la municipalidad distrital de Subtanjalla
Forma de administración	Se realiza la entrevista de manera presencial

Guía de entrevista estructurada sobre la percepción de los usuarios de la gestión en la municipalidad distrital de Subtanjalla – Ica 2022

Fecha:.....**Hora:**.....

Lugar:.....(ciudad y sitio):.....

Entrevistador:

.....

Entrevistado:

Nombre:

.....

Edad:.....**Género:**.....

Dirección:.....

Distrito:.....**Región:**.....

Introducción

El presente proyecto de investigación tiene por propósito comprender la percepción de los usuarios de la gestión en la municipalidad distrital de Subtanjalla – Ica 2022, los participantes son los usuarios que han hecho tramites o consultas de trámites en la municipalidad de Subtanjalla, seleccionados por motivos de accesibilidad, los datos obtenidos serán confidenciales y a la vez sus nombres serán codificados como participantes uno, dos, tres...

Características de la entrevista

La presente entrevista será confidencial y durará aproximadamente treinta minutos.

Objetivo general: Comprender la percepción de los usuarios en la satisfacción de la Gestión en la Municipalidad distrital de Subtanjalla - Ica 2022

1. **¿De acuerdo a su percepción, ¿qué opina de la Gestión Municipal actual?**
2. **¿Se siente satisfecha con la atención que brinda la Municipalidad distrital de Subtanjalla - Gestión Actual?**
3. **¿Cree usted que la satisfacción del usuario es importante?**

Objetivo específico 1: Describir la atención a la ciudadanía o usuarios en la Gestión de la Municipalidad del distrito de Subtanjalla - Ica

4. **¿Puede usted describir como es la atención que la municipalidad brinda a los usuarios?**

5. **¿Cree usted que el personal que labora en la municipalidad distrital de Subtanjalla tiene un trato amable que haga que los usuarios se sientan satisfechos con la atención que brindan?**
6. **¿Conoce usted los horarios de atención de la municipalidad distrital de Subtanjalla? ¿Se encuentran de forma visible?**

Objetivo específico 2: Identificar que estrategias puede utilizar la gestión municipal para brindar un servicio de calidad en la Municipalidad del distrito de Subtanjalla – Ica.

7. **¿Usted cree que la municipalidad distrital de Subtanjalla se identifica con las necesidades y expectativas de los usuarios?**
8. **En su opinión ¿Considera que la municipalidad distrital de Subtanjalla utiliza alguna estrategia de comunicación con los usuarios?**
9. **¿La municipalidad distrital de Subtanjalla utiliza los protocolos de Bioseguridad (Covid-19) para la atención a los usuarios?**

Objetivo específico 3: Caracterizar como se viene dando la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía ofrecidos en la Gestión de la Municipalidad del distrito de Subtanjalla – Ica

10. **¿Conoce usted los canales de comunicación que tiene la municipalidad para la atención a los usuarios?**
11. **¿Cómo le gustaría que se realizará la consulta del trámite que realiza (presencial, telefónico- virtual)?**

Observaciones:

Gracias por conceder la entrevista y le recordamos que los datos obtenidos son estrictamente confidenciales.

ANEXO 6. CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTA

Subtanjalla,..... de del 2022.

Yo,....., identificado(a) con DNI N°, de ocupación:, vecino(a) del Distrito de Subtanjalla, por voluntad propia, **DOY MI CONSENTIMIENTO** para la participación en una entrevista estructurada, en una Investigación Cualitativa que viene realizando el Estudiante de Maestría en Gestión Estratégica Empresarial de la Escuela de Postgrado de la Universidad “San Juan Bautista”, Bach. **MIRTHA LUCILA QUISPE CASTILLO**, con correo institucional Mirtha.quispe@upsjb.edu.pe, quien viene desarrollando el Tema: “**PERCEPCION DE LOS USUARIOS DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA – ICA 2022**”, manifiesto que recibí una explicación clara y completa cuyo objetivo es: Comprender la percepción de los usuarios en la satisfacción de la Gestión en la Municipalidad distrital de Subtanjalla - Ica 2022.

La información que se obtenga de la entrevista será transcrita, el propósito de su realización servirá de ayuda para las futuras investigaciones y para que la Gestión actual de la municipalidad distrital de Subtanjalla tenga conocimiento de la Percepción que tienen los usuarios con la Gestión que están desempeñando y sirva de ayuda para la mejora de la municipalidad y el bienestar de los ciudadanos, también indicar que se informó sobre la grabación de audio y/o filmación. Para tal fin también se resalta que el uso de los datos proporcionados será de uso exclusivo de la tesista sin la intervención de algún tercero, de esta forma se garantiza la seguridad y el anonimato de los mismos, pudiendo así evitar cualquier tipo de malentendido o precedente negativo para el entrevistado. Hago constar que he leído y entendido en su totalidad este documento, por lo que en constancia firmo y acepto su contenido.

FIRMA DEL PARTICIPANTE

Se deja constancia que la información contenida en este documento, será para el uso exclusivo del investigador y de la Escuela de Postgrado de la Universidad “San Juan Bautista” quienes serán responsables por su custodia y conservación en razón de que podría contener información de carácter confidencial o privilegiada. Si tiene preguntas sobre sus derechos como participante en la investigación; puede contactarse con el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la UPSJB que se encarga de la protección de las personas en los estudios de investigación. Allí puede contactarse con el Mg. Antonio Flores, Presidente del Comité Institucional de Ética de la Universidad Privada San Juan Bautista al teléfono (01) 2142500 anexo 147 o al correo ciei@upsjb.edu.pe. Esta información no podrá ser reproducida total o parcialmente, sin la debida autorización y cita de la fuente.

ANEXO 7: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
 ESCUELA DE POSGRADO
 FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
 JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: **Bravo Chavez Oscar Jhonny**
- 1.2. Grado académico: **Doctor en Administración**
- 1.3. Cargo e institución donde labora: **Docente UPSJB**
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **GUIA DE ENTREVISTA Y GUIA DE OBSERVACION**
- 1.5. Autor de Instrumento: **MIRTHA LUCILA QUISPE CASTILLO**
- 1.6. Criterios de aplicabilidad:
 - a. De 01 a 09: (No válido, reformular)
 - b. De 10 a 12: (No válido, modificar)
 - c. De 13 a 15: (Válido, mejorar)
 - d. De 16 a 18: (Válido, precisar)
 - e. De 19 a 20: (Válido aplicar)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.				x	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.					x
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.				x	
4. ORGANIZACION	Existe una organizacion logica.				x	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales				x	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para la evaluación de las categorías y las posibles hipótesis al final de la investigación				x	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.				x	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas y objetivos				x	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las categorías.					x
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.				x	

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 17

VALORACIÓN CUALITATIVA: Ninguna

OPINION DE APLICABILIDAD: El instrumento y su contenido resultan totalmente pertinentes para la investigación.

DNI: 10018402 Telf.: 997653563

Lima, 22 de febrero de 2022

Dr. Oscar J. Bravo Chavez



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Quispe Mayuri Alejandro Alfredo
1.2. Grado académico: Doctor en ciencias empresariales
1.3. Cargo e institución donde labora: Docente de pregrado, asesor de tesis en post grado de la UPSJB y asesor de tesis en post grado de la UAP

Nombre del instrumento motivo de evaluación: GUIA DE ENTREVISTA Y GUIA DE OBSERVACIÓN

1.4. Autor de Instrumento: MIRTHA LUCILA QUISPE CASTILLO

1.5. Criterios de aplicabilidad:

- a. De 01 a 09: (No válido, reformular) d. De 16 a 18: (Válido, precisar)
b. De 10 a 12: (No válido, modificar) e. De 19 a 20: (Válido aplicar)
c. De 13 a 15: (Válido, mejorar)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para la evaluación de las categorías y las posibles hipótesis al final de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.					X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas y objetivos					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las categorías.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.					X

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 20

VALORACIÓN CUALITATIVA: Ninguna

OPINION DE APLICABILIDAD: El instrumento y su contenido resultan pertinentes para la investigación.

DNI: 21550905 Telf.: 972818666


Dr. Alejandro A. Quispe Mayuri

Lima, 23 de febrero de 2022

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: **Morillo Flores John**
- 1.2. Grado académico: **Doctor**
- 1.3. Cargo e institución donde labora: **Director del Instituto de Investigación en Humanidades y CCSS.**
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: **GUIA DE ENTREVISTA Y GUIA DE OBSERVACION**
- 1.5. Autor de Instrumento: **MIRTHA LUCILA QUISPE CASTILLO**
- 1.6. Criterios de aplicabilidad:
 - a. De 01 a 09: (No válido, reformular)
 - b. De 10 a 12: (No válido, modificar)
 - c. De 13 a 15: (Válido, mejorar)
 - d. De 16 a 18: (Válido, precisar)
 - e. De 19 a 20: (Válido aplicar)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (13-15)	Muy Bueno (16-18)	Excelente (19-20)
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.					x
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.				x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				x	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales				x	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para la evaluación de las categorías y las posibles hipótesis al final de la investigación				x	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.			x		
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas y objetivos				x	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las categorías.			x		
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.					x

VALORACIÓN CUANTITATIVA (TOTAL X 0.4): 16.4

VALORACIÓN CUALITATIVA: Ninguna

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento y su contenido resultan pertinentes para la investigación.

