

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

GERENCIA PÚBLICA



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS
MUNICIPALES EN TIEMPO DE COVID-19 EN EL DISTRITO
DE CHINCHAO 2021**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
GERENCIA PÚBLICA**

TESISTA: TRUJILLO ALVAREZ MANUELA

ASESOR: MG. GERVACIO SOLORZANO DANIEL EULOGIO

HUÁNUCO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Con mucho amor y feliz dedico esta tesis a Dios por su gran bendición de seguir viendo la luz de la esperanza y seguir luchando para realizarme profesionalmente y contribuir en el desarrollo de mi sociedad, a mis padres por inculcarme los valores y por haberme forjado la persona que soy en la actualidad, a mi pareja y amigo por estar allí apoyándome y motivándome de seguir para alcanzar esta meta, a mis hermanos y hermanas por su apoyo incondicional que me brindan y a toda mi familia en general que es lo más hermoso y valioso que Dios me ha dado, así como a todas aquellas personas que de una u otra manera ha contribuido al logro de esta meta.

AGRADECIMIENTO

Muy orgullosa de mencionar a todos a quienes agradezco el poder lograr esta meta tan anhelada de obtener el grado de maestro a través de esta tesis en honra a tal orgullo deseo empezar mi agradecimiento con lo siguiente:

A Dios por darme las fuerzas y voluntad de seguir adelante en todo este proceso de realización personal y culminar la presente tesis. A mi familia por ser el motor y motivo de continuar y lograr esta meta. A la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco por acogerme y darme la oportunidad de culminar la Maestría en Gerencia Pública. A la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL por impartirme conocimiento a través de los profesionales de tan buena calidad. En especial a mi asesor por su paciencia y a todos aquellos quienes de una u otra forma aportaron con su conocimiento y profesionalismo para direccionar y lograr culminar la ejecución de la presente tesis. A mis compañeras y compañeros con quienes compartimos el aula y muchos conocimientos que me permitieron enriquecer más mis conocimientos. A la Municipalidad Distrital de Chinchao por brindarme la información necesaria, así como, a sus trabajadores y a la población por cederme sus minutos de tiempo valiosos para poder realizar las entrevistas para recopilar la información durante la ejecución de la presente tesis.

¡Muchas gracias a todos!

RESUMEN

El presente estudio de investigación se orientó bajo el paradigma interpretativo, desde la perspectiva metodológica cualitativa, y el diseño de investigación se guio bajo los procedimientos del enfoque fenomenológico hermenéutico que para Creswell describe el significado de las experiencias vividas por una persona o grupo respecto a un fenómeno, con el propósito de comprender como perciben los ciudadanos y servidores municipales la calidad de servicios públicos que brinda la municipalidad en el distrito de Chinchao en tiempos de Covid19 en el año 2021, la inmersión e involucramiento de la investigadora en este fenómeno como personal gerencial ha facilitado la comprensión e interpretación de la dinámica de transacción de los servicios públicos, facilitando un análisis de los participantes, para ello se ha seguido las etapas de nivel correlacional, estructural y exponencial teórica, que contribuyen con la rigurosidad científica; los versionantes fueron los ciudadanos del distrito de Chinchao y los servidores públicos en diferentes niveles de responsabilidad, quienes a través de entrevistas a profundidad y grupos de discusión han aportado con la información para su análisis y obtención de una lógica comprensiva, posterior a ello se presenta los procesos de codificación en los diferentes niveles y categorización realizados en el estudio, como reflexiones finales se hace mención a la postura general de desfavorabilidad con la que se perciben la calidad de servicios públicos en tiempos de Covid 19. en el distrito de Chinchao.

Palabras clave: Servicios públicos, Servidores, Calidad de servicio, Covid19, Percepción ciudadana.

ABSTRACT

The present research study was oriented under the interpretive paradigm, from the qualitative methodology perspective, and the research design was guided under the procedures of the hermeneutical phenomenological approach that for Creswell describes the meaning of the experiences lived by a person or group regarding a phenomenon, in order to understand how citizens and municipal servants perceive the quality of public services provided by the municipality in the Chinchao district in times of Covid19 in 2021, the immersion and involvement of the researcher in this phenomenon as managerial personnel. It has facilitated the understanding and interpretation of the transaction dynamics of public services, facilitating an analysis of the participants, for which the descriptive, structural and theoretical exponential stages have been followed, which contribute to scientific rigor; The versioners were the citizens of the Chinchao district and public servants at different levels of responsibility, who through in-depth interviews and discussion groups have provided information for analysis and obtaining a comprehensive logic, after which it is presented. The coding processes at the different levels and categorization carried out in the study, as final reflections, mention is made of the general unfavorable posture with which the quality of public services are perceived in times of Covid 19. in the Chinchao district.

Keywords: Public services, Servers, Quality of service, Covid19, Citizen perception.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I. CONTEXTUALIZACIÓN INICIAL DEL OBJETO DE ESTUDIO	10
1.1. Descripción problematizadora del tema y contexto de estudio.....	10
1.2. Preguntas orientadoras	13
1.3. Propósitos del estudio	13
1.4. Importancia de la investigación	14
CAPÍTULO II. CONTEXTO TEÓRICO	16
2.1. Estudios previos vinculador con la temática de estudio.....	16
2.2. Referentes teóricos.....	24
2.3. Definiciones conceptuales.....	37
CAPÍTULO III. CONTEXTO METODOLÓGICO	39
3.1. Paradigma de investigación.....	39
3.2. Perspectiva Metodológica	41
3.3. Diseño metodológico	44
3.4. Delimitación de la investigación.....	48
3.5. Participantes y técnicas para su elección	50
3.6. Técnicas de recolección de evidencias.....	51

3.7. Técnicas de sistematización de la evidencia	53
3.8. Criterios de legitimidad científica	54
CAPÍTULO IV. CONTEXTO EMPÍRICO O HALLAZGOS	56
REFLEXIONES FINALES	71
REFERENCIAS	77
ANEXOS.....	86

INTRODUCCIÓN

El presente informe es la culminación de esfuerzos investigativos que plantean conocer la dinámica de temas de interés público respecto a los servicios municipales que se brindan en el distrito de Chinchao en el año 2021, para ello se hace un recorrido correlacional sobre los diferentes tópicos abordados en los diferentes capítulos del presente documento.

En el primer capítulo se presenta la problemática general de manera correlacional y teórica, haciendo referencia a los principales referentes de manera internacional hasta lo local, además se hace el planteamiento del problema orientador del estudio, así como también la descripción de los propósitos planteados como desafío, y de manera sucinta la relevancia e importancia que tiene el estudio en la forma como se han manejado las dificultades para su ejecución.

En el segundo capítulo, se hace un repaso de los estudios de naturaleza teórica y temática similar a nuestra propuesta, así como también el bagaje teórico que actualmente sostiene la información respecto a la calidad de los servicios y el rol de las municipales en los servicios públicos, así como también tópicos sustanciales que facilitan el abordaje científico de la investigación.

En el tercer capítulo se hace una presentación detallada y profunda del paradigma orientado de la investigación, igualmente la perspectiva y el método elegido para su correcta ejecución, así como también se describen los procedimientos obligatorios que exige la rigurosidad científica, las técnicas y métodos necesarios para la obtención de la información requerida y además se presenta los versionantes sin los cuales no fue posible el cumplimiento del presente informe de investigación.

En el cuarto capítulo se hace la presentación del tratamiento de la información encontrada, así como también de los procedimientos desarrollados en la investigación, un repaso de la forma en como se ha codificado y categorizado la información, además se muestran los gráficos estructurados en base a la información obtenida, se han creado memos inferenciales producto del análisis de la información.

En el capítulo cinco se hace reflexiones finales sobre las categorías emergentes de la investigación, se ha creado un análisis detallado de las evidencias presentadas y muestra de manera evidenciada la percepción desfavorable que se tiene sobre la calidad de los servicios públicos en el distrito de Chinchao,

CAPÍTULO I. CONTEXTUALIZACIÓN INICIAL DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1. Descripción problematizadora del tema y contexto de estudio

La actual emergencia sanitaria a puesto de manifiesto la importancia que tienen las instituciones del gobierno en la provisión de los servicios públicos que brinda para el beneficio de la sociedad, es ahí que es menester poder acercarnos a la realidad sobre cómo se da el manejo de estos servicios, pero a la vez es necesario hacer mención al papel que tiene la municipalidad respecto con la ciudadanía y como esta se forma un juicio de valor respecto a lo que recibe y espera de esa institución pública, que ciertamente espera que su contribución les brinden la cobertura y acceso a derechos en la jurisdicción, creemos importante poder ahondar en esta problemática, para ello es necesario revisar la realidad respecto a cómo se dan estas gestiones.

En América Latina según Naser y Ramírez (2014). Comentan de la situación innegable sobre el hermetismo antiguo con lo que se solían manejar las gestiones estatales municipales, pero que en la realidad están siendo relegadas por el enfoque del gobierno abierto, el cual se refiere al movimiento de interés que está teniendo la sociedad por querer estar enterado y participar de los movimientos que se dan o dan las autoridades que involucra a su comunidad, pero además reconoce que estos mismos están generando grandes beneficios a nivel de transparencia y comodidad que llega a tener la sociedad respecto a los gobernantes locales; creemos que estos mecanismos no son ajenos a las acciones que se vienen desarrollando en Perú y que de todas formas se ven reflejadas en los servicios públicos, siendo este mecanismo en si uno; sin embargo, “dicha concepción implica entonces mucho más que el diseño y la implementación de estrategias de apertura de datos o de mecanismos de participación ciudadana, para concebirse como una cuestión de acceso ciudadano tanto a la información como al proceso mismo de toma de decisiones de su Gobierno” (Meijer, Curtin, y Hillebrandt, 2012, p. 13).

En comparación con otras realidades como la europea el nivel de autonomía o municipalización respecto a América Latina, se considera que es una región sub-municipalizada. Por ejemplo, Francia cuenta con 36 mil municipios mientras en toda Latinoamérica, existen menos de 16 mil municipios (Victory, 1999); esto hace que el poder de decisión para brindar los servicios públicos en esta parte del mundo tenga algunas dificultades a nivel de eficiencia y satisfacción de la población.

Pero que tan lejos está Perú, del proceso de atención de los servicios públicos; los informes reportados, en el informe de gobierno municipal abierto para América Latina, toma como ejemplo a la Municipalidad de Miraflores en Lima. Sin detenerse únicamente en los aspectos de transparencia y rendición de cuentas (que incluyen los datos generales del municipio, su información presupuestal, los proyectos de inversión desarrollados, los datos sobre personal, las contrataciones, las actividades oficiales y el desarrollo de obras públicas), el servicio de información como el portal facilita información sobre la principal actividad de interacción social de la municipalidad: los presupuestos participativos.” (p.23); es decir es cercana la realidad en el Perú, respecto de otros países de esta parte del mundo.

Según IPE, (2002) el Perú, al año 2001, presenta una infraestructura de servicios públicos deficiente y poco competitiva; además comenta que se han dado mejoras sustanciales en los servicios de telecomunicaciones y electricidad, como consecuencia de las inversiones privadas realizadas en dichos sectores. Sin embargo, la situación de la infraestructura y calidad en otros servicios públicos como el agua y transporte es sumamente preocupante. Es en este contexto que surge la inquietud por determinar cuál es la desventaja relativa de nuestro país frente a otros países de la región en términos de la infraestructura pública básica.

Los datos más próximos que tenemos respecto a las condiciones sobre nuestro estudio fue realizado en el 2019 por López Alan en la provincia de Leoncio Prado de nuestra región Huánuco, su evaluación de la gestión municipal arrojó un resultado de 35 % “regular”, 23 % “bueno”, 18 % “excelente”, 17 % “malo” y 8

% “pésimo”; además la calidad del servicio público arrojó un resultado de 31 % “regular”, 25 % “bueno”, 20 % “malo”, 14 % “pésimo” y 11 % “excelente”. demostrando que existe relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio público.

Teniendo esta referencia es necesario hacer un alto para centrarnos entonces en lo que enfoca nuestra realidad problemática, es que toca hacerse los cuestionamientos, ¿cómo se si realmente los servicios públicos cumplen la función?, ¿cómo consigo una respuesta de esta forma? Para Gadea (2000) en una administración pública, lo realmente importante es conseguir que la calidad finalmente percibida por los ciudadanos coincida con la que ellos esperaban; a esto se le llama satisfacción; dicho de esta forma desde un punto de vista de la gestión municipal es importante saber cómo percibe la ciudadanía los servicios que se llegan a brindar; porque desde una gerencia pública es necesario poder controlar los procesos para obtener servicios de calidad; es así como Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991), mencionan que la calidad se integran con 5 elementos y que estos a la vez facilitan su verificación y estrategias de mejora; además es importante hacer referencia a Gadea (2000) quien considera que en caso de la gestión pública se requiere 2 elementos importantes como son: 1. Igualdad/Equidad: a todo el mundo se le trata igual; no hay privilegios ni discriminación y 2. Honestidad: la administración pública y sus trabajadores no actúan en beneficio propio ni con intereses partidistas, estos permiten ya develar la radiografía que puede ser considerará como atención en servicios de calidad pero desde la función de gobierno.