Lima, 24 de febrero de 2022

DNI: 10720025

Tel.: 961105816


 Dr. John James Morillo Flores

ANEXO 8: RESULTADOS DE APLICACIÓN DE ENTREVISTAS A USUARIOS DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA – ICA 2022

Entrevistado 1: Usuario 1 (Denominado “U1”)

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:			
PERCEPCION DE LOS USARIOS DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA – ICA 2022			
DÍA: 27	MES: Febrero	AÑO:2022	ENTREVISTA EN VIDEO
DESCRIPCIONES			
ESCENARIO: PRESENCIAL			
INFORMANTES: Sujeto U1			
TEXTO DE LA ENTREVISTA	Códigos a priori y emergentes	Categorías	
<p>Investigador: 1. De acuerdo a su percepción, ¿qué opina de la Gestión Municipal actual?</p> <p>Sujeto U1: La gestión municipal actual me parece que el alcalde está tratando de hacer las cosas bien, me parece que las obras y las cosas que está haciendo por ahora tiene un buen proyecto,</p>	<p>NECESIDADES Y EXPECTATIVAS</p>	<p>Estrategia y organización interna</p>	

<p>el alcalde está haciendo por ahora una buena gestión.</p> <p>Investigador: 2. ¿Se siente satisfecha con la atención que brinda la Municipalidad distrital de Subtanjalla - Gestión Actual?</p> <p>Sujeto U1: La atención a los usuarios es buena en ciertas oficinas porque hay algunas oficinas en las que atienden mal a las personas, pero si hay algunas oficinas que dan un buen trato al usuario.</p> <p>Investigador: 3. ¿Cree usted que la satisfacción del usuario es importante?</p> <p>Sujeto U1: Claro que sí, la satisfacción del usuario es muy importante porque para eso nosotros hacemos un pago y todos los usuarios merecemos que nos traten bien en todo aspecto.</p> <p>Investigador: 4. ¿Puede usted describir como es la atención que la municipalidad brinda a los usuarios?</p> <p>Sujeto U1: En lo que se respecta a mi persona la percepción que yo tengo más o menos no es una buena atención, no es la mejor atención que</p>	<p>TRATO AMABLE</p> <p>INSATISFACCIÓN</p> <p>TRATO AMABLE</p> <p>INSATISFACCIÓN</p>	<p>Estrategia y organización interna</p> <p>Atención a la ciudadanía o usuario</p> <p>Estrategia y organización interna</p> <p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
--	---	---

<p>deberían de brindar, pero hay oficinas que atienden bien y hay oficinas que no.</p> <p>Investigador: 5. ¿Cree usted que el personal que labora en la municipalidad distrital de Subtanjalla tiene un trato amable que haga que los usuarios se sientan satisfechos con la atención que brindan?</p> <p>Sujeto U1: Muchas de las oficinas sí, pero hay oficinas que dejan mucho que desear.</p> <p>Investigador: 6. ¿Conoce usted los horarios de atención de la municipalidad distrital de Subtanjalla? ¿Se encuentran de forma visible?</p> <p>Sujeto U1: Si.</p> <p>Investigador: 7. ¿Usted cree que la municipalidad distrital de Subtanjalla se identifica con las necesidades y expectativas de los usuarios?</p> <p>Sujeto U1: No en muchos aspectos por ejemplo hay áreas como las principales que son las del agua y de los servicios básicos, que parece que no están identificados con nuestras necesidades con la población porque eso también depende</p>	<p>TRATO AMABLE</p> <p>TRATO AMABLE INSATISFACCIÓN</p> <p>CONOCIMIENTO DE HORARIOS</p> <p>INSATISFACCIÓN</p>	<p>Estrategia y organización interna</p> <p>Atención a la ciudadanía o usuario Estrategia y organización Interna</p> <p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
--	--	--

<p>más que todo de las personas que dan el servicio porque a veces no pasa por aquí el camión de la basura o el agua no se da en la cantidad suficiente para nuestras necesidades.</p> <p>Investigador: 8. En su opinión ¿Considera que la municipalidad distrital de Subtanjalla utiliza alguna estrategia de comunicación con los usuarios?</p> <p>Sujeto U1: Creo que sí ah, sobre todo en el Facebook, ahora que es una forma de comunicación más con los usuarios, aunque hay muchas personas que no utilizan eso y eso deberían tener en cuenta.</p> <p>Investigador: 9. ¿La municipalidad distrital de Subtanjalla utiliza los protocolos de Bioseguridad (Covid-19) para la atención a los usuarios?</p> <p>Sujeto U1: Si eso sí, si utilizan.</p> <p>Investigador: 10. ¿Conoce usted los canales de comunicación que tiene la municipalidad para la atención a los usuarios?</p>	<p>VIRTUAL</p> <p>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN</p>	<p>Atención a la ciudadanía o usuario</p> <p>Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</p> <p>Estrategia y organización Interna</p>
--	--	---

Entrevistado 2: Usuario 2 (Denominado “U2”)

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: PERCEPCION DE LOS USARIOS DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA – ICA 2022			
DÍA: 01	MES: Marzo	AÑO:2022	ENTREVISTA EN AUDIO
DESCRIPCIONES			
ESCENARIO: PRESENCIAL			
INFORMANTES: Sujeto U2			
TEXTO DE LA ENTREVISTA	Códigos a priori y emergentes	Categorías	
Investigador: 1. ¿De acuerdo a su percepción, ¿qué opina de la Gestión Municipal actual? Sujeto U2: Bueno la gestión actual del alcalde, si está más o menos, más porque quiere hacer cosas buenas, pero no lo dejan, no lo apoyan.	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	Estrategia y organización Interna	

<p>Investigador: 2. ¿Se siente satisfecha con la atención que brinda la Municipalidad distrital de Subtanjalla - Gestión Actual?</p> <p>Sujeto U2: <i>A eso sino no, su atención es pésima, los mismos que trabajan ahí no saben tratar a la gente no saben ni siquiera guiar como uno va llegar para orientarnos a donde vamos a ir a las oficinas.</i></p>	<p>INSATISFACCIÓN</p>	<p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
<p>Investigador: 3. ¿Cree usted que la satisfacción del usuario es importante?</p> <p>Sujeto U2: <i>Si, si es importante, porque uno va con confianza al consejo para ver que nos orienten a ver hacer nuestros trámites cuando a veces no podemos porque no nos saben guiar ni tampoco poder hacer nuestros tramites rápido.</i></p>	<p>TRATO AMABLE</p> <p>INSATISFACCIÓN DEMORA EN TRAMITES</p>	<p>Estrategia y organización Interna Atención a la ciudadanía o usuario Atención a la ciudadanía o usuario</p>
<p>Investigador: 4. ¿Puede usted describir como es la atención que la municipalidad brinda a los usuarios?</p> <p>Sujeto U2: <i>La atención cuando uno va al consejo, dependen de las oficinas que uno va y ellos te orientan, pero a veces no, hay oficinas que, si</i></p>	<p>ORIENTACION</p>	<p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>

Entrevistado 3: Usuario 3 (Denominado “U3”)

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:			
PERCEPCION DE LOS USARIOS DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA – ICA 2022			
DÍA: 01	MES: Marzo	AÑO:2022	ENTREVISTA EN AUDIO
DESCRIPCIONES			
ESCENARIO: PRESENCIAL			
INFORMANTES: Sujeto U3			
TEXTO DE LA ENTREVISTA	Códigos a priori y emergentes		Categorías
Investigador: 1. ¿De acuerdo a su percepción, ¿qué opina de la Gestión Municipal actual? Sujeto U3: Regular, se está haciendo obras de pistas y veredas, pero de forma muy lenta.	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS		Estrategia y organización Interna

<p>Investigador: 2. ¿Se siente satisfecha con la atención que brinda la Municipalidad distrital de Subtanjalla - Gestión Actual?</p>		
<p>Sujeto U3: No, porque no brindan buena información al usuario.</p>	<p>INSATISFACCIÓN</p>	<p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
<p>Investigador: 3. ¿Cree usted que la satisfacción del usuario es importante?</p>		
<p>Sujeto U3: Sí, porque si nos dan buena atención y porque si nos dan una información que necesitamos así podemos sentir satisfechos de dicha al usuario.</p>	<p>TRATO AMABLE</p>	<p>Estrategia y organización interna</p>
<p>Investigador: 4. ¿Puede usted describir como es la atención que la municipalidad brinda a los usuarios?</p>		
<p>Sujeto U3: Para mi es pésima el trato que dan no es bueno y no son personas amables.</p>	<p>INSATISFACCIÓN</p>	<p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
<p>Investigador: 5. ¿Cree usted que el personal que labora en la municipalidad distrital de Subtanjalla tiene un trato amable que haga</p>		

<p>que los usuarios se sientan satisfechos con la atención que brindan?</p> <p>Sujeto U3: No, porque no son personas que tienen un buen trato con el usuario que asiste a la municipalidad.</p> <p>Investigador: 6. ¿Conoce usted los horarios de atención de la municipalidad distrital de Subtanjalla? ¿Se encuentran de forma visible?</p> <p>Sujeto U3: Las veces que he ido no, no hay un cartel donde señale el horario de atención al usuario.</p> <p>Investigador: 7. ¿Usted cree que la municipalidad distrital de Subtanjalla se identifica con las necesidades y expectativas de los usuarios?</p> <p>Sujeto U3: No, no se identifica porque hay mucha incomodidad ya sea por el agua o por la limpieza de las calles.</p> <p>Investigador: 8. En su opinión ¿Considera que la municipalidad distrital de Subtanjalla</p>	<p>INSATISFACCIÓN</p> <p>HORARIO NO VISIBLE</p> <p>INSATISFACCION</p>	<p>Atención a la ciudadanía o usuario</p> <p>Atención a la ciudadanía o usuario</p> <p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
---	--	---

<p>utiliza alguna estrategia de comunicación con los usuarios? Sujeto U3: Si solo se ve comunicados vía Facebook no hay otro medio de comunicación.</p>	<p>VIRTUAL</p>	<p>Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</p>
<p>Investigador: 9. ¿La municipalidad distrital de Subtanjalla utiliza los protocolos de Bioseguridad (Covid-19) para la atención a los usuarios? Sujeto U3: En la entrada de la municipalidad no, no utilizan los protocolos de seguridad ya sea el alcohol.</p>	<p>INCUMPLIMIENTO DE PROTOCOLOS</p>	<p>Estrategia y organización interna</p>
<p>Investigador: 10. ¿Conoce usted los canales de comunicación que tiene la municipalidad para la atención a los usuarios? Sujeto U3: Presencial</p>	<p>PRESENCIAL</p>	<p>Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</p>
<p>Investigador: 11. ¿Cómo le gustaría que se realizará la consulta del trámite que realiza (presencial, telefónico- virtual)? Sujeto U3: Que sea presencial</p>	<p>PRESENCIAL</p>	<p>Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</p>

Entrevistado 4: Usuario 4 (Denominado “4”)

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:			
PERCEPCION DE LOS USARIOS DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA – ICA 2022			
DÍA: 02	MES: Marzo	AÑO:2022	ENTREVISTA EN VIDEO
DESCRIPCIONES			
ESCENARIO: PRESENCIAL			
INFORMANTES: Sujeto U4			
TEXTO DE LA ENTREVISTA	Códigos a priori y emergentes		Categorías
Investigador: 1. ¿De acuerdo a su percepción, ¿qué opina de la Gestión Municipal actual? Sujeto U4: Regular, opino que esta regular porque al parecer a última hora se han puesto las pilas para hacer quizás obras o realizar las que quizás están estancadas, pero ante la vista son a última hora supuestamente que ya que esa			

<p>persona que está a cargo de la municipalidad ya va salir y a última hora se ha puesto las pilas para hacer las obras que están inconclusas.</p> <p>Investigador: 2. ¿Se siente satisfecha con la atención que brinda la Municipalidad distrital de Subtanjalla - Gestión Actual?</p> <p>Sujeto U4: Regular, porque las personas que, he sabido ir al área que es de agua y desagüe y me han dicho que están ocupadas y en cambio yo he visto que la señorita estaba en la computadora haciendo cosas que no era de su trabajo y otra señorita tuvo la amabilidad de atenderme si me atendió bien, pero la primera que persona que llegue me contesto de malas maneras, toda déspota, no cuando debería quizás sea una persona que necesite capacitación para saber atender al público como se debe.</p> <p>Investigador: 3. ¿Cree usted que la satisfacción del usuario es importante?</p>	<p>OBRAS REALIZADA AL FINAL DE LA GESTION</p> <p>INSATISFACCION</p> <p>TRATO AMABLE</p> <p>INSATISFACCIÓN</p>	<p>Estrategia y organización Interna</p> <p>Atención a la ciudadanía o usuario</p> <p>Estrategia y organización interna</p> <p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
--	---	---

<p>Sujeto U4: Claro que es importante, porque si uno se acerca a municipalidad quizás para saber de una instalación de un desagüe o ver documentos que necesitas para un predio, tiene que ser importante y las personas tienen que saber este, al área que vamos tenemos que ver que esa persona nos tenga que agarrar y decir lo que en si vamos a preguntar para quedarnos satisfecho con lo que hemos ido a preguntar.</p> <p>Investigador: 4. ¿Puede usted describir como es la atención que la municipalidad brinda a los usuarios?</p> <p>Sujeto U4: Regular, la atención es regular este y pienso que debe de mejorar en esa parte, quizás capacitando a su personal a las personas encargadas.</p> <p>Investigador: 5. ¿Cree usted que el personal que labora en la municipalidad distrital de Subtanjalla tiene un trato amable que haga que los usuarios se sientan satisfechos con la atención que brindan?</p>	<p>INFORMACION CLARA</p> <p>TRATO AMABLE</p> <p>TRATO AMABLE</p> <p>CAPACITACIÓN AL PERSONAL</p> <p>TRATO AMABLE</p>	<p>Atención a la ciudadanía o usuario</p> <p>Estrategia y organización interna</p> <p>Estrategia y organización interna</p> <p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
--	--	---

<p>Sujeto U4: A mi persona quizás puedo decir que algunas no todas, algunas personas si no todas las personas tienen la misma capacidad para agarrar y atender al personal (usuario).</p> <p>Investigador: 6. ¿Conoce usted los horarios de atención de la municipalidad distrital de Subtanjalla? ¿Se encuentran de forma visible?</p> <p>Sujeto U4: De 8 a 3 de la tarde sé que es la atención. Si porque con los debidos protocolos de seguridad estaban atendiendo normal.</p> <p>Investigador: 7. ¿Usted cree que la municipalidad distrital de Subtanjalla se identifica con las necesidades y expectativas de los usuarios?</p> <p>Sujeto U4: Quizás las necesidades sean básicas para las personas, pero a veces como lo vuelvo a repetir y a recalcar, los usuarios a veces llegan hacer algún trámite, pero no sale con las expectativas que uno desea, lamentablemente no hay personas que tiendan de la misma</p>	<p>CONOCIMIENTO DE HORARIO</p> <p>NECESIDADES Y EXPECTATIVAS</p> <p>INSATISFACCION</p>	<p>Estrategia y organización interna</p> <p>Atención a la ciudadanía o usuario</p> <p>Estrategia y organización interna</p> <p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
--	---	---

<p>manera y respetando que uno se vaya satisfecho. No se identifica con las necesidades.</p> <p>Investigador: 8. En su opinión ¿Considera que la municipalidad distrital de Subtanjalla utiliza alguna estrategia de comunicación con los usuarios?</p> <p>Sujeto U4: Vía quizás cuando hay alguna actividad que van hacer si he visto que vía Facebook y en redes si sacan y mencionan lo que van hacer o quizás las expectativas que tienen los programas que van hacer o quizás alguna reunión sobre el CAE todo eso si he visto que publican en su Facebook.</p> <p>Investigador: 9. ¿La municipalidad distrital de Subtanjalla utiliza los protocolos de Bioseguridad (Covid-19) para la atención a los usuarios?</p> <p>Sujeto U4: Si, cuando he ido si, este para ingresar las personas a preguntar algo si la capacidad limitada de persona y van esperando y todos con doble mascarilla incluso te hechan alcohol todo eso, en esa parte sí.</p>	<p>VIRTUAL</p> <p>PROTOCOLOS DE ATENCION</p>	<p>Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</p> <p>Estrategia y organización interna</p>
---	--	---

<p>Investigador: 10. ¿Conoce usted los canales de comunicación que tiene la municipalidad para la atención a los usuarios?</p> <p>Sujeto U4: El Facebook, sus redes, de forma presencial, volantes, altavoces.</p>	<p>VIRTUAL</p> <p>PRESENCIAL</p>	<p>Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</p>
<p>Investigador: 11. ¿Cómo le gustaría que se realizará la consulta del trámite que realiza (presencial, telefónico – virtual)?</p> <p>Sujeto U4: Ahora quizás por la pandemia y como se está quitando un poco sobre esto han estado de forma presencial, pero de forma virtual no tengo entendido que no se ha estado, también sería bueno en parte porque algunas personas por lo que trabajan y por el miedo de salir por esta pandemia también preferirían que lo atiendan de forma virtualmente y presencialmente algunos quizás los que puedan no.</p>	<p>PRESENCIAL</p> <p>VIRTUAL</p>	<p>Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</p> <p>Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</p>

Entrevistado 5: Usuario 5 (Denominado “5”)

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:			
PERCEPCION DE LOS USARIOS DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA – ICA 2022			
DÍA: 05	MES: Marzo	AÑO:2022	ENTREVISTA EN AUDIO
DESCRIPCIONES			
ESCENARIO: PRESENCIAL			
INFORMANTES: Sujeto U5			
TEXTO DE LA ENTREVISTA	Códigos a <i>priori</i> y <i>emergentes</i>		Categorías
<p>Investigador: 1. ¿De acuerdo a su percepción, ¿qué opina de la Gestión Municipal actual?</p> <p>Sujeto U5: Yo considero en el tiempo que yo vengo radicando acá en el distrito que es una gestión que, si se nota ciertas diferencias comparado con otras gestiones al parecer está</p>	<p>NECESIDADES Y EXPECTATIVAS</p>		<p>Estrategia y organización Interna</p>

<p>tratando de hacer cambios significativos en parte de la gestión, esperemos que en lo que queda de los meses del año se pueda ver cristalizado algunos logros mayores, pero de que hay ciertas mejoras si y podemos calificarlo como regular.</p> <p>Investigador: 2. ¿Se siente satisfecha con la atención que brinda la Municipalidad distrital de Subtanjalla - Gestión Actual?</p> <p>Sujeto U5: Si tengo que responder sería en termino también igual, regular podríamos decir porque el año pasado tuve la oportunidad de realizar un trámite personal largo y demoro varios meses para que me puedan dar solución a mi petición y en ese trayecto pude de percibir a veces ciertos malos, un poco de maltrato a la población al usuario que acudimos al distrito demora en la atención del trámite, bastante demora, falta de ciertos criterios para mejorar la atención a la población.</p> <p>Investigador: 3. ¿Cree usted que la satisfacción del usuario es importante?</p>	<p>INSATISFACCION</p>	<p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
--	-----------------------	---

personas, los colaboradores pienso yo que se le denominan y ellos son los que daban la explicación del trámite que tiempo va seguir cuanto va demorar, nos explicaban todo el trámite y sería ideal que también nos atiendan también en algún momento los jefes porque yo tuve problemas y mucha demora demasiada demora en atenderme mi trámite y me decían vuelve tal fecha, tal fecha y así pasaron prácticamente 3 meses para que puedan darme solución a un trámite que en otros momentos me decían que era más sencillo y demoraban menos, aunque también hay que agregarle a ello la situación la coyuntura del covid, que eso hace que todos no estén laborando con normalidad, eso era siempre la lo que ellos nos daban para justificar el tiempo que estaban demorando en atendernos.