Habiendo descrito el contexto genérico del problema y la situación de los servicios públicos es que en esta oportunidad toca concebir como es que se da la comprensión y percepción ciudadana de los servicios públicos en el distrito de Chinchao, pero creemos importante mencionar que un concepto como estos no basta con presentarlo desde la estadística y la frialdad de sus datos, ya que la información que se busca es compleja y dinámica desde la propia experiencia ciudadana, entonces lo hemos desarrollado desde un enfoque de estudio del tipo cualitativo para poder llegar a encontrar los significados que se forman la

población y a la vez de como los propios gestores y proveedores de servicios conciben que brindan la atención en su jurisdicción; esto nos abre a mayores desafíos y además motiva la creación de estudios de mayor complejidad respecto a la información hallada.

1.2. Preguntas orientadoras

- ✓ ¿Cómo consideran los ciudadanos y servidores municipales que es la calidad de servicios públicos que brinda la municipalidad en el distrito de Chinchao en tiempos de COVID19 en el año 2021?
- ✓ ¿Los ciudadanos y servidores municipales perciben con confianza a los servicios públicos municipales que se brinda en el distrito de Chinchao en tiempos de COVID19 en el año 2021?
- ✓ ¿Los ciudadanos y servidores municipales perciben como fiables a los servicios públicos municipales que se brinda en el distrito de Chinchao en tiempos de COVID19 en el año 2021?
- ✓ ¿Los ciudadanos y servidores municipales perciben que los servicios públicos municipales que se brinda con responsabilidad en el distrito de Chinchao en tiempos de COVID19 en el año 2021?
- ✓ ¿Los ciudadanos y servidores municipales consideran que responden de manera rápida con los servicios públicos municipales que se brinda en el distrito de Chinchao en tiempos de COVID19 en el año 2021?
- ✓ ¿Los ciudadanos y servidores municipales consideran que existen elementos tangibles para poder brindar los servicios públicos municipales que se brinda en el distrito de Chinchao en tiempos de COVID19 en el año 2021?

1.3. Propósitos del estudio

- ✓ Comprender como perciben los ciudadanos y servidores municipales que es la calidad de servicios públicos que brinda la municipalidad en el distrito de Chinchao en tiempos de COVID19 en el año 2021

- ✓ Develar cómo perciben la confianza en los servicios públicos los ciudadanos y servidores municipales en el distrito de Chinchao en tiempos de COVID19 en el año 2021
- ✓ Develar cómo perciben la fiabilidad de los servicios públicos los ciudadanos y servidores municipales en el distrito de Chinchao en tiempos de COVID19 en el año 2021
- ✓ Develar cómo perciben la responsabilidad en los servicios públicos los ciudadanos y servidores municipales en el distrito de Chinchao en tiempos de COVID19 en el año 2021
- ✓ Develar cómo perciben la respuesta rápida de los servicios públicos los ciudadanos y servidores municipales en el distrito de Chinchao en tiempos de COVID19 en el año 2021
- ✓ Develar cómo perciben los elementos tangibles para brindar los servicios públicos los ciudadanos y servidores municipales en el distrito de Chinchao en tiempos de COVID19 en el año 2021

1.4. Importancia de la investigación

En tiempos como los que vivimos la producción del conocimiento que tiene rigor científico es determinante para el desarrollo de la sociedad; además si volcamos la inquietud y profesionalismo por la investigación que le ponemos en solucionar problemas del tipo público estamos ya aportando con el desarrollo, así mismo si consideramos que la voz de la ciudadanía puede ser escuchada y tomada en cuenta para conocer su percepción real en temas como son los servicios públicos, estos esfuerzos cobran valor y alientan para plantearnos desafíos mayores, potenciados con que estamos geográficamente próximos a la capital de la provincia de Huánuco, entonces la relevancia es mayor por la importancia que va tener desde las autoridades de la región.

El rol de gerente público y el camino para lograrlo requiere manifestar una postura e injerencia en todos los niveles de gestión que desarrollamos, por eso fue necesario realizar un trabajo enfocado en conocer la percepción que tienen los

grupos involucrados respecto de nuestra situación problematizadora, ya que esto nos va a aportar en formarnos como mejores gestores de lo público y coadyuvará en nuestra competitividad.

Pero adicionalmente a la importante misión de abordar temas de coyuntura en tiempos de emergencia por el COVID-19 fue necesario también innovar en los enfoques de cómo hasta momento se viene desarrollando a nivel científico, los temas de carácter colectivo como son los servicios públicos, ya tenemos experiencia y podemos afirmar que no basta con presentarlo con datos fríos por, que estos mismos sirven solo para la estadística y pocas veces nos arrojan soluciones reales, es así que nuestro estudio se encomienda para su desarrollo desde un abordaje con el enfoque cualitativo, hemos tenido un acercamiento cálido y la comprensión real de cómo se da la percepción de la calidad de los servicios públicos desde las esferas del servidor y de la ciudadanía y obtener soluciones de primera mano.

Con la información que obtuvimos servirá de cimiento para que estudios de igual o mayor complejidad puedan desarrollarse en este y otros entornos cercanos a nuestra realidad, con el fin de atender directamente a temas que permitan hacer de una gestión pública más eficiente, y más aún ante la imagen tan decaída que representan hoy en día las instituciones de orden público, este tipo de estudio contribuye en la consecución de los propósitos planteados y genera alternativas de solución para las autoridades que al momento vienen dirigiendo al distrito, así mismo aportará al contenido académico que se tiene en la especialidad y dentro de la región Huánuco.

CAPÍTULO II. CONTEXTO TEÓRICO

2.1. Estudios previos vinculator con la temática de estudio

2.1.1. A nivel local

López (2019) en la provincia de Leoncio Prado, en un estudio de investigación para la Universidad de Huánuco, tuvo el propósito de lograr el análisis del modo en como la gestión municipal se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad de la Provincia de Tingo María, utilizo el método correlacional, teniendo como diseño no experimental, y respeto al tiempo se dio de manera trasversal. Realizó la aplicación de una encuesta opinión para obtener datos sobre el comportamiento de las 2 variables que fueron puestas a prueba en los usuarios de dicha municipalidad. Encontrado que la gestión municipal obtuvo un resultado de 35% en el nivel regular, 23% en el nivel bueno, el 18% en el nivel de excelente, el 17% en el nivel malo y el 8% en el nivel pésimo. Pero además la calidad de los servicios a nivel publico presentaron un resultado de 31 % a un nivel regular, un 25% en nel nivel bueno, 20 % malo, 14 % pésimo y 11 % excelente. Su base estadística respondió a los indicadores de correlación de Pearson con un valor 0,575, finalmente obtenido la afirmación de la existencia de relación en la gestión del municipio y la calidad de servicios públicos que brinda la municipalidad de Leoncio Prado.

En Huánuco, Basualdo, 2017, en su estudio por la Universidad de Huánuco, con el propósito de llegar a determinar en como la calidad de servicio influye en la satisfacción que tienen los clientes de la empresa SEDA Huánuco, con un grupo muestral de 350 personas, permitieron observar que los resultados de todas las dimensiones de la calidad no mantienen una percepción de respuesta oportuna, siendo que la gente se encuentra preocupada sobre la previsión adecuada de agua. Prioriza la respuesta que no está de acuerdo ni en desacuerdo respecto a elementos tangibles, empatía, seguridad, entre otros considerados en la teoría. Los

precedentes que han sido motivo de revisión refieren de la necesidad de tener equipos e infraestructura adecuados, sumados a una atención buena, formalización de la comunicación política y la forma de trabajo además no es ajena a estos elementos, debiendo contar con ello de forma clara. Es así que los canales de comunicación que se le exige deben ser efectivos. La insatisfacción de los usuarios expresada es resultado de la investigación que debe ser el punto de partida para que se fomente un serio desarrollo de un programa de calidad. El estudio recomienda implementar un medio de comunicación que tenga la facilidad de llegar a todos los usuarios en todo el Distrito de Pillco Marca.

Ochoa (2015), en su investigación de posgrado por la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, sobre los servicios administrativos que se brindan en dicha universidad, busco responder al problema sobre las exigencias y expectativas de los usuarios y su insatisfacción sobre los servicios administrativos que se brindan, utilizo el tipo de estudio cuantitativo de tipo correlacional, su población fueron 373 sujetos, conformado por docentes, personal de las áreas de administración y estudiantes de pre y Posgrado de la casa de estudios. En el trabajo de campo se aplicaron cuestionarios, la guía de entrevista y observación para poder posteriormente procesarse a nivel estadístico, estos procedimientos permitieron, concretar los resultados referidos a que se acepta la existencia de una relación negativa entre los Servicios de calidad y la satisfacción de la población de la UNHEVAL, es decir que a menor calidad mayor insatisfacción de los usuarios que reciben los servicios, en base a las conclusiones brindaron sugerencias en búsqueda de contribuir a la mejora de la calidad de los servicios administrativos que se brindan en la UNHEVAL.

Esteban y Veramendi (2016). En su tesis de pre grado, se planteó el problema ¿Cuál es la percepción de la población sobre la inseguridad ciudadana y las funciones de las instituciones públicas encargadas de velar por la seguridad pública en el Distrito de Huánuco 2015? El tipo de diseño utilizado fue no experimental, del tipo transeccional, en el periodo 2015, el grupo poblacional fue conformado por 13, 845 viviendas de la zona urbana de la ciudad de Huánuco, y de ella se escogió un grupo de 374 viviendas como muestra. Se aplicó el cuestionario en el trabajo de campo teniendo como puntos definitivos que un porcentaje del 96% de los grupos estudiados presenta una percepción de inseguridad en la ciudad de Huánuco y por otro lado el 62% del grupo estudiado considera que las fuentes de la inseguridad radican en la forma ineficientes de trabajo de las autoridades y la corrupción de la Municipalidad provincial de Huánuco, por el 100% de la población es percibida como ineficiente para el combate de la delincuencia y en la protección de la seguridad ciudadana y sobre la labor del serenazgo el 30% de la población considera que está preparado para la protección de la seguridad ciudadana. Y el 82% de la población tiene la percepción que la Policía Nacional solicita sobornos.

Pasquel 2019, en su tesis de posgrado por la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, tuvo como propósito determinar la influencia de la Gestión Financiera en los niveles de satisfacción de clientes y usuarios del Banco de la Nación de la ciudad de Huánuco en el periodo 2019. El estudio desarrollado fue de tipo Básica, con un nivel de investigación correlacional, ya que propuso describir la relación entre la variable Gestión Financiera y Nivel de Satisfacción del Cliente y Usuario se desarrolló el diseño no experimental. Se trabajó con una muestra de 306 clientes y usuarios aplicando dos cuestionarios (cuestionario de Gestión Financiera y cuestionario de satisfacción de clientes y usuarios del Banco de la Nación). Con el posterior procesamiento, análisis e interpretación de datos obtuvo los resultados que existe una relación alta y significativa entre la variable Gestión Financiera y Nivel de Satisfacción del Cliente y Usuario,

pues se halló un coeficiente Rho Spearman de 0,62 y un p-valor de 0,000. Teniendo como conclusión final que la gestión financiera ejerce influencia positiva en la satisfacción de clientes y usuarios del Banco de la Nación Huánuco en el año 2019.

2.1.2. Nacionales

Machaca y Mamani (2021), en su estudio de investigación para la Universidad Nacional del Altiplano, se plantearon el propósito de analizar la forma en como perciben los usuarios la calidad de la atención y satisfacción en el servicio que se desarrolla como servidor de la municipalidad del distrito de Ichuña, Provincia de Sánchez Cerro, Región Moquegua en el 2018. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo y el procedimiento se dio con el diseño de exploración de los fenómenos, para poder obtener los resultados de trabajo se ha tenido que realizar un tipo de muestro no aleatorio de forma intencional; de esta forma se ha podido conformar una muestra orientada a la necesidades del estudio y respetando la diversidad de versiones de todos los participantes (punto de saturación), siendo finalmente de 30 entrevistados; los procedimientos se apoyaron en las técnicas e instrumentos de recolección de los datos que se utilizaron que fueron entrevista a profundidad y la observación directa, para el análisis de los datos, se hizo del apoyo del software de procesamiento Atlas.ti. Como resultados obtuvieron el destacar la calidad de atención de los servicios y la satisfacción que brinda la municipalidad de Ichuña, que a nivel global se puede conocer que la percepción de los pobladores y usuarios es desfavorable no bastando la acción en sí del servicio que ofrecen por el funcionario, sino también por la falta de efectividad en la gestión y desarrollo de dicho municipio.