Investigador: 5. ¿Cree usted que el personal que labora en la municipalidad distrital de Subtanjalla tiene un trato amable que haga

<p>que los usuarios se sientan satisfechos con la atención que brindan?</p> <p>Sujeto U5: En su gran mayoría en lo que yo he percibido sí, pero si es cierto que hay personas pocas pero si las hay que no tienen un trato adecuado, si se percibe y las mismas que estábamos parados ahí fuera porque ese es uno de los descontentos que al menos yo tengo y también entiendo que muchos es que nos hacen hacer la cola a fuera y solo pasábamos de uno en uno, hasta hora que cuando ya pensamos que ya hay otras medidas sanitarias más flexibles todo no, hasta ahora se sigue esperando peor en ese tiempo que yo hice mi tramite no había ni una carpa y nosotros buscando la sombra con el sol fuerte de Ica y percibimos que había personas, que había algunos trabajadores que no tenían un trato muy adecuado, si un poco soberbio con su trato imagínate y uno que esta desconforme con la demora, nos hacían esperar mucho para atendernos, mucho tienen que esperar que salga el encargado del área, teníamos que insistir por</p>	<p>TRATO AMABLE</p> <p>INSATISFACCION</p>	<p>Estrategia y organización interna</p> <p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
--	---	--

<p>favor llámelo, estoy esperando hace tanto tiempo y bastante demoraban para salir, para atendernos, estábamos esperando esperando muchos una hora, media hora, una hora como digo si algunos muy amables, pero también hay personal que uno se acerca hacer el trámite, están concentrados derrepente en el celular, están haciendo otra cosa y no te brindan un trato que uno espera atenderte con mucha amabilidad porque ese es el trato imagínate del personal administrativo y se percibe eso.</p> <p>Investigador: 6. ¿Conoce usted los horarios de atención de la municipalidad distrital de Subtanjalla? ¿Se encuentran de forma visible?</p> <p>Suejto U5: Si, derrepente está en tamaño pequeño, pero si se percibía el horario.</p> <p>Investigador: 7. ¿Usted cree que la municipalidad distrital de Subtanjalla se identifica con las necesidades y expectativas de los usuarios?</p>	<p>HORARIO ADECUADO</p>	<p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
--	-------------------------	---

<p>Sujeto U5: Creo que en ese aspecto aún les falta no indagar un poco más cuales son nuestras necesidades de la población, pero cuando uno ve que hay ciertos cambios imaginas es porque ellos están tratando de hacer las cosas mejor buscando en que mejorar, tenemos aún nosotros, así como yo me imagino ciertos descontentos en muchos aspectos, pero creo que si están tratando de mejorar en ese aspecto.</p>	<p>INSATISFACCION</p>	<p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
<p>Investigador: 8. En su opinión ¿Considera que la municipalidad distrital de Subtanjalla utiliza alguna estrategia de comunicación con los usuarios?</p>		
<p>Sujeto U5: Yo creo que si ellos tienen que tener sus estrategias para ellos porque sobre todo por las medidas sanitarias que estamos atravesando a eso se deberá también quiero comprender en el hecho que nos demoren en atender, demoren en salir, hay poco personal me imagino que si deben tener sus estrategias también y en el caso de la falta de un trato adecuado es porque también depende mucho del personal que no se</p>	<p>PROTOCOLOS DE ATENCION</p> <p>INSATISFACCION</p>	<p>Estrategia y organización interna</p> <p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>

<p>identifica con esas estrategias que ellos tienen deben de tener yo me imagino estipulado como debe ser el trato, como debe ser la atención todo ellos pero a veces falta la identificación de muchas personas o pesaran más sus problemas personales o de carácter porque a veces nos tratan un poquito mal.</p> <p>Investigador: 9. ¿La municipalidad distrital de Subtanjalla utiliza los protocolos de Bioseguridad (Covid-19) para la atención a los usuarios?</p> <p>Sujeto U5: Sí, eso sí he observado que, si hay el protocolo de desinfección de mano, calzado, lo básico, no derrepente como en otras instituciones que habido métodos más sofisticados tal vez, pero en lo básico si se encuentra y nos exigían también nuestros medios de protección las mascarillas en ese tiempo el protector de cara facial todo eso si es ese aspecto sí.</p>	<p>PROTOCOLOS DE ATENCIÓN</p>	<p>Estrategia y organización interna</p>
--	-------------------------------	--

<p>menos estamos siendo atendidos y en un momento dado que nos atiendan personalmente porque vemos también que a veces hay mucha demora en el trámite, entonces se necesita que ellos mismos personalmente nos expliquen cual es el motivo y porque se está demorando, ambos casos sería muy importante.</p>		
--	--	--

Entrevistado 6: Usuario 6 (Denominado “6”)

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:			
PERCEPCION DE LOS USUARIOS DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA – ICA 2022			
DÍA: 12	MES: Marzo	AÑO:2022	ENTREVISTA EN VIDEO
DESCRIPCIONES			
ESCENARIO: PRESENCIAL			
INFORMANTES: Sujeto U6			
TEXTO DE LA ENTREVISTA	Códigos a priori y emergentes		Categorías
<p>Investigador: 1. ¿De acuerdo a su percepción, ¿qué opina de la Gestión Municipal actual?</p> <p>Sujeto U6: En realidad lo que opino es que no, la mayoría de personas no tiene conocimiento de cómo están atendiendo porque he ido a la municipalidad a pagar mis recibos de agua y no atienden bien a las personas a pesar de que dicen que vayan a determinado horario no hay</p>			Atención a la ciudadanía o usuario

<p>Investigador: 3. ¿Cree usted que la satisfacción del usuario es importante? Sujeto U6: Claro es muy importante porque con eso demuestra la gestión o la clase de gestión está haciendo el alcalde.</p> <p>Investigador: 4. ¿Puede usted describir como es la atención que la municipalidad brinda a los usuarios? Sujeto U6: Bueno yo hablo en mi caso, he tenido lo que le digo la oportunidad que he ido a pagar y no me han dado una buena atención en resto no se la verdad yo hablo por mí no se en el resto como, pero he visto un montón de personas ahí paradas afuera no sé si será bueno conmigo no, con el resto no sé.</p> <p>Investigador: 5. ¿Cree usted que el personal que labora en la municipalidad distrital de Subtanjalla tiene un trato amable que haga que los usuarios se sientan satisfechos con la atención que brindan?</p>	<p>NECESIDADES Y EXPECTATIVAS</p> <p>INSATISFACCION</p>	<p>Estrategia y organización interna</p> <p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
--	---	--

<p>Sujeto U6: Pienso que como en todo lugar debe de haber personas de que en realidad son amables, pero a mi ese día me toco una persona que no ha sido nada amable conmigo.</p> <p>Investigador: 6. ¿Conoce usted los horarios de atención de la municipalidad distrital de Subtanjalla? ¿Se encuentran de forma visible?</p> <p>Sujeto U6: No conozco los horarios, pero la Srta. dijo que me fijara ahí el horario en la parte de adentro del municipio dice que ahí está el horario, pero sino tengo acceso a entrar como voy a ver.</p> <p>Investigador: 7. ¿Usted cree que la municipalidad distrital de Subtanjalla se identifica con las necesidades y expectativas de los usuarios?</p> <p>Sujeto U6: Pienso que no por ejemplo en la cuadra donde yo vivo hay un montón de desmonte a mí me gustaría que afuera de mi casa el sardinel estuviera bonito que tuvieran un</p>	<p>TRATO AMABLE</p> <p>INSATISFACCION</p> <p>INSATISFACCION</p> <p>INSATISFACCION</p>	<p>Estrategia y organización interna</p> <p>Atención a la ciudadanía o usuario</p> <p>Atención a la ciudadanía o usuario</p> <p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
---	---	--

<p>poco más de cuidado, en el caso mío hace bastante tiempo tenía un poco de ripio afuera y fueron a poner una multa sino lo pasaba o sino lo retiraba y hay mucha gente que tiene afuera sus camiones sus carros, de todo y en realidad no hay un orden y las calles están sucias.</p> <p>Investigador: 8. En su opinión ¿Considera que la municipalidad distrital de Subtanjalla utiliza alguna estrategia de comunicación con los usuarios?</p> <p>Sujeto U6: La verdad por ejemplo debe ser, porque he tenido la oportunidad que a veces por ejemplo cuando dijeron del agua yo no uso el Facebook no tengo acceso, pero sin embargo me dijeron que lo habían puesto por el Facebook si no es por mis cuñadas que me dicen que mañana no llenes esa agua que esa agua no es para consumirla yo no me entero y si perifonean la verdad yo no sé si habrán perifoneado.</p> <p>Investigador: 9. ¿La municipalidad distrital de Subtanjalla utiliza los protocolos de</p>	<p>VIRTUAL</p>	<p>Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</p>
--	----------------	--

<p>Bioseguridad (Covid-19) para la atención a los usuarios?</p> <p>Sujeto U6: No, porque la Srta. que está ahí debe estar con su alcohol hablar y sobre todo como le digo yo me quede parada y sin embargo la otra persona agarro entro y nada más y con una mascarilla quirúrgica abajo y agarro se entró y yo me quede parada y sin embargo me estaban pidiendo el carnet a mí y la otra persona le dijo que no tenía ninguna vacuna, pero tenía que pagar y se metió no más.</p> <p>Investigador: 10. ¿Conoce usted los canales de comunicación que tiene la municipalidad para la atención a los usuarios?</p> <p>Sujeto U6: No sé.</p> <p>Investigador: 11. ¿Cómo le gustaría que se realizará la consulta del trámite que realiza (presencial, telefónico- virtual)?</p> <p>Sujeto U6: Pienso que debería ser virtual y también presencial en algunos casos las</p>	<p>INCUMPLIMIENTO DE PROTOCOLOS</p> <p>DESCONOCE LOS CANALES</p> <p>VIRTUAL</p>	<p>Estrategia y organización interna</p> <p>Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</p> <p>Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</p>
--	---	--

<p>personas que puedan acercarse normal por ahí y la personas que tengan acceso a un internet y pueden realizar sus pagos en forma virtual para ahorrarse el tiempo por o que trabajan, en el caso mío tengo que acercarme allá, de las 2 formas pienso que debería de ser.</p>	PRESENCIAL	
---	------------	--

Entrevistado 7: Usuario 7 (Denominado “7”)

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:			
PERCEPCION DE LOS USUARIOS DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA – ICA 2022			
DÍA: 02	MES: Abril	AÑO:2022	ENTREVISTA EN AUDIO
DESCRIPCIONES			
ESCENARIO: PRESENCIAL			
INFORMANTES: Sujeto U7			
TEXTO DE LA ENTREVISTA	Códigos a priori y emergentes		Categorías
<p>Investigador: 1. ¿De acuerdo a su percepción, ¿qué opina de la Gestión Municipal actual?</p> <p>Sujeto U7: Bueno la gestión municipal actual es una gestión que ha venido trabajando mal mal desde inicio no, porque el alcalde que fue electo que ya no existe y el que lo ha sucedido, es una atención pésima que le ha venido dando al</p>	INSATISFACCION		Atención a la ciudadanía o usuario