Benitres y Gil (2019), Han desarrollo un estudio para la Universidad Cesar Vallejo en la ciudad de Trujillo, con el propósito de poder determinar cómo es la satisfacción de los pobladores sobre la percepción de la inversión pública que se realiza en la Municipalidad de Mache, Sarin y Calamara en

el 2019, estudio se ha llevado a cabo desde el enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y de acuerdo a la temporalidad se dio el propósito de conocer la satisfacción de los pobladores, en respuesta a la temporalidad del estudio se realizó de manera transversal y se han propuesto identificar la realidad existente respecto al entorno, dentro de las tres poblaciones a investigar, la población estaba conformada por 869 provenientes de los distrito mencionados, en el grupo etario entre los 20 y 54 años, para esto se han planteado criterios necesarios para atender las encuestas , sobre ello se han aplicado encuestas las mismas que han permitido encontrar satisfacción respecto a la inversión que realizan las municipalidades, asimismo se plantearon una estrategia para mejorar la satisfacción de los pobladores , después de haber realizado el análisis y conocer el resultado de la evaluación de los datos, se ha determinado satisfacción de la población en un nivel bajo sobre la inversión que realizan en los municipios, permitiendo probar la hipótesis que habían planteado.

Vera (2020), realizó un estudio para la Universidad Cesar Vallejo, en la ciudad de Trujillo, con el objetivo de determinar en qué medida la gestión municipal se relaciona con la satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de la Esperanza, 2020, el estudio fue aplicado con un diseño no experimental, se ha tenido una muestra del tipo aleatorio de 383 vecinos de 12 sectores del distrito de influencia, habiendo aplicado el cuestionario de satisfacción en los vecinos y otro sobre la gestión municipal, que pasaron por procedimientos de rigurosidad con un coeficiente de confiabilidad de (alfa de Crombach 0.934 y 0.904). Los datos han permitido definir que se mantenía una relacion alta entre la gestión del municipio y la satisfacción de los vecinos del distrito, con los datos siguientes en el coeficiente de pearman $\rho=0.864$, $p= 0.000$, $\alpha = 0,05$; Respecto a la gestión municipal, se puede destacar la categoría de alta con un 45% que vienen a ser 172 habitantes, continuando con 139 habitantes que se encuentran en la categoría de medio con un 36%, y 72 habitantes con la categoría baja en un porcentaje de 19%. A nivel especifico la

limpieza y orden, control municipal, inversión pública y otros servicios municipales se encuentran en un nivel de alto con un 39%, en los sectores de urbe, el grado de satisfacción de los vecinos se torna destacado en la categoría de muy satisfecho con un 37%, que fueron 140 habitantes, después en el grado de satisfecho el 36% que son 137 habitantes, y en la categoría insatisfecho el 28% con un total de 106 habitantes, estos datos han recalado en la relación de intensidad alta entre los servicios municipales y la satisfacción vecinal de las zonas urbanas de la esperanza.

En su estudio en Tarapoto para la Universidad Nacional de San Martín, Ruíz y Tello (2020) investigaron determinar la relación existente entre la seguridad turística y la calidad de servicio turístico en el Distrito de Sauce, provincia y región San Martín, año 2018; se han propuesto el desarrollo de un estudio del nivel correlacional, con un diseño no experimental, se conformó una población de 230 112 personas que realizaba turismo nacional y extranjero, debido a cálculos aleatorios se ha planteado un número muestral de 384 personas que se prestaron colaborativas, como procedimiento se hizo uso de la encuesta. Llegando a la conclusión de que la seguridad turística en el distrito del Sauce del 2018 tuvieron un incremento medio con indicadores a la alza, estos datos se han podido obtener con las personas que visitaron el lugar, los datos de calidad de servicios turísticos en el distrito, así es que la buena impresión que generaban en el personal al momento de la atención, llegando a concluir que existe relación con significancia entre la seguridad pública y la calidad de los servicios turísticos en el Sauce, con un coeficiente de spearman de 0,793, lo que indica positividad alta.

2.1.3. A nivel internacional

En México, Hernández y Pérez (2013), Para la revista *Daena: International Journal of Good Conscience*, investigaron con el fin de describir y definir las características las dimensiones de los servicios públicos que orientan la satisfacción ciudadana en la gestión del municipio del H. Ayuntamiento

de Navolato. El estudio lo realizaron en 7 sindicaturas y una alcaldía central del municipio de Navolato, para el desarrollo de la actividad se ha utilizado una encuesta a 1216 sujetos, donde se preguntaron la satisfacción y actitudes sobre diferentes servicios y estilos de políticas públicas. De ahí se pudo conocer que los pobladores otorgan mucha importancia a los servicios que ofrece la municipalidad, le otorgan una importancia al proceso de aseguramiento de algunos servicios públicos que se oferta y que además se refleja en el peso y la forma de cobertura dentro de la urbe; ya que se menciona que la cercanía y relación con los usuarios. Pudieron concluir que el gobierno municipal desarrolla una relación de conformidad con la comunidad quienes son actores activos de la demanda para mejorar su estilo y calidad de vida

Íñiguez, Íñiguez y Hernández (2011), presentaron un estudio en el territorio de Sinaloa en México con el objetivo conocer la percepción de la población de El Dorado Sinaloa sobre los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento (SAPAS), a raíz de la investigación el organismo operador desarrollo instrumentos y estrategias para atender las deficiencias encontradas, y mejoró las condiciones que se consideraron beneficiosas. En su metodología se orientaron por un estudio del tipo cualitativo, diseñaron un cuestionario con el que encuestaron a la población dentro de su mismo entorno familiar, posteriormente se procesó la información en el manejo del programa SPSS, respetando el organismo al operador para la generación de debate y discusión, trayendo importancia la interacción con la población ya que ha facilitado la toma de información que facilita el conocer de manera cercana y establecer un diagnóstico respecto a la calidad de los servicios públicos del agua, que brinda la organización JAPAC en la ciudad de El Dorado. Se ha podido conocer que la proporción elevado permite definir la influencia del trabajo del JAPAC, en la forma de administración del líquido elemento en los usuarios que se había dado de manera eficiente. Finalmente se aconsejaron acciones específicas, que facilita al que opera el servicio de ponerse estrategias que

permitan mejorar las situaciones complejas que son deficientes, y así fortalecer los aspectos que generan aceptación en la población.

En Venezuela, Atay, González , Rodríguez, Montero y Núñez(2008) realizaron un estudio para de determinar la importancia de los factores considerados en la gestión municipal, de los municipios urbanos: Bolívar, Sotillo, Encontrando la participación ciudadana y la forma de respuesta a la necesidades que requiere a comuna Urbaneja y Guanta, y el municipio rural Peñalver del Estado Anzoátegui, se ha obtenido la participación ciudadana con respuestas de la comunidad sobre los principales indicadores orientados por la percepción de los ciudadanos, concentrándose esta vez en la zona rural, Aplicaron una encuesta a un grupo muestral de 400 habitantes por municipio, la confiabilidad fue medida por el coeficiente Alfa de Cronbach (0,7), con el método de regresión lineal multivariable para el análisis de datos estadísticos con el uso del software SPSS 15.0 para el procesador Window, el enfoque desarrollándose bajo en datos empíricos para un análisis del contexto político, con un diseño de campo. Para poder tener oportunidad de ingresar al tema se ha orientado con la propuesta teórica de Weiss (1998), en base al método de evaluación: cuestionarios sobre el servicio, que siguen las premisas de Langseth et. al. (1996), Para el desarrollo de la inmersión en el campo se ha trabajado con un estilo de muestra aleatorio, se había propuesto conocer las características socio geográfica inmodificables, además de los datos genéricos como son el sexo, edad, ocupación, estado civil y tipo de municipio (rural o urbano), además de interrogantes que se orientan en la forma del sentir de la gente, asimismo el cómo perciben la responsabilidad a la función edil desde la normativa vigente, los datos a los que se orillaron expresan similitud en la participación de algunos países como son Chile y Colombia, excepto México que lo toman como puntos focales orientados a las autoridades y sus debilidades expresadas..

En Xalapa, Márquez y Ortega (2017), para la Revista Mexicana de Opinión Pública, se propusieron identificar la percepción de los usuarios

sobre el servicio de agua potable, el estudio fue de tipo cuantitativo de nivel correlacional, aplicaron un cuestionario con un diseño transversal. Se puede ver que el instrumento posee 2 secciones, orientadas al desarrollo de acciones demográficas, que facilitan la información de temas personales, y demográficos, para poder relacionar con los aspectos valorativos de la investigación. En la segunda área se han desarrollado aspectos de índole social en 3 aspectos de relevancia, Información, Opinión y Actitud, para ello se requirió una participación proactiva de la ciudadanía para poder evaluar el servicio de agua potable. En la caracterización del perfil sociodemográfico de los encuestados, se pudo conocer que féminas representaban el 62% con un promedio de edad de 46 años, a nivel educativo se caracterizaron que el grupo estaba en la universidad y en preparatoria, con una población dedicada principalmente a las labores del hogar. A nivel general se puede ver que el grupo principal que participo fueron del entorno doméstico y que se ocupaban de responsabilidad del hogar, con un 72%, con ingresos mensuales de 250,41 de la moneda local, a partide estos datos se realizan evaluaciones para ver el nivel de aprobación y aceptación del entorno sobre la gestión del servicio,

2.2. Referentes teóricos

2.2.1. La Municipalidad

Es la institución del aparato del gobierno con personería jurídica, habilitada para ejercer acciones en un distrito o provincia, busca la promoción de la satisfacción de las necesidades de la población, bienestar y el desarrollo de su ámbito. (Contraloría General de la República), responde directamente a las exigencias de los usuarios y vela por el bienestar de los mismos para una convivencia armónica

Niveles de gobierno de municipalidad:

- Nivel Provincial, ejercen funciones dentro del marco de injerencia territorial de la provincia
- Nivel Distrital, ejercen funciones dentro del marco de injerencia territorial del distrito.
- Nivel de Centros Poblados, han nacido a raíz de la búsqueda de un nivel de organización público inicial y es a partir de una ordenanza municipal provincial y ejercen funciones delegadas.

El mecanismo de designación directa de las autoridades viene desde el proceso de independización, desde los años 1821, esto con base a las normas del estatuto provisional del 8 de octubre de 1821, donde se reconoce que la subsistencia de los municipios responde a la propia organización y a sometimiento de las propias designaciones coloniales (López y Aljovín, 2018).

2.2.2. Administración municipal

El gobierno de la ciudad es de interés general y el servicio público que los ciudadanos necesitan. Asencio (2006) es como un proceso técnico y jurídico que ayuda a la realidad de la planificación del desarrollo local y para alcanzar las metas, tareas y obligaciones diarias. Para ello se necesita de la cooperación entre todos los actores de la ciudad (CEPAL, 2001).

2.2.3. Servicios públicos

La idea de servicio público, se toma de una norma peruana con calidad jurídica, sobre ello se puede indicar que no existe configuración en la constitución de 1993, ni tampoco en las ordenanzas y leyes sectoriales existe un concepto único referido al servicio público. El Tribunal Constitucional (2005) reconoce que los servicios públicos responden a

una naturaleza comunal, y que la entrega de estas acciones son bienes que deben darse en un marco de igualdad, sostenible y que sea de temporalidad frecuente.

Desde un aspecto formal, responde a la necesidad de que estas actividades tengan un carácter documentario, en una norma aprobada de rango legal, Zegarra (2005), es decir que se encuentran en los documentos y nomas de reconocimiento de estatutos legales.

A nivel peruano, el numeral 5 del artículo 195 de la Constitución Política Peruana de 1993 refiere que los gobiernos locales tienen competencia para poder organizar, normar y administrar su propio servicio a los usuarios, y que sean de su responsabilidad, de acuerdo con el siguiente texto:

Artículo 195. – Los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local, y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo. son competentes para: (...)
5. Organizar, reglamentar y administrar los servicios públicos locales de su responsabilidad (...).

La Ley Orgánica de Municipalidades refiere que estas actividades mantienen un nivel de respuesta a las instancias competentes, establece que estas actividades son de responsabilidad de tales instancias de gobierno, por lo que en muchos casos los servicios son prestados de manera rápido y directa en respuesta a los arbitrios (Huapaya 2015).

2.2.4. Servicio

Es una actividad directa o indirecta que sirve para la transacción, que se da en un proceso; se entiende al servicio como el conjunto de prestaciones accesorias cuantitativas o cualitativas que acompaña a la prestación principal (Berry, Bennet y Brown, 1989).

Según Caballero (2016), la calidad del servicio viene dada por la semejanza existente entre el servicio deseado y el servicio percibido, la calidad de servicio define el nivel en que las condiciones o requisitos deseados por el cliente son percibidos por él, tras proyectar una impresión del servicio obtenido.

Características del servicio

Las principales cualidades de servicios, destacan en que no se ven, oírse, ni olerse antes de la compra. Berry, Bennet y Brown (2003).

Detallan que el servicio tiene cuatro características:

- a) Intangibilidad. Los usuarios que reciben los servicios, usualmente no tienen nada físico. (Berry, Bennet, y Brown, 2003)
- b) Heterogeneidad. Es un proceso que es diverso, de acuerdo a la persona o institución que lo brinda, y no puede hablarse de un común. (Berry, Bennet, y Brown, 2003)
- c) Inseparabilidad de producción y consumo. Se refiere a que inexorablemente va ligado a que el usuario es participe del desarrollo del servicio.
- d) Caducidad. Se refiere a que es temporal, se da en cierto momento y por tanto se rige por nociones de tiempo y disponibilidad (Berry, Bennet, y Brown, 2003)

2.2.5. La ciudadanía

A partir de los siglos XVIII y XIX, el concepto de ciudadano se vincula al estado nación. En este contexto, el concepto de ciudadanía se relaciona estrechamente con el de nacionalidad.

El ciudadano es el sujeto político, con derechos civiles y sociales, los derechos de participación política. Se es ciudadano de un país, no de una ciudad. Se es ciudadano porque se posee una nacionalidad, regulada

por un Estado y solamente vale ese estatuto en el ámbito de ese Estado, indica Jordi Borja.

Thomas Janoski conceptualiza a la ciudadanía como "la membresía pasiva y activa de Individuos en un Estado-nación con ciertos derechos universales y obligaciones en un dado nivel de igualdad". Podríamos llamar a esta dimensión jurídica o normativa, la cual, si la analizamos desde la perspectiva de la adscripción formal de la gente a un Estado y a su territorio, podríamos definirla simplemente como nacionalidad, desde que uno nace tiene una adscripción formal al país, por tanto, tiene nacionalidad

2.2.6. Los servicios públicos locales en el Perú

2.2.6.1. El servicio de limpieza pública

De acuerdo al artículo 80.3 de la LOM define que es una función de las municipalidades a la provisión de servicios referidos a la limpieza de residuos sólidos, de acuerdo al ámbito de injerencia geográfica del gobierno local.

Para Ramón (2016), La limpieza pública es considerado como un servicio, ya que está compuesto por la actividad de barrido de calles y el de recolección de residuos sólidos, buscando a nivel general la conservación de la salubridad de la zona y ornato de los pobladores.

La limpieza pública es la prestación de un servicio brindado por los gobiernos locales, que se sostiene a través de los arbitrios municipales, que responde también al tamaño del predio, la participación de los vecinos y la forma que vienen a darlo. Constitucional (2004) como el uso y el tamaño del predio.

Su gestión puede ser directa o indirecta, algunas municipalidades distritales optan por prestar el servicio directamente a través de una oficina o de una empresa municipal, o de brindar indirectamente mediante la contratación de un concesionario que se haga cargo de los servicios a cambio de una contraprestación económica (Villar, 2017).

2.2.6.2. Los servicios de saneamiento

De acuerdo al artículo 4.3 de la Ley Marco de gestión y prestación de los servicios de saneamiento, promulgado por Decreto Legislativo N.º 1280, los gobiernos locales son los responsables de asegurar la prestación eficiente de los servicios de saneamiento usando los medios institucionales y económicos.

En nuestro país, con respecto al servicio de saneamiento es atendido por las entidades prestadoras de servicios de saneamiento («EPS»). Estas organizaciones trabajan en el ámbito urbano de atribución, y fueron constituidas con el propósito de atender las necesidades directamente de saneamiento (Cairampoma y Villegas, 2016). En el presente año se conoce la presencia de más de 50 EPS, de ellas 48 son empresas municipales, mientras que 1 es de la Unidad ejecutora de las OTASS y las otras son de la empresa administrada por el gobierno central denominada SEDAPAL.

2.2.6.3. El servicio de atención primaria de salud

El inciso 2.5 del artículo 80 de la LOM les confiere competencias a las municipalidades para gestionar la atención primaria de salud, así como construir y equipar postas médicas, botiquines y puestos de salud en los centros poblados que los

necesiten; así como, realizar campañas locales sobre medicina preventiva, primeros auxilios, educación sanitaria y profilaxis.

En referencia del párrafo anterior, las municipalidades no poseen la titularidad de la prestación de los servicios médicos, ya que, es el Ministerio de Salud y las direcciones regionales, quienes sí tienen a su responsabilidad la prestación de estos servicios.

2.2.6.4. Los servicios educativos

En el Perú, la educación se constituye un derecho fundamental y, «también un servicio público, dado que se trata de una prestación pública explícita una de las funciones-fines del Estado, de ejecución por el propio Estado o por terceros bajo fiscalización estatal» (Tribunal Constitucional, 2005b).

En el año 2006 se publicó el Decreto Supremo N.º 078-2006-PCM, Plan Piloto de Municipalización de la Gestión Educativa de niveles educativos de inicial y primaria, el mismo que luego fue fortalecido a través del Plan de Municipalización de la Gestión Educativa y Lineamientos del Plan Piloto 2007, aprobado por la Resolución Ministerial N.º 0031-2007-ED, cuyo objetivo fue descentralizar la prestación y gestión de la educación básica a las municipalidades.

2.2.6.5. Los servicios de tránsito, viabilidad y transporte público

Con respecto al artículo 81 de la LOM, las entidades municipales tienen reglamentado la posibilidad de normar, regular, planificar el transporte por tierra, por río y mar en la zona de influencia, y además de regular el transporte público en su injerencia.

Sin embargo, no posee la titularidad del servicio, sino que se le otorga facilidades y facultades para un desarrollo del control y permiso de otros que deseen ejecutar el servicio de transporte en su zona de influencia a nivel geográfico.

Este último se advierte de la lectura de la Ley 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, de aquí se desprende que los gobiernos locales poseen competencia normativa, de gestión y en el desarrollo de la fiscalización en el sector del transporte público (Poole, 2016), Dando a entender que las municipalidades no poseen competencias en brindar este servicio, pero si gestionar la actuación de terceros.

2.2.6.6. Servicios de seguridad ciudadana

El inciso 1 del artículo 85 de la Ley N.º 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, refiere que la función directa de las municipales es establecer un proceso y sistema de seguridad ciudadana, que haga participe a la sociedad civil organizada, a la policía nacional del Perú, para poder generar normas respecto a la intervención del serenazgo en todo el distrito y la jurisdicción que le corresponda.

2.2.6.7. Otras actividades calificadas como servicios públicos locales

Otras funciones y actividades que se refiere el artículo 73.2 de la ley organiza de municipalidad son:

- ✓ Los programas del estado
- ✓ El abastecimiento y comercialización de productos y servicios
- ✓ Los registros civiles
- ✓ La promoción del desarrollo económico local

- ✓ El establecimiento, conservación y administración de parques zonales y zoológicos.

2.2.7. Servidor Público

Parada, (citado por Chang, et.al. 2017) se refiere a servidor público, a aquella persona que está bajo subordinación del estado, y que tiene funciones en representación de la organización de la administración del estado, pero, además. La Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción presenta la siguiente definición sobre servidor público:

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

(Villar, 2014, p 03)

2.2.8. Calidad

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

2.2.9. Calidad de servicio

La calidad agrupa diversos aspectos desde las cosas intangibles hasta lo tangible, es por ello que autores consideran que, la calidad o eficiencia en las organizaciones no solo se refiere a ofrecer un producto o servicio y que estas vayan en retribución al precio, pues en la actualidad la

calidad hace referencia a crear productos y servicios cada vez mejor, y que estas a su vez sean más competitivas. (Estrada, 2009, p. 229) De esto podemos admitir que la calidad es producto de un proceso de mejora continua, y que esto responde a la exigencia de los usuarios. Hablamos de calidad al tipo de atención que brindan las organizaciones, ya que ante todo facilita y habilita brindar una atención igualitaria.

Salas (2011) “La importancia de lograr todos los beneficios posibles de la atención, de exponer a los clientes los menores riesgos y de considerar el contexto sociocultural donde se otorgue el servicio; a la vez, la importancia de buscar que esos máximos beneficios se alcancen al menor costo” (p. 65). Esto no implica que los costos sean altos, por lo que no se puede mencionar a mayor costo, mayor calidad ofrecerá el servicio o producto, menciona Salas, (2011) la calidad es medible a través de los estándares de la calidad, en la cual no interviene el valor monetario que posee el producto o servicio.

Las características que debe cumplir un producto de acuerdo a las exigencias de los clientes, además deben satisfacer los deseos del mismo, llegando a ser vista por sus consumidores, sin defecto alguna llegando últimamente a obtener la calidad total. (Cuatrecasas, 2012).

Es así que según Martínez (2012) para llegar a la calidad total, “la organización debe encaminarse a satisfacer las necesidades del cliente, elevando siempre sus expectativas, obteniendo así la satisfacción plena, y la fidelización del mismo” (p. 254).

Dimensiones de la calidad

Los primeros que hablaron de calidad Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991) permitieron crear el modelo SERVQUAL o también llamado modelo americano, la cual establece cinco dimensiones que se encuentran relacionados entre la institución y usuario.

- a) Confianza o empatía: Evidencia la forma interesada e individual que ofrecen las organizaciones del estado a sus clientes y que además incluye los conceptos de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario.
- ✓ Atención cálida en el usuario
 - ✓ Servicios convenientes en base a horarios
 - ✓ Preocupación por las necesidades y dificultades de los usuarios
- b) Fiabilidad: Es aquella habilidad que permite ejecutar el servicio prometido de manera cuidadosa y confiable.
- ✓ Cumplimiento de las funciones indicadas
 - ✓ Servidores capacitados y bien formados e informados
 - ✓ Omisión de errores en las funciones
- c) Responsabilidad: Seguridad, conocimiento y atención de los servidores y su habilidad para inspirar credibilidad y responder a las exigencias.
- ✓ Cumplimiento de las promesas
 - ✓ Interés en la resolución de problemas
 - ✓ Concluir en el plazo prometido
 - ✓ cometer errores
- d) Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido y de exigencia.
- ✓ Servidores comunicativos
 - ✓ Servidores rápidos en situaciones de contingencia
 - ✓ Servidores dispuestos a ayudar
- e) Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura), equipos, empleados y comunicación.
- ✓ Equipamiento de aspecto moderno
 - ✓ Instalaciones físicas visualmente atractivas

- ✓ Apariencia de uso de herramientas necesarias en los servidores

Ventajas de conocer los elementos de la calidad.

Proporciona la información detallada sobre:

- ✓ Permite realizar el seguimiento de la percepción ciudadana sobre el servicio prestado.
- ✓ Define líneas y planes de mejora, al comprobar en dónde estamos fallando, cuáles son nuestros puntos débiles.
- ✓ Permite fijar una metodología de trabajo común que sirva para conocer satisfacción en varios servicios.

Usuario

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

Percepción

Del latín “*perceptio*” se refiere a la descripción de las acciones y consecuencias de percibir (poseer la capacidad de recibir mediante los sentidos las ideas, impresiones, o sensaciones en la actividad de conocer algo). Además, se refiere a la capacidad de respuesta, las organizaciones deben contar con oportunas disposiciones, facilitando un servicio que permita reacción de manera adecuada, ya que ello va definir la percepción de si el servicio brindado es de buena calidad o no. La forma en cómo el ciudadano percibe el servicio es lo que va contribuir a la formación de juicios que posteriormente van a ser diseminados en toda la zona de influencia contagiando una idea de positividad o negatividad según como se manifieste la organización general del fenómeno.

Percepción del Usuario

Para Zeithaml y colaboradores (2009), el fenómeno o proceso de la percepción, es la capacidad de percibir lo que se ha recibido o adquirido, los usuarios o clientes tienen una sensación hacia la experiencia que viven, además que esto es influenciando de manera poderosa por la comunicación que reciben de manera directa de otra experiencia, generando un juicio cercano a lo experimentado por la otra persona, esto forma el completo interpretativo de lo que la persona se guarda con lo vivido.

El usuario evalúa que tan cierto se presenta la organización y la oferta de los servicios o productos que expende, esto es determinando para la decisión de la obtención del servicio, y bajo qué condiciones se pueden desarrollar.

La Percepción.