<p>público no, porque habido una serie de reclamos que se han hecho en los sectores mas que todo porque los sectores hay bastantes necesidades que no se ha cumplido ni con este gobierno ni con anteriores gobiernos como hay plan de desarrollo urbano, tenemos lamentablemente Subtanjalla no tiene un catastro, lamentablemente Subtanjalla no tiene los limites definido entonces todo eso genera un problema grandazo que la mayor parte de los asentamientos humano no tiene titulación.</p> <p>Investigador: 2. ¿Se siente satisfecho con la atención que brinda la Municipalidad distrital de Subtanjalla - Gestión Actual?</p> <p>Sujeto U7: No ha venido trabajando mal, bueno al inicio cuando paso todo esto de la pandemia era demasiado restringido la atención porque no se ha hecho casi atención al público todo con las puertas cerradas y que hacían a veces los reclamos que la gente hacia no no no llegaban a darle solución no, se ha venido postergando hasta que, ahora la atención que se está dando</p>	<p>INSATISFACCION</p>	<p>Atención a la ciudadanía</p>
---	-----------------------	---------------------------------

<p>es también igual restringida y tampoco no hay atención así abierta como para que el público ingrese y salga normalmente no, están con las puertas cerradas tu tienes que tocar y si el alcalde esta libre y te acepta o sino igual no te hace regresar y así.</p> <p>Investigador: 3. ¿Cree usted que la satisfacción del usuario es importante?</p> <p>Sujeto U7: Claro el usuario debe tener la atención debida no para que se sienta satisfecho se sienta contento que se le atendió no porque a veces yo le digo que viene personas que son de los sectores esas personas trabajan ese día que vienen ellos a buscar una atención dejan de trabajar y que no lo atiendan o que no le den solución a sus problemas se van decepcionados no porque han perdido el trabajo, han perdido ese día de trabajo, han perdido de ganar y que no lo atiendan y lo hacen regresar y así lo tienen no y eso es lamentable.</p>	<p>TRATO AMABLE</p> <p>INSATISFACCION</p>	<p>Estrategía y organización interna</p> <p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
---	---	--

<p>Investigador: 6. ¿Conoce usted los horarios de atención de la municipalidad distrital de Subtanjalla? ¿Se encuentran de forma visible?</p> <p>Sujeto U7: Bueno al inicio uhmm, ahorita la atención como le vuelvo a repetir están con la puerta cerrada no atienden no hay una atención que te diga yo entro bueno y me fijo a donde voy no, tu tocas la puerta y te van a decir a dónde vas, entonces el horario no esta definido porque yo sé que entran a las 8 am y deben entrar a las 8 y deben salir a las 3 pm y ya recién ahí te dicen bueno voy a consultar a ver si, si está o no esta y si tienen tiempo o no tiene tiempo para conversar o si te hacen pasar igual no, te van a decir que es lo que desea, ya vengase, dejenme lo que tengan que hacer y ya mañana regrese y no es una atención como le digo, no le dan una solución al instante, no hay, no hay un horario definido.</p>	<p>Incumplimiento de Horario</p>	<p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
--	---	--

<p>Investigador: 7. ¿Usted cree que la municipalidad distrital de Subtanjalla se identifica con las necesidades y expectativas de los usuarios?</p> <p>Sujeto U7: No se está identificando porque los sectores padecen de agua, padecen de desagüe, padecen de pistas, de veredas y eso es lo que los sectores que están lamentablemente mas de 40 años viviendo así en arena no, es difícil es una vida bastante agitada que viven ellos a parte que ellos salen de madrugada a trabajar en el campo y regresan y a veces no tienen agua entonces no está bien.</p>	<p>INSATISFACCION</p>	<p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
<p>Investigador: 8. En su opinión ¿Considera que la municipalidad distrital de Subtanjalla utiliza alguna estrategia de comunicación con los usuarios?</p> <p>Sujeto U7: No hay comunicación con los usuarios no porque los usuarios vienen a buscarlo para conversar y a veces no los atienden porque hay sectores que tienen problemas de luz a veces vienen para que les</p>	<p>NO HAY COMUNICACIÓN</p>	<p>Estrategia y organización interna</p>

<p>firmer sus expedientes para poder tramitar ellos mismos su luz a electrodomos y a veces no le quieren firmar los documentos que ellos traen le hacen..., hay un monton de problemas con todos los sectores.</p> <p>Investigador: 9. ¿La municipalidad distrital de Subtanjalla utiliza los protocolos de Bioseguridad (Covid-19) para la atención a los usuarios?</p> <p>Sujeto U7: Bueno lo han estado usando como le digo porque hasta ahorita siguen con la puerta cerrada, entonces adentro tampoco no te dejan ingresar mientras que no estás con las, con los protegido no con las con la mascarillas y con los que tiene que en la entrada no tiene para limpiarse las manos y a veces adentro ya no hay un control solamente que te vas a la área que vas y ahí si te atienden no y sino igual no.</p> <p>Investigador: 10. ¿Conoce usted los canales de comunicación que tiene la municipalidad para la atención a los usuarios?</p>	<p>PROTOCOLO DE ATENCION</p>	<p>Estrategia y organización interna</p>
--	------------------------------	--

Entrevistado 8: Usuario 8 (Denominado “8”)

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:			
PERCEPCION DE LOS USUARIOS DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA – ICA 2022			
DÍA: 09	MES: Abril	AÑO:2022	ENTREVISTA EN AUDIO
DESCRIPCIONES			
ESCENARIO: PRESENCIAL			
INFORMANTES: Sujeto U8			
TEXTO DE LA ENTREVISTA	Códigos a priori y emergentes		Categorías
<p>Investigador: 1. ¿De acuerdo a su percepción, ¿qué opina de la Gestión Municipal actual?</p> <p>Sujeto U8: Pienso que la gestión actual del alcalde es regular, porque creo que ha esperado realizar algunas obras casi ya al final de su gestión y creo que no es la adecuada para nosotros los que vivimos en el distrito.</p>	INSATISFACCION		Atención a la ciudadanía o usuario

<p>Investigador: 2. ¿Se siente satisfecha con la atención que brinda la Municipalidad distrital de Subtanjalla - Gestión Actual?</p> <p>Sujeto U8: No, porque este el personal que labora en la municipalidad no tiene buen trato con el usuario y su atención no es adecuada.</p>	<p>INSATISFACCION</p>	<p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
<p>Investigador: 3. ¿Cree usted que la satisfacción del usuario es importante?</p> <p>Sujeto U8: Claro que si este tiene que ser satisfactoria para el usuario porque si la atención en la municipalidad fuera la adecuada el usuario se sentiría satisfecho no de ir ahí a la municipalidad.</p>	<p>TRATO AMABLE</p> <p>INSATISFACCION</p>	<p>Estrategia y organización interna</p> <p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
<p>Investigador: 4. ¿Puede usted describir como es la atención que la municipalidad brinda a los usuarios?</p> <p>Sujeto U8: Este si, creo que al llegar a la municipalidad se tiene tocar la puerta para poder ingresar, hay una persona encargada que es una señora en la que puede y nos dice consultar a que</p>		<p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>

<p>Sujeto U8: No utilizan porque no especifican bien a la hora en la puerta de ingreso no, la señora que está encargada no brinda nada al usuario que va ingresar, solo en algunas áreas, el personal utiliza su mascarilla no todos no.</p> <p>Investigador: 10.¿Conoce usted los canales de comunicación que tiene la municipalidad para la atención a los usuarios?</p> <p>Sujeto U8: El canal de la comunicación que conozco y el mas utilizado tiene que ser el presencial.</p> <p>Investigador: 11. ¿Cómo le gustaría que se realizará la consulta del trámite que realiza (presencial, telefónico- virtual)?</p> <p>Sujeto U8: Creo que para el usuario como nosotros tiene que ser presencial, porque así este podemos acercarnos más a la municipalidad y para los que laboramos me gustaría también que fuera virtual no.</p>	<p>INCUMPLIMIENTO DE PROTOCOLO</p> <p>PRESENCIAL</p> <p>PRESENCIAL</p> <p>VIRTUAL</p>	<p>Estrategia y organización interna</p> <p>Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</p> <p>Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</p>
--	---	--

Entrevistado 9: Usuario 9 (Denominado “9”)

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:			
PERCEPCION DE LOS USUARIOS DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA – ICA 2022			
DÍA: 16	MES: Abril	AÑO:2022	ENTREVISTA EN AUDIO
DESCRIPCIONES			
ESCENARIO: PRESENCIAL			
INFORMANTES: Sujeto U9			
TEXTO DE LA ENTREVISTA	Códigos a priori y emergentes		Categorías
<p>Investigador: 1. ¿De acuerdo a su percepción, ¿qué opina de la Gestión Municipal actual?</p> <p>Sujeto U9: Creo que es una gestión que deja mucho que decir porque no ha sabido satisfacer las múltiples necesidades de la población en el periodo en el cual está gobernando.</p>	INSATISFACCION		Atención a la ciudadanía o usuario

<p>Investigador: 2. ¿Se siente satisfecha con la atención que brinda la Municipalidad distrital de Subtanjalla - Gestión Actual?</p> <p>Sujeto U9: De cierto modo insatisfecha porque prácticamente cuando uno acude para solicitar un trámite en las diferentes áreas vemos de que la atención es de cierto modo insuficiente.</p> <p>Investigador: 3. ¿Cree usted que la satisfacción del usuario es importante?</p> <p>Sujeto U9: Considero que es sumamente importante porque como usuario somos ciudadanos y queremos de que en la municipalidad a la cual pertenecemos y en el distrito en el cual vivimos la atención sea acorde a los propósitos que tenemos.</p> <p>Investigador: 4. ¿Puede usted describir como es la atención que la municipalidad brinda a los usuarios?</p> <p>Sujeto U9: Creo que esta enfatizada en lo burocrático no en justamente en una institución</p>	<p>INSATISFACCION</p> <p>TRATO AMABLE</p>	<p>Atención a la ciudadanía o usuario</p> <p>Estrategia y organización interna</p>
--	---	--