Atar, (2010) La percepción posee un elemento biológico cultural, ya que los estímulos dependen a nivel físico y las sensaciones involucradas, de otra forma en cómo se eligen los estímulos físicos y sensaciones que están en el proceso, por otro lado, la selección y organización de dichos estímulos y sensaciones. Todas las experiencias relacionadas a la sensación, se llegan a interpretar y toman un nivel de comprensión. La selección y la organización de las señales sensoriales están dirigidas a satisfacer las necesidades de los individuos y también de los grupos colectivos de los seres humanos, es a través de la búsqueda de estilos desagradables que luchan contra la supervivencia y convivencia del entorno social, y estos aportan a la generación del simbolismo del pensamiento, que tiene que ver con las estructuras culturales, ideológicas, sociales e

históricas, esto contribuyen a la forma de como las personas se apropian de lo aprendido del entorno.

2.3. Definiciones conceptuales

- Amable: Agradable y cariñoso, es aquella que nace de manera espontánea, es natural y sin ningún tipo de interés.
- Ayudar: Hacer algo para alguien con el fin de aliviarle, evitarle una situación crítica.
- Atención Individualizada: Se realiza con individuos, a través de la interacción y vínculo que se establece utilizando diversas técnicas de intervención.
- Apariencia: Aspecto externo.
- Conocimiento: Acción y efecto de conocer. Conocimiento es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori).
- Horario de Trabajo: Es la cantidad y espacio de trabajo para cada día de la semana. En el Perú, para la legislación laboral se comprende de un día normal es de 8 horas con un máximo de 48 horas semanales.
- Instalación: Conjunto de cosas instaladas.
- Materiales: Elementos que son necesarios para actividades o tareas definidas para la producción de bienes y servicios.
- Municipalidad: Es la institución del estado con personería jurídica, facultada para ejercer el gobierno de un distrito o provincia. (Contraloría General de la República)
- Necesidad: Situación de alguien que precisa de ayuda
- Percepción social: se refiere a la atención de primer lugar, el cual está asociado a la captación de estímulos de la sociedad y ambiente, el comportamiento de la sociedad está relacionados a otras personas y comportamientos.
- Servicio: es el conjunto de acciones que son realizadas para servir a alguien puede ser este en una empresa u otro tipo de negocio con la finalidad que se cumplan con la satisfacción de recibirlos. (Pérez, 2010)

- Tiempo. - Elemento asociado a la dimensión que se refiere a la continua de sucesos en momentos o escenas. Duración de una acción. Momento oportuno, acción.

CAPÍTULO III. CONTEXTO METODOLÓGICO

3.1. Paradigma de investigación

Esta propuesta investigativa, fue un acercamiento diferente en el abordaje de una problemática en la gestión pública, por ello es que nuestra participación buscó ser partícipe en la dinámica de prestación de servicios públicos para conocer de manera cercana que percepción tienen los involucrados en esta transacción como son prestadores de servicios y la ciudadanía, el equipo gerencial en algunas oportunidades se mantiene alejado de lo que sucede en el campo; por ello es necesario involucrarse para ser sujetos partícipes del fenómeno; pero antes de ello es necesario definir los orígenes epistémicos y paradigmáticos que definen la intervención.

Son muchos los escenarios y estudios que hasta al momento han abordado los temas de gestión pública pero desde la frialdad de datos fríos y estadísticos y es que es común poder revisar los antecedentes con estudios que se orientaron desde un origen positivista o naturalista como son bien llamados los estudios cuantitativos; y es que un enfoque científico requiere de conceptos claros mentales de cualquier cosa mediante generalizaciones a partir de particularidad y los términos en que se plantean deben ser pertinentes a lo que se está analizando e informando (Koontz y Whejhrich,1991)

Algunos estudios tienen en la precisión de los números la forma idónea de estudiar, pero también quiero rescatar que durante muchos años se ha estado buscando la forma de forzar a la ciencias sociales para que pueda ser conocido y descrito a través de mecanismos que no son los adecuados por la naturaleza de la información que se va obtener; tomando lo que dice Martínez (2013): que afirma que el sistema hipotético - deductivo también recibe el nombre de científico - naturalista, racionalista - cuantitativo, científico -tecnológico y sistemático - gerencial, se basa en la teoría positivista, Indaga los hechos o causas de los fenómenos sociales separando de los estados subjetivos de los individuos; aquí, el único conocimiento aceptable es el científico que obedece a ciertos principios metodológicos únicos.

Entre sus características más destacadas esta su naturaleza cuantitativa que busca asegurar la precisión y el rigor que requiere la ciencia; además menciona que: ...el análisis cuantitativo con las más complejas técnicas de los grandes programas estadísticos...llego a la cima y deja sin resolver los más graves problemas del comportamiento humano, muchos investigadores prominentes de los círculos cualitativos... comienzan a explorar con interés y a promover la aplicación de los métodos cualitativos. (Martínez, 2013, p. 7).

Coincidimos en la pertinencia del paradigma positivista para algunos estudios, pero como podemos investigar hechos sociales sin la subjetividad de los participantes, es así que consideramos que el modelo positivista no era el indicado para poder abordar la problemática que estamos proponiendo develar.

Con esa consideración es que se optó por la postura más intervencionista y que se relaciona por conocer el mundo subjetivo de los participantes, el querer saber cómo los servidores públicos y la ciudadanía perciben los servicios municipales genera interés por intervenir desde un enfoque que facilite el poder llegar a interpretar el fenómeno es a través de un estudio cualitativo que para Strauss y Corbin (2002.), se refiere a todo tipo de investigación que provee de hallazgos que se han obtenido a través de acciones de tipo estadístico o relacionado a cualquier método de cuantificación. Se orienta a investigaciones referidos a la vida de las personas, historias, comportamientos y además a la forma de cómo se desarrolla una organización, movimientos sociales o relaciones e interacciones, además para Rojas de E. “la investigación cualitativa se orienta hacia la construcción de conocimiento acerca de la realidad social y cultural a partir de la descripción e interpretación de las perspectivas de los sujetos involucrados” (p. 57).

Sabemos que la investigación social a nacido en la sombra de las ciencias naturales pero además ha ido posicionándose de manera que en la actualidad tiene sus propios paradigmas que avalan la científicidad de estos tipos de estudios; en contraposición del paradigma positivista nació el interpretativo que según Güereca (2016) la realidad es subjetiva, no objetiva es decir la realidad existe

producto de la experiencia de un sujeto, para Panikkar (2006) los encuentros entre 2 personas no se pueden repetir de nuevo del mismo modo que los experimentos científicos; y estos encuentros humanos son los más importantes” (p.58) “este paradigma nos ofrece la posibilidad de producir conocimiento a partir de los significados que le atribuyen las personas que forman parte de dichas realidades y que se hacen visibles a través de sus creencias, intenciones y motivaciones” (Piñero y Rivera,2012 , p. 32).

Con estas afirmaciones nos damos cuenta que el investigador se aproxima para conocer como construye la realidad los participantes y además como la conciben para poder mejorarla. Destacamos lo manifestado por Romero y Piñero (2014):

Desde este paradigma el investigador considera el conocimiento como algo subjetivo, personal y único, la relación investigador-investigado es subjetiva porque los sucesos sociales se explican mediante la interpretación que los propios actores les atribuyen a sus acciones; en cuanto a la metodología que se emplea, predomina el diálogo y la interacción continúa entre el investigador y la realidad investigada. (p. 73).

Concretando la postura traemos a cita lo que según Sandín (ob. cit.), surgió como respuesta al intento de desarrollar una ciencia natural de los fenómenos sociales, No aceptando que los métodos de las ciencias sociales deban ser los mismos que las naturales. Este enfoque desarrolla interpretaciones de la vida social y el mundo desde una perspectiva cultural e histórica; es así que nos lleva al panorama de intervención que develaremos para conocer cómo es que la ciudadanía y los propios servidores públicos consideran la calidad de los servicios que esta brindado, nada más cercano que la propia experiencia que han construido.

3.2. Perspectiva Metodológica

El desarrollo del presente viaje requirió marcar de manera adecuada las vías por las que se va llegar a concretar el proceso, esto mismo hace referencia a que nuestro interés de poder conocer la percepción de la calidad de los servicios

públicos necesitaron una hoja de ruta para poder cumplir con los criterios que la ciencia solicita, y más aun tratándose de criterios subjetivos la rigurosidad y sistematización debe estar clara, según Ugas (ob.cit) refiere que el método, “contiene una serie de principios teóricos que sistematizan un orden para indicar formas de analizar la realidad” (p. 39), además los pasos contemplados implican una proximidad de parte del investigador en el fenómeno a estudiar, “Presuponer un conocimiento de lo real-existente o propiedades a una cosa, tiene que ser el producto de una inserción en la realidad mediante la investigación” (Ugas, 2015, p.37)

Como se mencionó líneas anteriores la propuesta se encarnó dentro del enfoque y marco metodológico cualitativo que Según Watson-Gegeo (1982, citados por Pérez, 2001) son descripciones con minuciosidad de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Adicionalmente, considera lo que los mismos participantes expresan, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos. Flick (2007) y Vasilachis (2006), la investigación cualitativa busca teorías empíricas, construyendo y comprendiendo la influencia que aplican unos hechos en otros a través de una red de relaciones causales, locales, contextuales y situacionales, Esto sintetizado según Bartolomé (en Ayala, ob. cit.), como “enfoque orientado a las dimensiones más personales y humanas de la educación, complementa los enfoques metodológicos más orientados al desarrollo de la dimensión técnica de la misma” (p. 39).

Sunmer (2006), sobre los métodos de investigación social menciona que indaga sobre aspectos de la vida social, no sensibles de medición cuantitativa. Vinculada con una diversidad de perspectivas teóricas, el enfoque cualitativo usa métodos que se concentran en los sentidos y la interpretación de los fenómenos sociales y los procesos sociales en las situaciones especiales en los que ocurren. (p.179) ¿entonces cómo se llama el camino y que lo define?

3.2.1. Método

Hilando la información proporcionada podemos referirnos a que el estudio desarrollado se aproximó mediante la perspectiva fenomenológica, que según Creswell (en Sandín, ob. cit.), “describe el significado de las experiencias vividas por una persona o grupo de personas acerca de un concepto o fenómeno” (p. 151) en nuestro caso serán motivos de abordaje desde su percepción referidos a la calidad de servicios públicos; pero además confluye la hermenéutica que significa interpretación y “no es una forma particular de conocimiento sino que esta es la que hace posible cualquier forma de conocimiento por medio del lenguaje” (Piñero y Rivera p. 62); claramente ambas concepciones se encuentran vinculadas, porque nuestra aproximación busca conocer el fenómeno percibido por los participantes y el significado o interpretación que le brindan a lo experimentado, proceso simultáneos pero que recién de esa forma logra brindarnos la discusión para poder tener evidencias de nuestra propuesta.

Iser (2005) El método fenomenológico hermenéutica con su ciclicidad y repertorio nos permite seguir en la interrelación de lo explícito con lo implícito, lo oculto con lo revelado, y lo latente con lo manifiesto, en tanto los procedimientos y técnicas implementadas en el diseño procedimental resultante ocasionan un ida y vuelta en la captura, sistematización, reflexión y toma de acciones que es expuesto en ciclo siguiente:

Figura 1



Fuente: Elaboración propia.

3.3. Diseño metodológico

La definición de los pasos que se desarrollaron en esta investigación se guío por mecanismos flexibles, quienes mejor han planteado un tentativo camino son Piñero y Rivera (2012), ya que hacen una aproximación a la interpretación mencionando que “no es una forma peculiar de conocimiento, sino que esta posibilita cualquier forma de conocimiento a través del lenguaje” (p. 62).

Por otra parte, los diseños cualitativos tienen ciertas características, según Taylor y Bogdan (1986), comentan:

1. Los estudios cualitativos son inductivos.
2. En la metodología cualitativa es un todo el escenario y los participantes.
3. Los investigadores de orientación cualitativa son sensibles a sus propios efectos y a las personas que investigan.
4. Con la investigación cualitativa se procura comprender a las personas dentro de un marco de referencia a sus propias personas y versiones.
5. Se suspenden las propias creencias, perspectivas y predisposiciones cuando se investiga.
6. En este tipo de estudios los puntos de vista variados son viables y validos
7. Los métodos cualitativos son humanistas.
8. Se hace énfasis a la validez construida por los investigadores.
9. Todas los entornos y personas son dignos de ser estudiados
10. Hacer investigación cualitativa es arte. (p. 156, 157)

Dejando por sentada estas características genéricas, es Martínez Miguelez (1998) quien presenta un tentativo camino a seguir y en los estudios fenomenológicos – hermenéuticos que ya ha sido marco de referencia para estudios, respondiendo directamente a la flexibilidad mencionada

- a) Etapa correlacional: en este momento me propongo explorar de manera desprejuiciada la realidad del cual aún no tengo conocimiento por lo que todo planteamiento que me puedo hacer y formular es abierto y tendiente de

moldearse, esto permite que las acciones con las que se va actuar interactúen de manera especialmente sin condiciones en la temática de exploración, además ello es puerta abierta para plantearse los primeros movimientos del desafío que me he propuesto para cumplir con mis pretensiones.