<p>pública como es la municipalidad eeh las veces que he acudido eeh siempre hay que esperar, hay que esperar todavía unos minutos para que luego te indiquen a que áreas debes acercarte y de igual manera al presentar eeh una solicitud o diferentes pedidos también nos indican que hay un tiempo que tenemos que esperar para poder ser atendidos.</p> <p>Investigador: 5. ¿Cree usted que el personal que labora en la municipalidad distrital de Subtanjalla tiene un trato amable que haga que los usuarios se sientan satisfechos con la atención que brindan?</p> <p>Sujeto U8: Creo que no en su totalidad porque solamente algunos muestran amabilidad y otros hasta de cierto modo tienen un trato despectivo con el usuario..</p> <p>Investigador: 6. ¿Conoce usted los horarios de atención de la municipalidad distrital de Subtanjalla? ¿Se encuentran de forma visible?</p>	<p>INSATISFACCION</p> <p>INSATISFACCION</p>	<p>Atención a la ciudadanía o usuario</p> <p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
--	---	---

<p>Sujeto U9: Si, he observado en una oportunidad de que había un letrero en el que indicaba que la atención era de 8 de la mañana a 3 de la tarde.</p>	<p>CONOCIMIENTO DE HORARIO</p>	<p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
<p>Investigador: 7. ¿Usted cree que la municipalidad distrital de Subtanjalla se identifica con las necesidades y expectativas de los usuario</p>		
<p>Sujeto U9: Lamentablemente considero que no porque como pobladores acudimos por una necesidad que tenemos y vamos a solicitar un servicio el cual muchas veces se nos da, pero de manera insuficiente y eso también genera insatisfacción en nosotros como usuarios y como ciudadanos que somos.</p>	<p>INSATISFACCION</p>	<p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
<p>Investigador: 8. En su opinión ¿Considera que la municipalidad distrital de Subtanjalla utiliza alguna estrategia de comunicación con los usuarios?</p>		
<p>Sujeto U9.: Bueno yo particularmente eeh suelo observar las publicaciones de la municipalidad</p>	<p>VIRTUAL</p>	<p>Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</p>

<p>en el Facebook de la misma para enterarme de algunas acciones, de algunas actividades que ellos realizan no creo que en estos momentos es la estrategia que más emplean.</p> <p>Investigador: 9. ¿La municipalidad distrital de Subtanjalla utiliza los protocolos de Bioseguridad (Covid-19) para la atención a los usuarios? Sujeto U9: Las veces que he acudido he observado que si eeh nos indicaban el distanciamiento nos colocaron también el alcohol en gel en las manos y que no nos retiráramos las mascarillas considero que si han estado por lo menos en las ocasiones en las cuales he acudido si han pedido respetar los protocolos de bioseguridad.</p> <p>Investigador: 10. ¿Conoce usted los canales de comunicación que tiene la municipalidad para la atención a los usuarios?</p> <p>Sujeto U9: Las veces que he acudido eeh a realizar algún tramite me han pedido eeh mi número de celular no eeh me indicaban para</p>	<p>PROTOCOLO DE ATENCION</p> <p>Celular- telefonico</p>	<p>Estrategia y organización interna</p> <p>Accesibilidad y canales de atención</p>
--	---	---

<p>poder este justamente darme a conocer o tener una coordinación en cuanto al trámite que había solicitado.</p> <p>Investigador: 11. ¿Cómo le gustaría que se realizará la consulta del trámite que realiza (presencial, telefónico- virtual)?</p> <p>Sujeto U9: Considero que de acuerdo al contexto que vivimos hoy en día eeh, lo más conveniente sería de manera virtual creo que sería lo más apropiado.</p>	<p>VIRTUAL</p>	<p>Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</p>
---	----------------	--

Entrevistado 10: Usuario 10 (Denominado “10”)

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:			
PERCEPCION DE LOS USUARIOS DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA – ICA 2022			
DÍA: 16	MES: Abril	AÑO:2022	ENTREVISTA EN VIDEO
DESCRIPCIONES			
ESCENARIO: PRESENCIAL			
INFORMANTES: Sujeto U10			
TEXTO DE LA ENTREVISTA	Códigos a priori y emergentes		Categorías
<p>Investigador: 1. ¿De acuerdo a su percepción, ¿qué opina de la Gestión Municipal actual?</p> <p>Sujeto U10: Bueno de la municipalidad la gestión actual un poco decepcionado no, no se ve que haya hecho cosas que tenga prioridad y por decir ha hecho una loza, una loza que esta bien lo necesitan los jóvenes, pero hay otras prioridades</p>	INSATISFACCION		Atención a la ciudadanía o usuario

<p>no como es el agua, el desagüe que no tenemos constantemente tenemos 1 hora por día nada más, es una de mis estos que no lo veo bien no.</p> <p>Investigador: 2. ¿Se siente satisfecha con la atención que brinda la Municipalidad distrital de Subtanjalla - Gestión Actual?</p> <p>Sujeto U10: No, he tenido muchas decepciones, muchas decepciones cuando una vez tuvieron trabajando al frente de mi casa la pista dañaron las tuberías y yo fui a la municipalidad a que me prestaran la atención para que pudieran venir a arreglar lo que habían dañado y me decían anda para acá anda para haya y nunca me solucionaron el problema, tuve yo con mi dinero y con trabajadores que tuve que contratar solucionar el problema o sea la municipalidad no me soluciono nada.</p> <p>Investigador: 3. ¿Cree usted que la satisfacción del usuario es importante?</p> <p>Sujeto U10:. Si, si la satisfacción del usuario siempre tiene que ser importante, claro que</p>	<p>INSATISFACCION</p> <p>TRATO AMABLE</p>	<p>Atención a la ciudadanía o usuario</p> <p>Estrategia y organización interna</p>
---	---	--

<p>siempre dentro del criterio también del respeto no, creo que el usuario también tiene que ir con respeto, pero hay veces que la gente de la municipalidad o el personal de la municipalidad no está preparada a veces para atender y no tienen muy buen trato a veces con el usuario.</p>	<p>INSATISFACCION</p>	<p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
<p>Investigador: 4. ¿Puede usted describir como es la atención que la municipalidad brinda a los usuarios? Sujeto U10: Como le vuelvo a repetir con la pregunta anterior un poco decepcionado porque aparte de la burocracia que siempre existe no, haces un tramite y te dicen para acá te dicen para haya pero mayormente no te solucionan el problema te hacen venir al otro día y al otro día y no hay solución.</p>	<p>INSATISFACCION</p>	<p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
<p>Investigador: 5. ¿Cree usted que el personal que labora en la municipalidad distrital de Subtanjalla tiene un trato amable que haga que los usuarios se sientan satisfechos con la atención que brindan?</p>		

<p>salen el personal por eso hago la deducción de que el horario debe ser es de 8 a 3 por deducción, no porque este visible.</p> <p>Investigador: 7. ¿Usted cree que la municipalidad distrital de Subtanjalla se identifica con las necesidades y expectativas de los usuarios?</p> <p>Sujeto U10: <i>Mayormente no, mayormente no, no se ve las necesidades hay muchas, muchas necesidades en la cual no se ve la mano ni la atención del alcalde y de sus regidores a veces este prioridades como por decir el agua no, que es una necesidad primordial pero que tener una sola hora después pistas en abandono, dañan las movilidades las personas a veces no pueden pasar, esa es mi respuesta a esa.</i></p> <p>Investigador: 8. En su opinión ¿Considera que la municipalidad distrital de Subtanjalla utiliza alguna estrategia de comunicación con los usuarios?</p>	<p>INSATISFACCION</p>	<p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
---	-----------------------	---

<p>Sujeto U10. No se tiene muy buena comunicación con los usuarios, porque me paso una anécdota como vuelvo a repetir dañaron las tuberías de al frente de mi casa yo fui a su casa del alcalde porque todavía no era horario de atención fuí temprano a eso de las 7 de la mañana y le pedí toque su casa y salió su empleada y me dijo que el señor no me podía atender que fuera a la municipalidad que haya era el horario de atención y sali decepcionado.</p>	<p>INSATISFACCION</p>	<p>Atención a la ciudadanía o usuario</p>
<p>Investigador: 9. ¿La municipalidad distrital de Subtanjalla utiliza los protocolos de Bioseguridad (Covid-19) para la atención a los usuarios?</p> <p>Sujeto U10: No lo veo, pueda que si pero mayormente no lo veo al 100% con todo lo que ha estado pasando del covid por más que el covid este un poco controlado por las vacunas pienso yo que igual ellos deben seguir en esa misma línea de la protección de los cuidados pero no veo que se da.</p>	<p>INCUMPLIMIENTO DE PROTOCOLO</p>	<p>Estrategia y organización interna</p>

<p>Investigador: 10. ¿Conoce usted los canales de comunicación que tiene la municipalidad para la atención a los usuarios?</p> <p>Sujeto U10: Los canales de comunicación pienso yo que ahora que existen las redes a veces veo que se comunican por las redes pero no lo es todo no, hay personas que no utilizan redes pienso yo de que también podría ser perifoneo, carteles derrepente en la municipalidad que a veces uno pasa o en las avenidas principales pienso yo esa es mi manera de pensar.</p>	<p>VIRTUAL</p>	<p>Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</p>
<p>Investigador: 10. ¿Cómo le gustaría que se realizará la consulta del trámite que realiza (presencial, telefónico- virtual)?</p> <p>Sujeto U10: No todo tramite pienso yo que debería ser presencial porque algunas inquietudes uno puede comunicarse de la mejor manera a veces virtual pienso yo que no, que también se utiliza ahora pero para mi parecer presencial es mejor.</p>	<p>PRESENCIAL</p>	<p>Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía</p>

ANEXO 9: REGISTRO DE OBSERVACIONES

DATOS INFORMATIVOS:

Institución: Municipalidad distrital de Subtanjalla

Observación: Usuarios o ciudadanos que realizan tramites

Distrito: Subtanjalla

Departamento: Ica

PERCEPCION DE LOS USUARIOS DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA – ICA 2022				
DÍA:	MES:	AÑO:	HORA DE INICIO:	HORA DE TERMINO
20	SETIEMBRE	2022	9:30	12:30
CONTEXTO: Los participantes son los usuarios que han hecho tramites o consultas de trámites en la municipalidad de Subtanjalla en los días de la observación				
-Anotación de la observación participativa		Interpretación		Código a priori y emergente
<p>Al ir a la municipalidad distrital de Subtanjalla se visualiza que la puerta principal está cerrada y el ingreso es por la puerta que está ubicada en la calle 28 de julio, el usuario debe tocar la puerta para poder ingresar, la persona encargada de abrir la puerta y recepcionar a los usuarios siempre está mirando su celular, ella consulta a que área van a ir los usuarios para poder orientarlos y en el caso que tengan alguna cita con un funcionario lo llama para consultar si puede atender al ciudadano y si está</p>		<p>Es importante tener en cuenta que la primera impresión reflejará ante los usuarios la atención que brinda la municipalidad y para ello debe ser buena.</p> <p>Es importante que en la municipalidad exista siempre una persona que pueda orientar a los usuarios.</p>		<p>Primera impresión desagradable</p> <p>Orientación</p>

<p>ocupado para que lo espere o sino se encuentra para indicar que no está y regrese en otra oportunidad, la señora al hacer ingresar a las personas, luego cierra la puerta o deja junta y continua con su celular y conversando con una compañera de otra área y en algunas oportunidades no tiene un trato amable solo lo tiene cuando conoce al usuario y con los demás es algo indiferente, deja su puesto por mucho tiempo y el personal sale sin comunicar, en su escritorio tiene 2 alcohol que no utiliza y se ve que no se pone mascarilla, el usuario cuando ve la puerta cerrada tiene que abrirla para poder retirarse de las instalaciones porque la encargada esta distraída conversando.</p> <p>La señorita de caja deja su área sin comunicar que saldrá y tiene usuarios esperando, la señora de la puerta deja ingresar a los usuarios que van a caja sin indicar que esperen un momento porque no se dio cuenta que la señorita había salido y se sienta a mirar su celular, no se visualiza que hay en las instalaciones un horario de atención, hay señalización de zona segura en casos de sismos, la señorita que se encuentra laborando en caja saluda y tiene un trato amable, no se visualiza atención preferencial solo si es un conocido de algún trabajador, el usuario no se encuentra satisfecho con la atención que le brindan y se retira descontento con la atención que brinda la municipalidad en algunas áreas y algunos desconocen los canales de atención por eso van a</p>	<p>El personal que labora debe tener presente que siempre es importante dar un trato amable a todos los usuarios para que sientan satisfechos.</p> <p>El trabajador debe de seguir con los cuidados necesarios y no debe bajar la guardia ante el covid19</p> <p>Es importante que el personal sea cortés y responsable en su trabajo</p> <p>El horario debe estar visible y es importante que la institución tenga señalización</p> <p>Tener un trato amable con los usuarios es importante y como en toda institución debe haber una atención preferencial para la atención al usuario (personas mayores y embarazadas)</p> <p>Es importante que los usuarios conozcan los canales de comunicación.</p>	<p>Insatisfacción</p> <p>Incumplimiento de protocolos</p> <p>Falta comunicación</p> <p>Horario no visible</p> <p>Señalización y mapa de riesgos</p> <p>Trato amable</p> <p>No hay atención preferencial</p> <p>Insatisfacción</p> <p>Desconoce los canales</p>
---	---	--

<p>la misma municipalidad a consultar su trámite que había realizado.</p>		
<p>DATOS RECOGIDOS</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - La percepción del usuario debe de ser agradable - La municipalidad debe brindar un trato amable a los ciudadanos y debe de haber atención preferencial. - La municipalidad debe seguir con los cuidados necesarios utilizando los protocolos de bioseguridad - El personal de la municipalidad debe poseer habilidades positivas que ayude a brindar un buen servicio al usuario. - Los horarios deben de estar visibles para los ciudadanos. 		
<p>FUNCIONES DEL OBSERVADOR DEL EVENTO</p>		
<p>La investigadora cumplió el rol de facilitadora y a la vez participante de la actividad que se realizó</p>		
<p>DATOS DEL OBSERVADOR</p>		
<p>Investigadora: Mirtha Lucila Quispe Castillo</p>		

REGISTRO DE OBSERVACIONES

DATOS INFORMATIVOS:

Institución: Municipalidad distrital de Subtanjalla

Observación: Usuarios o ciudadanos que realizan tramites

Distrito: Subtanjalla

Departamento: Ica

PERCEPCION DE LOS USUARIOS DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA – ICA 2022				
DÍA: 21	MES: SETIEMBRE	AÑO: 2022	HORA DE INICIO: 9:30	HORA DE TERMINO 12:30
CONTEXTO: Los participantes son los usuarios que han hecho tramites o consultas de trámites en la municipalidad de Subtanjalla en los días de la observación				
Anotación de la observación participativa		Interpretación		Código a priori y emergente
<p>En la municipalidad distrital de Subtanjalla se visualiza que todas las áreas tienen sus nombres o letreros a la vista donde el usuario puede observar a que área desea dirigirse a realizar su trámite, <i>la puerta se encontró cerrada y el personal de recepción o portería consulta de una forma inadecuada donde se dirigen las personas para su atención, se visualiza que se encuentra de nuevo con su misma compañera de otra área conversando, tiene 2 alcohol en su escritorio el cual no lo utiliza, en esta oportunidad si está utilizando</i></p>		<p>Es importante tener en cuenta que la primera impresión reflejará ante los usuarios la atención que brinda la municipalidad y para ello debe ser buena</p> <p>El trabajador debe de seguir con los cuidados necesarios y no debe bajar la guardia ante el covid19</p>		<p><i>Primera impresión desagradable</i></p> <p><i>Incumplimiento de protocolos</i></p>

<p><i> mascarilla, pero en ciertos momentos se saca la mascarilla, la señorita de caja no tiene usuarios para atención y sale de su oficina sin comunicar, en el área de trámite documentario la señorita tiene buena atención y brinda un trato amable, se toma su tiempo para atender bien y recepcionar los documentos que le entregan para las diferentes áreas, la señorita que atiende en el área de saneamiento (agua) tiene trato amable, se visualiza que siempre está en su oficina y cuando le consultan por los pagos de agua entrega un reporte de los pagos realizados por el usuario, en el área de rentas algunos trabajadores atienden bien y otros no lo hacen, no explican bien el tramite porque hace que los usuarios vayan más de 3 veces, algunos de ellos se ponen a conversar y otros salen de la oficina sin comunicar a la señora de la puerta, no se visualiza el horario de atención, el usuario tiene que consultar para que digan el horario, en algunas áreas hacen esperar mucho al usuario para que los puedan atender, no hay atención preferencial (salvo que sea un conocido), no hay un personal que oriente al usuario e indique donde queda la oficina de mesa de partes, porque su nombre esta con el de trámite documentario, la señora de la puerta como esta distraída conversando con su compañera de otra área no orienta al usuario y otro ciudadano que conoce la municipalidad tiene que indicar cuál es la oficina por la que preguntan, en algunas áreas citan al usuario</i></p>	<p>El personal que labora debe tener un trato amable con los usuarios y deben ser capacitados en atención.</p> <p>Es importante que en las áreas den una información clara para que el usuario sepa de su trámite.</p> <p>El horario debe estar visible y es importante que la institución tenga señalización.</p> <p>Es importante que exista una atención preferencial para la atención al usuario (personas mayores y embarazadas) y debe de haber un personal que esté atento en la orientación del usuario.</p>	<p>Trato amable</p> <p>No dan información clara</p> <p>Horario no visible</p> <p>No hay atención preferencial</p> <p>Falta orientación</p>
--	--	--

<p>y si no se encuentra el trabajador del área que busca nadie le indica si ha salido o si se encuentra en la oficina y que lo espere, por tal motivo el usuario tiene que estar esperando por buen tiempo, el horario de atención se puede visualizar en la página de la municipalidad. Y no está de forma visible en la municipalidad.</p>		<p><i>Horario no visible</i></p>
<p style="text-align: center;">DATOS RECOGIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - La percepción del usuario debe de ser agradable - La municipalidad debe brindar un trato amable a los ciudadanos y debe de haber atención preferencial. - La municipalidad debe seguir con los cuidados necesarios utilizando los protocolos de bioseguridad - El personal de la municipalidad debe poseer habilidades positivas que ayude a brindar un buen servicio al usuario. - Los horarios deben de estar visibles para los ciudadanos. 		
<p style="text-align: center;">FUNCIONES DEL OBSERVADOR</p> <p style="text-align: center;">La investigadora cumplió el rol de facilitadora y a la vez participante de la actividad que se realizó</p>		
<p style="text-align: center;">DATOS DEL OBSERVADOR</p>		
<p>Investigadora: Mirtha Lucila Quispe Castillo</p>		

REGISTRO DE OBSERVACIONES

DATOS INFORMATIVOS:

Institución: Municipalidad distrital de Subtanjalla

Observación: Usuarios o ciudadanos que realizan tramites

Distrito: Subtanjalla

Departamento: Ica

PERCEPCION DE LOS USUARIOS DE LA GESTIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUBTANJALLA – ICA 2022				
DÍA: 22	MES: SETIEMBRE	AÑO: 2022	HORA DE INICIO: 9:30	HORA DE TERMINO 12:30
CONTEXTO: Los participantes son los usuarios que han hecho tramites o consultas de trámites en la municipalidad de Subtanjalla en los días de la observación				
Anotación de la observación participativa		Interpretación		Codigo a priori y emergente
<p>Al llegar a la municipalidad distrital de Subtanjalla se visualiza que la puerta de ingreso se encontraba junta y la señora encargada se encontraba realizando manualidades y los trabajadores salían sin comunicar, también se observó que no usaba mascarilla y conversaba con su compañera de otra área que se le ha visto desde que se ha ido a visitar la municipalidad para realizar la observación, mientras los usuarios esperan ser atendidos.</p> <p>La señorita de caja deja su área para buscar sencillo y no comunica que saldrá y tiene usuarios esperando,</p>		<p>Es importante tener en cuenta que la primera impresión ayuda a los usuarios a tener una percepción del trato y servicio que brinda la institución.</p> <p>El personal que labora y el usuario debe de seguir con los cuidados necesarios y no debe bajar la guardia ante el covid19 y así evitar poner en riesgo su salud.</p>		<p>Primera impresión desagradable</p> <p>Incumplimiento de protocolo</p> <p>Insatisfacción</p>