- b) Etapa estructural: en etapas y momento posteriores de la investigación dejo carta abierta a los mecanismos propios de la hermenéutica que permite ir sosteniendo argumentos en base a los juicios que se van rescatando en el proceso de manejo de la intervención obtenida para ello tomo la recomendación de Martínez (2000), que se refiere sobre una buena manera de trabajar la estructuración, es seguir el proceso de integración de categorías menores en categorías más generales y comprensivas, acompañando básicamente un ciclo en espiral recursiva del general a las partes y viceversa, aumentando en cada vuelta el nivel de profundidad y comprensión.
- c) Etapa exponencial de la teorización. La formación de contenidos en estos estudios es prácticamente continua pero es necesario que una construcción teórica producto del abordaje de fenómenos requiere que la formulación de explicaciones y significados pueda ir mejorando los niveles de comprensión y hacerse más complejos para el deleite de la ciencia interpretativa, de esta forma afirma Teppa (2012) respalda lo explicado mencionando que debe dejar de ser un lenguaje declarativo y tener un núcleo argumentativo tras haber soportado un esquema epistemológico, y metodológico ya que a decir de González (2001.) “la significación de cada registro empírico durante el desarrollo de un sistema teórico es, necesariamente, un acto de producción teórica, pues es inseparable del sistema teórico que en su conjunto está detrás de ese acto de inteligibilidad” (p.5)

Tabla 1

Diseño del procedimiento investigativo resultante en la tesis

ETAPA DEL METODO: CORRELACIONAL	
MOMENTO	DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES INVESTIGATIVAS
Reconocimiento de la vivencia problematizadora para analizar	Se refiere a este proceso inicial de encontrar puntos de investigación y avances que nos van a permitir comprender la interacción de la ciudadanía con los servidores públicos para poder comprender la percepción de la calidad que tienen ellos al respeto.
Revisión teórica del camino a indagar	Se realizó la consulta de evidencias y referencias teóricas que existen y que explican o dan cercanía a la problemática para poder tener nociones no prejuiciadas del tema de investigación.
Formación de propuestas de mi estudio.	Se formularon ideas de lo que se desea conseguir, así como también el camino que fue necesario recorrer en cuanto a las ambiciones del estudio.
Desarrollo en el campo de las actividades de reconocimiento e investigación.	Se escogieron estrategias para poder conocer la percepción de calidad sobre los servicios públicos en el distrito de Chinchao, y se puede mencionar que la entrevista y los grupos de discusión facilitaron obtener la información que se necesita para llegar a buen puerto.
ETAPA DEL MÉTODO: ESTRUCTURAL	
MOMENTO	DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES INVESTIGATIVAS
Trascripción de la información obtenida por los mecanismos diversos	Las entrevistas y grupos de discusión realizados fueron grabadas para tener detalle de la información que se fue obteniendo, esta información fue transcrita para poder ser analizada y poder trabajar en el procesamiento.

Procesamiento y reducción de la información obtenida	Se trabajó el análisis complejo de los datos obtenidos a través de la reducción con la formación y selección de categorías y subcategorías que podrá darse a través de métodos informatizados o de forma manual con el análisis propio del investigador.
Comparación constante de la información obtenida	Un proceso analítico necesario es que los contenidos e inferencias que se fueron formulando requirieron ser comparadas de acuerdo a la fuente de información y así también estas serán motivos de verificaciones en diferentes momentos con el fin de cumplir con la confiabilidad y rigor que exigen los mecanismos cualitativos.
Formación de relaciones causales y explicativas de la realidad comprendida	Los organizadores visuales se realizaron con el fin de ver las relaciones e inferencias que se han formado a través de una representación general de cómo se dan las interacciones dentro de la situación estudiada.
ETAPA DEL MÉTODO: EXPOSITIVA TEÓRICA	
MOMENTO	DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES INVESTIGATIVAS
Comunicación de los hallazgos encontrados	La información concretada requirió ser expresada a manera de hallazgos ya que estos tienen importancia para la comunicación científica de esta forma es que la representación y esquemas formados se convertirán en evidencias obtenidas en el estudio
Formulación de reflexiones finales	Sobre la información de hallazgos se realizó para darle a conocer las reflexiones y enunciados generales de lo que se han obtenido de las principales evidencias reflejadas acerca de la dinámica de percepción de los servicios públicos en el distrito de Chinchao.

Fuente: Elaboración propia

3.4. Delimitación de la investigación

Los profesionales de la gestión pública pueden desarrollarse e intervenir en diferentes ámbitos, es así que toda situación en la que se involucren organismos del gobierno en cualquiera de los niveles se considera importante conocer cómo se brindan los servicios públicos, asimismo el equipo de la plana gerencial de la Municipalidad del distrito de Chinchao, facilitó la intervención y fue posible el desarrollo del presente estudio de investigación.

A manera de referencia El Distrito de Chinchao, se encuentra ubicado en la parte Nor Oriental de la Provincia de Huánuco, con un extenso territorio que es atravesado por el río Huallaga, formando un codo. Presenta dos zonas claramente marcadas: la zona de Sierra hasta el paso de Carpish y la zona ceja de selva desde Carpish hasta Cayumba (Distrito de Mariano Dámaso Beraún); está a 29.1 Km. de la ciudad de Huánuco. (Equipo Técnico VDL.2020.) Tiene una población de 24796 quienes son la masa crítica que percibe la gestión del momento en la prestación de servicios públicos.

Las gestiones de actividades en un distrito muchas veces se dan de manera constante todos los días de la semana, por lo que los escenarios y momentos de estudio para el desarrollo del trabajo de campo es abierto encontrando oportunidades en la que los participantes perciban de manera natural el servicio, así como también los momentos en los que se planifique el desarrollo de las estrategias como los grupos de discusión y también las entrevista a profundidad.

Producto de la inmersión al tema han emergido categorías y sub categorías que facilitaron el estudio.

Tabla 2

Categorías y sub categorías emergentes

	PROPOSITO	CATEGORIA	SUB CATEGORIA
Percepción De La Calidad De Servicios Públicos En El Distrito De Chinchao	Develar cómo perciben la confianza en los servicios públicos los ciudadanos y servidores municipales en el distrito de Chinchao en tiempos de COVID19 en el año 2021	Empatía/ Confianza	Atención cálida en el usuario Servicios convenientes en base a horarios Preocupación por las necesidades y dificultades de los usuarios
	Develar cómo perciben la fiabilidad de los servicios públicos los ciudadanos y servidores municipales en el distrito de Chinchao en tiempos de COVID-19 en el año 2021	Fiabilidad	Cumplimiento de las funciones indicadas Servidores capacitados y bien formados e informados Omisión de errores en las funciones
	Develar cómo perciben la responsabilidad en los servicios públicos los ciudadanos y servidores municipales en el distrito de Chinchao en tiempos de COVID-19 en el año 2021	Responsabilidad/ Seguridad	Cumplimiento de las promesas Interés en la resolución de problemas Concluir en el plazo prometido
	Develar cómo perciben la respuesta rápida de los servicios públicos los ciudadanos y servidores municipales en el distrito de Chinchao en tiempos	Capacidad de Respuesta	Servidores comunicativos Servidores rápidos en situaciones de contingencia

	de COVID19 en el año 2021		Servidores dispuestos a ayudar
	Develar cómo perciben los elementos tangibles para brindar los servicios públicos los ciudadanos y servidores municipales en el distrito de Chinchao en tiempos de COVID-19 en el año 2021	Elementos tangibles	Equipamiento de aspecto moderno Instalaciones físicas visualmente atractivas Apariencia de uso de herramientas necesarias en los servidores

Fuente: Elaboración propia

3.5. Participantes y técnicas para su elección

Nuestra intención de conocer la percepción de la calidad de servicios municipales nos llevó a una amplitud de grupos que se eligieron para cumplir con nuestras pretensiones, pero ello es importante recordar que son los participantes, según Martín (2009):

“Son aquellas personas que, por sus vivencias, capacidad de empatizar y relaciones que tienen en el campo pueden apadrinar al investigador convirtiéndose en una fuente importante de información a la vez que le va abriendo el acceso a otras personas y a nuevos escenarios. (p. 1)

De esta forma mencionamos que los voluntarios en el estudio tuvieron una serie de características que facilitaron la información y nos brindaron los recursos perceptivos y de vivencia para llevarnos a describir lo que buscamos; respecto a ello es importante mencionar que en los estudios del tipo cualitativo la selección de los mismos son no aleatorios como refiere González (ob.cit.) cuando afirma que en las investigaciones cualitativas “los sujetos no son tomados al azar, sino elegidos entre aquellos que tuvieron una participación más significativa en relación con los objetivos de investigación” (p.81). De allí, que la elección de los informantes, catalogados en esta investigación como participantes, se fue

configurando de una manera que el estudio y el cumplimiento de los propósitos lo permitieron siendo así un proceso dinámico.

Tabla 3

Participantes versionantes del estudio.

PARTICIPANTES	CRITERIO
Ciudadanos del distrito de Chinchado (8)	Residentes continuos en el distrito de Chinchao Interés voluntario de brindar su opinión y percepción de lo estudiado.
Servidores públicos de la Municipalidad de Chinchao (10)	Personal que preste directamente servicios públicos en el distrito de Chinchao- Interés voluntario de brindar su opinión y percepción de lo estudiado

Fuente: Elaboración propia

3.6. Técnicas de recolección de evidencias.

Esta sección se consideraron las técnicas que permitieron obtener la información de manera más efectiva, por ello se considera las siguientes.

a) El Grupo de Discusión

Los grupos de discusión son espacios controlados pero que permiten una intervención flexible y franca de un grupo de participantes durante un espacio y tiempo determinado que alientan el abordaje de temas abiertos y conocidos dentro de un contexto natural de desenvolvimiento; por su lado Krueger (1991) señala a los grupos de discusión con esta afirmación, constituyen una técnica de obtención de información de naturaleza cualitativa, que reúne entre 7 y 10 personas, sin conocimientos entre ellos y con características similares sobre el problema investigado.

b) La Entrevista

Con esta técnica queremos llegar a conocer información detallada de un participante directo que experimenta la prestación de servicios públicos en la localidad, es así que esta técnica se caracteriza por la interacción entre 2 personas por mecanismos presenciales o remotos considerando la actual situación de emergencia que suscita en el mundo, según Hernández, Fernández y Baptista (2006). En la inmersión inicial, el investigador realiza observaciones del ambiente y formula preguntas generales con sus participantes; lo cual le ayuda a formular su problema de investigación.

Algunas de las funciones que se requieren cumplir según Rodríguez, Gil y García (1996) son:

- Recabar información individual.
- Ejercer Influencia en algunos aspectos del comportamiento (opiniones, sentimientos.)

En la dinámica relacional entre el servidor público y ciudadano son pocas las opciones que se va tener situación de conversación extensa, es así que esta técnica buscara desarrollarse de acuerdo a la oportunidad y disposición de los participantes, además que va representar situaciones personales de relevancia para el enriquecimiento del propósito del estudio.

Consideramos que el uso de esta técnica va facilitar la obtención masiva de información ya que los ciudadanos abiertamente brindaran su opinión sobre la percepción que tienen sobre calidad de los servicios públicos, facilitando la flexibilidad de este mecanismo para enriquecer la información con evidencias

c) Respaldo audiovisual y tecnológico.

La cantidad de información que se obtienen en estudios de naturaleza cualitativa es abierta, para ello es que en el tiempo de emergencia

sanitaria que estamos viviendo es imprescindible el uso de mecanismos que faciliten la captura de la información como son los dispositivos y equipos audiovisual, esto va aportar a la producción científica, más aun considerando que las situaciones en las que se va dar las técnicas de abordaje será en momentos variados de día, así mismo es posible que se tenga que trasladar a espacios donde no haya cobertura telefónica y puede entrar el uso de estos mecanismos alternativos.

3.7. Técnicas de sistematización de la evidencia

El tratamiento de lo obtenido producto del desarrollo de las técnicas anteriormente descritas, tienen por característica cumplir un rigor científico pero que a la vez es flexible ante las ideas y proceso que desarrolla el investigador, sin embargo es esta forma de trabajar la que hace más interesante y profunda un estudio cualitativo, para ello vimos por conviene describir por pasos que consideramos dar para poder obtener la información que nos llevaron para el cumplimiento de nuestros propósito.