<p>la señora de la puerta deja ingresar a los usuarios que van a caja sin indicar que esperen un momento porque no se dio cuenta que la señorita había salido y se sienta a mirar su celular y a continuar con sus manualidades que realizaba (no era de trabajo), se observó que en ningún lado de la municipalidad había el horario de atención, pero si en toda la municipalidad se encontró señalización de zona segura en casos de sismos, la señorita que se encuentra laborando en caja saluda y tiene un trato amable, no se visualiza atención preferencial en ninguna de las areas solo si es un conocido de algún trabajador, la mayoría de los usuarios son personas mayores y no utilizan celular, en algunos casos tienen celular pero no lo saben utilizar y solo es para contestar las llamadas y comentan que están esperando que los atiendan porque han sido citados para ver el trámite que ha realizado, en esta oportunidad se observo que el alcalde bajaba de su oficina a verificar la atención de algunas áreas y se pudo mirar que tiene un trato amable y saluda al usuario y al personal que labora y se acercó a conversar con mi persona e indico que le ha faltado tiempo para poder capacitar a su personal para que brinden una buena atención y puedan orientar correctamente al usuario y no suba hasta los pisos de arriba para ver sus trámites, es una persona que se preocupa por las necesidades de los usuarios que van a buscarlo.</p>	<p>Los trabajadores deben tener un trato amable con los usuarios y deben ser capacitados en atención.</p> <p>El horario debe estar visible y es importante que la institución tenga señalización.</p> <p>Es importante que exista una atención preferencial para la atención al usuario (personas mayores y embarazadas) y debe de haber un personal que esté atento en la orientación del usuario</p> <p>La presencialidad es importante para los usuarios especialmente para los que aun no se acostumbran que existe otros medios.</p>	<p>Insatisfacción</p> <p><i>Horario no visible</i></p> <p>Señalización y mapas de riesgos</p> <p>Trato amable</p> <p>No hay atención preferencial</p> <p><i>Presencial</i></p> <p>Trato amable</p>
---	---	---

<p style="text-align: center;">DATOS RECOGIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - La percepción del usuario debe de ser agradable - La municipalidad debe brindar un trato amable a los ciudadanos y debe de haber atención preferencial. - La municipalidad debe seguir con los cuidados necesarios utilizando los protocolos de bioseguridad - El personal de la municipalidad debe poseer habilidades positivas que ayude a brindar un buen servicio al usuario. - Los horarios deben de estar visibles para los ciudadanos - La atención presencial es importante para el usuario 	
<p style="text-align: center;">FUNCIONES DEL OBSERVADOR</p> <p style="text-align: center;">La investigadora cumplió el rol de facilitadora y a la vez participante de la actividad que se realizó</p>	
<p style="text-align: center;">DATOS DEL OBSERVADOR</p>	
<p>Investigadora: Mirtha Lucila Quispe Castillo</p>	

ANEXO 10: MATRIZ DE TRIANGULACION TEORICA

Fenómeno o Evento	Similitudes			Diferencias			Crítica de los autores de la investigación
	Casiano y Cueva (2019)	Visurraga (2017)	Martínez (2018)	Casiano y Cueva (2019)	Visurraga (2017)	Martínez (2018)	
Percepción de los usuarios de la Gestión Municipal	<p>Artículo Peruano, basado en la Gestión municipal, niveles de percepción y confianza Su objetivo es determinar el nivel de percepción y confianza de la población respecto a la gestión municipal.</p> <p>Se basa en analizar la gestión municipal</p>	<p>Tesis Peruana, relacionada con la percepción en los quehaceres administrativos de una municipalidad. Su objetivo es describir las percepciones que tienen los usuarios de una gestión municipal.</p> <p>Analiza comprende y compara las percepciones y molestias que tienen los usuarios</p>	<p>Tesis Peruana, basada en la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de una municipalidad Su objetivo es determinar la relación entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario municipal.</p>	<p>Es un artículo basado en el nivel de confianza de la población en la gestión municipal</p>	<p>Considera que debe incrementar el uso de la tecnología para el servicio de atención a los usuarios</p>	<p>Considera que en la atención al usuario la falta estrategias para dirigir el accionar de los colaboradores hacia la búsqueda de la calidad</p>	<p>Los autores coinciden que la percepción de los usuarios es importante tanto en entidades públicas como privadas.</p>

	<p>desde el punto de vista del poblador</p> <p>y ayude a una adecuada gestión municipal estudiando los niveles de confianza de la población en la gestión municipal</p>	<p>respecto de los quehaceres administrativos y sus innovaciones, más aún si vivimos en tiempo de cambios vertiginosos</p>	<p>Determinar la percepción los servicios y el nivel de satisfacción del usuario, lo deseable es que los usuarios perciban una atención adecuada en todos los servicios que brinda la municipalidad</p>				
--	---	--	---	--	--	--	--

ANEXO 11: MATRIZ DE TRIANGULACION DE DATOS

Categoría	Subcategoría	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevista do 5	Entrevistado 6	Entrevistado 7	Entrevistado 8	Entrevistado 9	Entrevistado 10	Resumen
Percepción de los usuarios de la Gestión Municipal	Atención a la ciudadanía o usuario	La percepción que tiene es regular, en la mayoría de las oficinas la atención es buena y en algunas no lo es, los horarios son los adecuados	La atención que dan a la ciudadanía es pésima, el personal que labora no tienen un buen trato con el usuario, no los saben orientar, los horarios son adecuados pero el personal que labora no cumple el horario	La percepción que tiene es positiva, aunque se realizan algunas obras de manera lenta, no brindan buena información al usuario, los horarios de atención no están de forma visible	La percepción que tiene es positiva porque están realizando obras que estaban estancadas, la atención que dan a la ciudadanía no es la adecuada en especial el área de agua y desagüe porque indican que están ocupadas y no atienden, pero si hay personal de otras áreas que brindan apoyo y buena atención, indica que debe mejorar la atención y que deben capacitar al personal para que puedan orientar al usuario, los horarios son adecuados	La percepción que tiene es positiva y ve el cambio que está realizando la gestión actual y en cuanto a la atención que brindan a la ciudadanía la percepción es negativa, porque no atienden bien al usuario, la atención demora más de lo debido, no hay una buena orientación, solo en ciertas áreas la atención es adecuada, los horarios no eran tan visibles	La percepción que tiene es negativa, no hay una buena atención al usuario, falta de orientación, no conocía el horario y tampoco le informaron	La percepción que tiene es negativa, indica que la gestión actual desde su inicio a trabajado mal y la atención que le dan al usuario es pésima	La percepción que tiene es regular, el personal que labora no tiene buen trato, el horario no se encuentra visible	La percepción que tiene es negativa y considera que en algunas áreas muestran amabilidad y en otras tienen un trato despectivo con el usuario	La percepción que tiene es negativa y siente decepción de la gestión actual, indica que el personal que labora no esta preparado para atender porque no tiene un buen trato, el horario no se encontraba visible	En las entrevistas realizadas la ciudadanía o usuarios manifiestan que la atención que brindan en la municipalidad de Subtanjalla no es tan buena y que le falta mejorar la atención en algunas áreas.
		Algunas áreas principales les falta identificarse con las necesidades y expectativas de los usuarios, el trato que dan no es el	Los funcionarios no se identifican con las necesidades y expectativas de la ciudadanía, no dan un	Los encargados de los servicios principales como el agua y limpieza no se identifican con las necesidades y expectativas	Los encargados no se identifican con las necesidades y expectativas de la ciudadanía, si utilizan los protocolos de	Falta indagar sobre las necesidades y expectativas que tienen la ciudadanía, se utiliza los	Falta de identificación de las necesidades y expectativas, no utilizan los protocolos de atención (covid-19), no hay un trato amable y no	No se identifican con el usuario poruq indica que varios sectores padecen de agua, desagüe, pistas,	No se identifican con las necesidades de los usuarios, no utilizan los protocolos de atención	No se identifican con las necesidades y expectativas de los usuarios, las veces que ha ido si utilizaban los	No se identifican con las necesidades, no cumplen con el protocolo de atención (covid-19)	En la investigación que se realizo a los usuarios se observa que la municipalidad no se identifican con las necesidades y expectativas de la ciudadanía y el trato que dan no es el adecuado

	Estrategia y organización interna	adecuado y si utilizan protocolos de atención.	buen trato al usuario	de los usuarios porque hay mucha incomodidad, no utilizan los protocolos de seguridad, una de la estrategias que tiene la municipalidad es realizar comunicado vía facebook	atención, una de sus estrategias que utilizan es el Facebook para la publicación de alguna actividad que realice la municipalidad	protocolos de atención (covid-19)	hay atención preferencial, no hay un orden para el ingreso del ciudadano	veredas entre otros		protocolos de atención		
	Canales de atención a la ciudadanía	El principal canal de comunicación es el virtual (Facebook) y el presencial.	El canal de atención es presencial y cuando inicio la pandemia estuvo cerrado buen tiempo y la atención era virtual	Los canales de comunicación son virtual (Facebook) y presencial	Los principales canales de atención son de forma presencial y virtual	Los principales canales de atención son presencial y virtual, considera que también se debe utilizar el telefónico para que puedan brindar información del trámite que están realizando	Al parecer desconocía los canales de atención y indico que le gustaría que la atención se realice presencial y virtual	Desconoce los canales de atención e indica que prefiere la atención presencial	El canal mas utilizado es el presencial y le gustaría que para los que laboran sea virtual	Los canales de comunicación son virtual, presencial y telefónico	Los canales son virtual y presencial y prefiere el presencial	Los usuarios solicitan que los canales de comunicación sean presencial y virtual para el ciudadano que trabaja y no puede realizar trámites dentro del horario de atención