En un primer momento fue necesario ordenar la información obtenida y en este proceso de organización de los torrentes de información que se obtuvieron a través de audios y manuscritos se llama sistematización y nace de la concepción e “idea de construir un conocimiento y en esta dirección se convierte en una práctica investigativa, que constituye y reconstituye las prácticas sociales en sí mismas así como el ejercicio profesional” (Torres, 2005 p. 30); en otras palabras cuando desarrollamos conocimientos siempre existe la percepción de lo que se pretende hacer, estos intentos cognitivos que después se materializan en acciones es la forma en como sistematizamos la información, Torres (ob. cit.) explica que se “supone una organización de información sobre las prácticas con un carácter correlacional, analítico, crítico o de teorización, y con la finalidad de responder interrogantes, explicar, comprender la experiencia, relacionarla con sus intencionalidades, contextos y resultados” (p. 30).

Como siguiente paso emergió la asignación de rótulos que también se denomina codificación, la cual implica “asignar un código que identifica una unidad de

significado relevante para nuestra investigación a cada frase o párrafo” (Yuni y Urbano, 2005 p. 253). También pueden ser fragmentos literales que el participante menciona, Martín y Rivera Machado (2012) expresan 3 etapas:

- ✓ Codificación Abierta, mecanismo por el que la información se analiza la información y resultan ideas, pensamientos y significados que forman concepciones.
- ✓ Codificación Axial, aquí se definen características y propiedades de las categorías vinculadas con el eje central de la investigación,
- ✓ Codificación Selectiva, Se define la utilidad de la información y se forman las categorías y sub categorías necesarias.

Como siguiente momento fue necesario interpretar la información sobre la percepción de la calidad de los servicios municipales, es así que Murillo (2007) afirma, que es realizada con el fin de hallar conceptos y relaciones para ordenarlos en esquemas teóricos explicativos, vinculando los procesos de obtención de datos, codificación, análisis e interpretación durante todo el estudio. Aquí es donde cobra importancia la necesidad de que el investigador se vincule entre el grupo de participantes y forme parte de ellos, ya que es necesario que deje de ser espectador para poder mimetizarse y lograr comprender la realidad que perciben los ciudadanos del distrito de Chinchao.

3.8. Criterios de legitimidad científica

Las acciones que se desarrollaron en el marco del presente estudio, necesitaron de disciplina para su cumplimiento y que a la vez permitió llegar a mostrar información confiable y rigurosa, desde este punto Geertz (citado por Ruiz Olabuenaga e Ispizua, 1989) nos da su perspectiva y expone: “...hay que reconocer que la validez no se trata de contenido, sino de construcción del conjunto.” (p. 156); es que es una obligación y compromiso del investigador en dar a conocer a la comunidad la forma en como ha desarrollado los procesos investigativos de la mejor forma verídica; y para hacerlo se necesita “desde la arquitectura interna del sistema de conceptos, instrumentos y palabras que el investigador construye para nombrar, describir o explicar su objeto o fenómeno

social del que se ocupa su investigación” (Pérez, 2009 p. 239); es así que nuestra aspiración es describir de manera transparente lo que se va desarrollar permitiendo el proceso natural del estudio.

Pero a nivel procedimental también existieron mecanismos que permitieron lograr la validez que exigen los estudios, uno de estos es poder contrastar la información obtenida y para lograr ello se realiza la triangulación que para Thomas Skrtic es un recurso a una variedad de base de datos, de investigadores, de perspectivas (Teorías) y de métodos, comparando unos con otros para confirmar datos e interpretaciones; de esta forma en nuestro estudio obtuvimos información de diferentes versionistas que permitieron la contratación de los datos y así poder confirmar lo obtenido y lograr lo que nos proponemos para la ciencia.

CAPÍTULO IV. CONTEXTO EMPÍRICO O HALLAZGOS

4.1. Organización empírica de la percepción de los servicios públicos en el distrito de Chinchao






La dinámica de prestación de los servicios públicos en el distrito de Chinchao, se concibe como un fenómeno rutinario y muchas veces de ejercicio social para la Municipalidad, de esta forma es que los trabajadores son los que transfieren los deseos, acciones y recursos que dispone la organización en beneficio de los pobladores, pero ello se encuentra en un proceso de escrutinio constante, obteniendo desde la ciudadanía una percepción de favorabilidad o no respecto a la calidad con la que brindan estos servicios, de esta forma es que se ha podido involucrar a los trabajadores y ciudadanía en un proceso de reflexión como se viene desarrollando las acciones de manera inmediata, para ello fue preciso observar espacios naturalistas para que la información obtenida se oriente hacia la verdad y pueda nutrir el contenido rico en significado que permitan comprender la realidad del servicio a partir de ello generar inferencias respecto a la dinámica completa y compleja de la calidad de servicios desde el enfoque SERVQUAL, con sus elementos orientados hacia la capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y confianza, elementos tangibles y seguridad y responsabilidad que son los que lo componen.

Como etapas del trabajo se ha desarrollado las entrevistas a profundidad y grupos de discusión con los participantes, estos fueron registrados en audio para poder ser transcritas (evidencias – Unidades de significación) y de esta forma comenzar con el análisis que corresponde; es preciso referirnos a lo que indica de esta etapa Dabbenigno (2017) que es necesario alejarse de la concepción de que este es un procedimiento mecánico, y por el contrario debe orientarse para que el investigador se involucre de manera profunda para poder comprender la dinámica general del fenómeno, de esta forma va poder crear narrativas en base al fenómeno.

a. La codificación de evidencias – Unidades de significación.

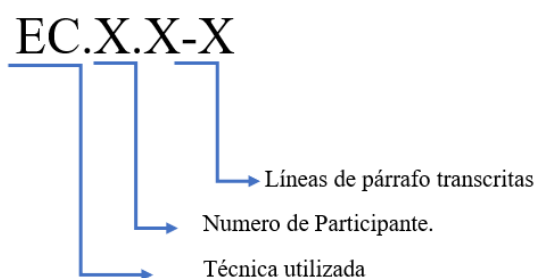
Para Dey (1993). “codificar es asignarles temas y códigos a trozos de datos” (p.34), de esta forma es que las transcripciones de las entrevistas obtenidas se han codificados de manera polietápica, de la siguiente manera:

Codificación abierta: Cromática.

CATEGORIA/ROTULO	ROTULO	IDENTIFICACION CROMATICA
Empatía/ Confianza	EC	
Fiabilidad	F	
Responsabilidad/ Seguridad	RS	
Capacidad de Respuesta	CR	
Elementos tangibles	ET	

Fuente: Elaboración propia.

Codificación Axial: Rótulos.



Fuente: Elaboración propia.

Cada uno de estos códigos, representan unidades de significación o evidencia que se ha obtenido de manera directa del participante, el engranaje de todos ellos permite que la información que se obtenga representa información primaria, finalmente se ha procedido a consolidar toda la información para poder ensamblarse en una matriz de coherencia y suficiencia que es presentada posteriormente en memos inferenciales que nos acercan y brinden la comprensión global sobre la calidad de servicios públicos en el distrito de Chinchao.

4.2. Engranaje de las evidencias

Categoría: Empatía confianza.

Representa las situaciones de intercambio diario a los que suele estar expuesta el ciudadano y el servidor público al momento del desarrollo de los servicios públicos, expresados en afectos y situaciones de estima que logran percibir y que producto de ello se generan un juicio de favorabilidad o no, respecto a la confianza y empatía se consideran la percepción respecto a la preocupación por las necesidades y dificultades de los usuarios, los servicios convenientes en horarios respecto a la necesidad del usuario y la atención calidad que se percibe.

Tabla 4

Memos inferenciales de Empatía/Confianza sobre Coherencia/Suficiencia

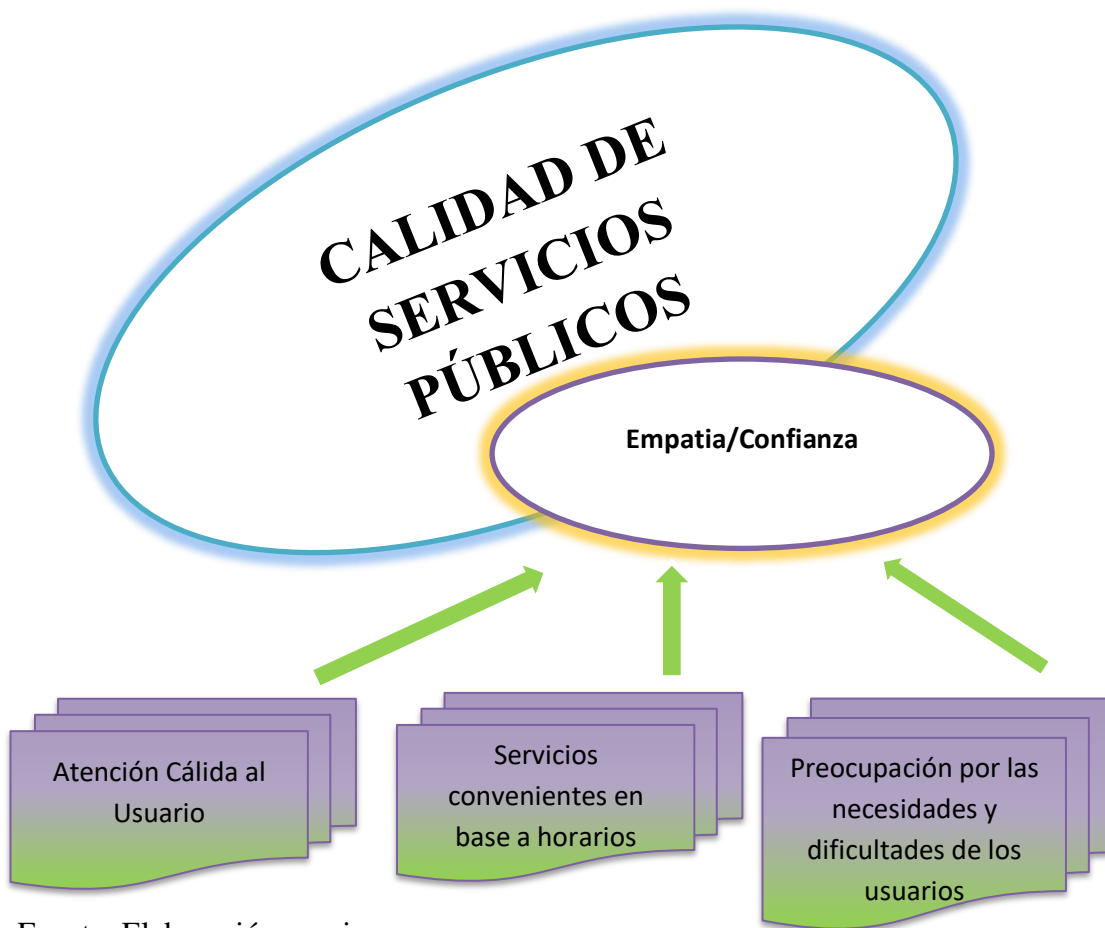
SUB CATEGORIA	MEMO INFERENCIAL (FORMULACIÓN CONCEPTUAL)	PERCEPCIÓN	DENSIDAD	TIPO
Atención Cálida al usuario (ACU)	Los usuarios perciben la forma de comunicación de los servidores y consideran favorable esta actitud al momento del desarrollo de sus funciones.	Favorable	20	Coherente /Suficiente
Servicios Convenientes en base a horarios (SBH)	La ciudadanía percibe que los servicios públicos en el distrito de Chinchao, no se vienen brindando en horarios que favorezcan la cobertura de la población en general	Desfavorable	5	Coherente /Suficiente
Preocupación por las necesidades y	Los pobladores no perciben que de fondo se esté brindando confianza	Desfavorable	19	Coherente /Suficiente

dificultades de los usuarios (PNDU)	respecto a los servicios públicos, ya que a nivel de gestión existe disconformidad sobre la actitud en la atención de necesidades			
-------------------------------------	---	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Configuración de la categoría: Empatía confianza.



Fuente: Elaboración propia

Comprensión de la Empatía/Confianza en los servicios públicos.

Los servicios públicos en el distrito de Chinchao respecto a la empatía y confianza con la que la brindan es percibida de manera desfavorable, siendo así que la población no considera que la atención se vaya dando en horarios de acuerdo a las necesidades de la población, así como también perciben que los esfuerzos no reflejan una preocupación real sobre los problemas y dificultades que tiene el distrito respecto a estos servicios, pero cabe mencionar que en el aspecto de la calidez de la atención la percepción es tomada de manera favorable con comentarios, reconociendo que el trato de los servidores suele orientarse de manera asertiva, lo que genera aprobación ciudadana, es necesario indicar que la percepción global respecto a la confianza se orienta de manera desfavorable, pero la población reconoce los puntos de mejora en estas subcategorías que ha emergido producto del análisis.

Categoría: Capacidad de respuesta.

Las repuestas ante eventualidades y la forma en como gestionan se orienta dentro de la categoría capacidad de respuesta, esto debido a que en todo servicio público implica el velar por el colectivo de la ciudadanía, de esta forma es que se aborda situaciones de contingencia y que se encuentra fuera del manejo rutinario de los servicios públicos, además corresponde a esta categoría las situaciones de los servidores con actitud predispuesta hacia la ayuda, atención a acontecimientos de emergencia, y la capacidad de comunicación que tienen desarrollados como servidores pero a nivel institucional.

Tabla 5

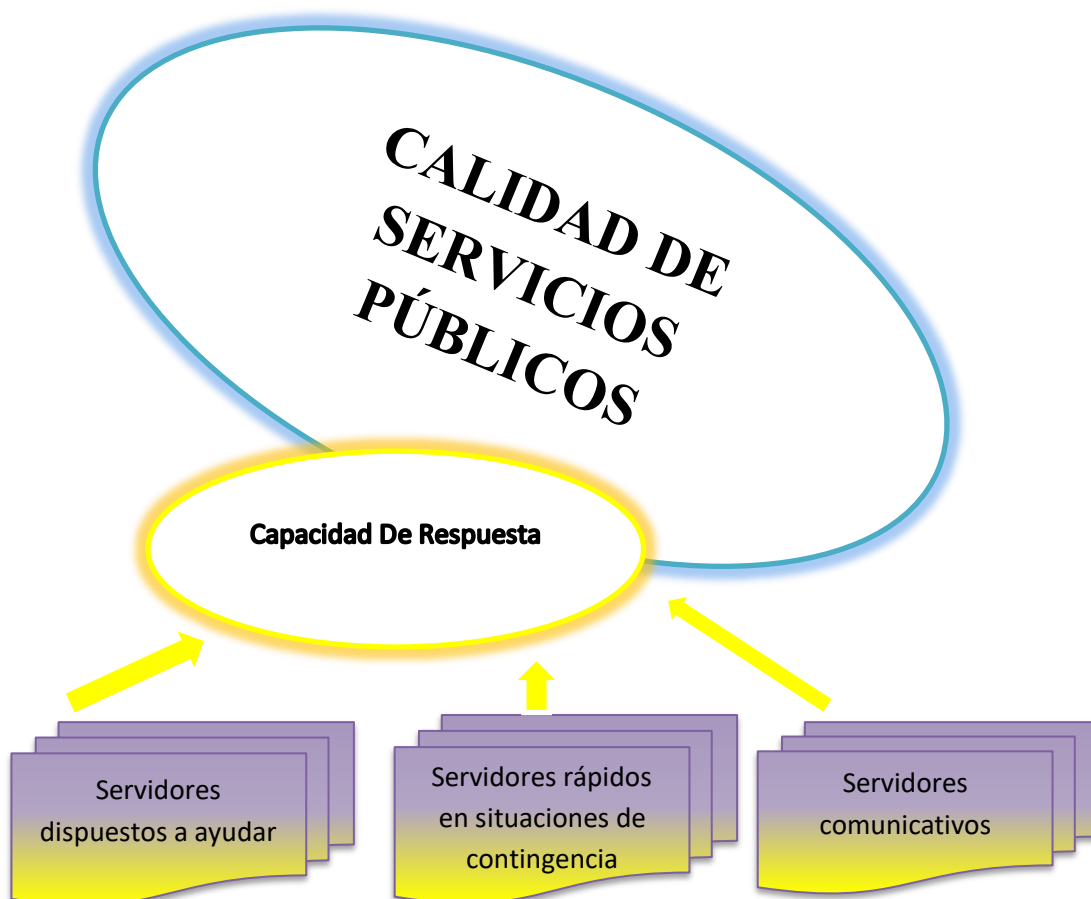
Memos inferenciales de Capacidad de respuesta sobre Coherencia/Suficiencia

SUB CATEGORIA	MEMO INFERENCIAL (FORMULACIÓN CONCEPTUAL)	PERCEPCIÓN	DENSIDAD	TIPO
Servidores dispuestos a ayudar (SDA)	La percepción a nivel general sobre los servicios públicos, mantiene opiniones ambivalentes en cuanto a la intención y predisposición de ayudar de los servidores públicos.	Ambivalencia	13	Coherente/ Insuficiente
Servidores rápidos en situaciones de contingencia (SRC)	La ciudadanía percibe que no se dan situaciones de atención rápida ante cuestiones de emergencia y contingencia sobre los servicios públicos,	Desfavorable	15	Coherente/ Suficiente
Servidores comunicativos (SC)	La población y los involucrados, que los procesos de comunicación y la predisposición de mantener informado a la población es permanente, por lo que muestran actitud favorable hacia ello.	Favorable	10	Coherente/ suficiente

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Configuración de la categoría: Capacidad de respuesta



Comprensión de la capacidad de respuesta de los servicios públicos.

Se ha podido comprender la capacidad de respuesta que tiene la institución sobre los servicios públicos, para ello se ha considerado en el análisis los comentarios de la ciudadanía y también de los servidores, de ello se puede abstraer que existen evidencias divididas respecto a la actitud del personal ante la necesidad de ayudar, evidenciándose comentarios favorables y desfavorables, siendo de esta forma insuficiente para generar una inferencia única, pero por otro lado si se ha marcado un análisis respecto a la reacción que tienen los servidores en situaciones de emergencia, en la que a nivel de apreciación general esta llega a ser desfavorable, comprendiendo que no se percibe claramente una actitud de

voluntad de apoyo de parte del personal que brinda los diferentes servicios públicos, orientándose principalmente por la necesidades y obligación al cumplimiento de su función, finalmente de manera favorable es percibido el interés comunicativo que tienen los servidores públicos, viendo este análisis podemos inferir que esta situación se da debido al tamaño del distrito que al ser un entorno familiar esta se da de mayor cordialidad, pero que en la práctica no se percibe un real interés para el cumplimiento de las acciones de manera correcta

Categoría: Fiabilidad

La fiabilidad responde a una serie de acontecimientos que perfilan al servicio como una actuación infalible, es decir que su desarrollo se viene dando sin mayores contratiempos y que la ejecución de los mismos se orienta hacia una ejecución efectiva, pero para el desarrollo del mismo es necesario que se cumplan una serie de situaciones que favorezcan la aparición de esta última como son la situación de capacitación y formación con la que se encuentra el personal de la intuición, a las oportunidades para omitir errores y actuar correctamente y finalmente al cumplimiento de las funciones de manera correcta.

Tabla 6

Memos inferenciales de Fiabilidad sobre Coherencia/Suficiencia

SUB CATEGORIA	MEMO INFERENCIAL (FORMULACIÓN CONCEPTUAL)	PERCEPCIÓN	DENSIDAD	TIPO
Cumplimiento de Funciones Indicadas (CFI)	La percepción sobre el desarrollo de las funciones de los servicios públicos es desfavorable, evidenciando descontento de parte de los ciudadanos al recibirlos	Desfavorable	13	Coherente/suficiente
Servidores capacitados y bien formados (SCF)	La ciudadanía concibe que los servidores públicos requieren mejorar sus habilidades a través de	Desfavorable	22	Coherente/Suficiente

	espacios de capacitación que les permitan mantenerse informados y a la vez brindar un buen servicio en beneficio de la población.			
Omisión de errores en las funciones (OEF)	A nivel general se puede inferir que el desarrollo de las funciones sobre los servicios públicos manifiesta errores en su ejecución que avalan una percepción desfavorable en la ciudadanía.	Desfavorable	10	Coherente/ suficiente

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Configuración de la categoría: Fiabilidad



Comprensión de la fiabilidad de los servicios públicos.

El cumplimiento de los servicios públicos, se muestra sesgado y orientado de manera desfavorable, esta es la forma en la que la ciudadanía llega a percibirla, evidenciando su descontento respecto al cumplimiento de las tareas ejecutadas a su percepción esta se viene dando ya que no se ocupan directamente de sus funciones dejando de lado lo encomendado, además en otra de las categorías emergentes respecto a la percepción de capacitación y formación que tiene los servidores públicos, el colectivo de la ciudadanía considera que ellos requieren fortalecer sus habilidades siendo para ello necesario recibir sesiones específicas de su trabajo, así mismo esta información se relaciona sobre la noción de omisión de errores, comentando que los trabajadores al momento de su función cometen una serie de acciones equivocadas que permiten el incumplimiento de sus labores.

Categoría: Responsabilidad seguridad.

Se considera a la percepción que tiene la ciudadanía sobre el cumplimiento de los servicios públicos de manera autónoma y proactiva, de esta forma existe un compromiso implícita por ser una institución pública que orienta hacia el cumplimiento del deber de ahí que empieza la percepción de obligatoriedad que toma la municipalidad para cumplir con los servicios, además se espera que se den estas acciones dentro de un plazo prometido y que además se vea el interés por la solución de problemas de la comunidad.

Tabla 7

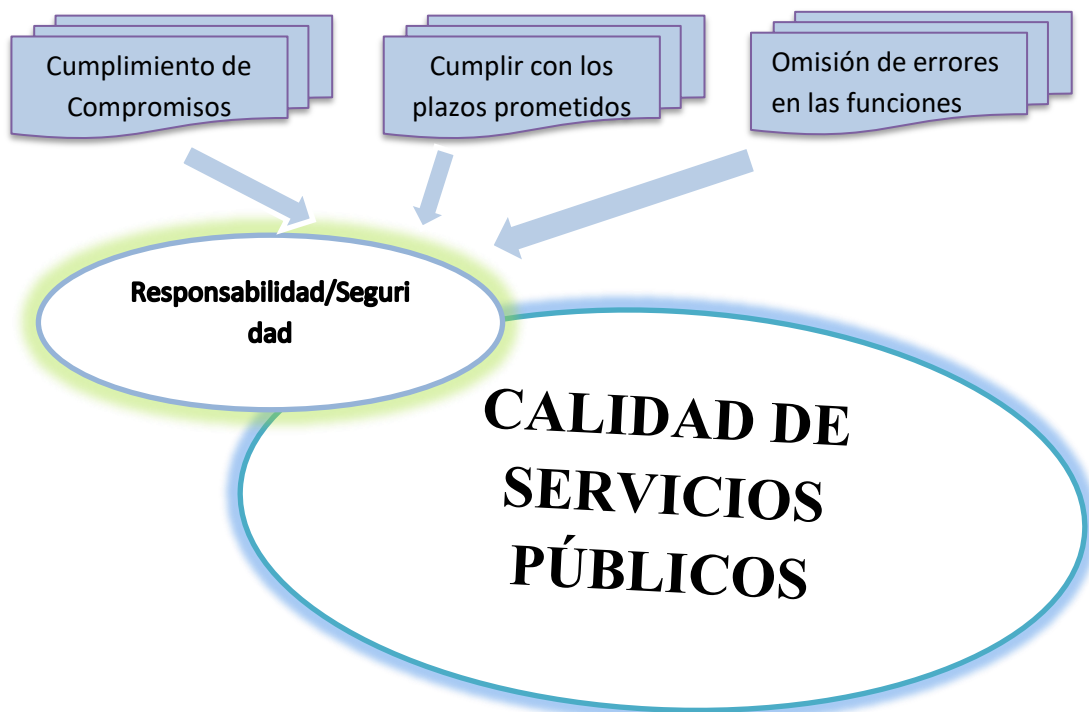
Memos inferenciales de Responsabilidad/Seguridad sobre Coherencia/Suficiencia

SUB CATEGORIA	MEMO INFERENCIAL (FORMULACIÓN CONCEPTUAL)	PERCEPCIÓN	DENSIDAD	TIPO
Cumplimiento de Compromisos (CC)	La percepción de calidad de servicios respecto a la gestión de compromisos se da de manera desfavorable por la ciudadanía, mostrando descontento sobre acuerdos asumidos que no se han podido concretar	Desfavorable	13	Coherente/ suficiente
Cumplir con los plazos prometidos (CPP)	El desarrollo de los servicios públicos se percibe de manera dispersa respecto a si los servidores públicos realizan las acciones dentro del plazo que corresponde	Ambivalente	2	Incoherente/ Insuficiente
Omisión de errores en las funciones. (OEF)	La ciudadanía concibe que al realizar los servicios públicos estos están propensos a cometer errores que dificulta la ejecución adecuada de las funciones.	Desfavorable	7	Coherente/ suficiente

Fuente: Elaboración propia

Figura 5

Configuración de la categoría: Responsabilidad/Seguridad

**Comprensión de la responsabilidad/Seguridad de los servicios públicos.**

La ciudadanía comenta de situaciones ambivalentes respecto al cumplimiento de las funciones, mostrando evidencia de favorabilidad en algunas oportunidades sobre el cumplimiento de las funciones en los plazos prometidos y en otras lo adverso, de esta forma es que no se pueden sacar conjeturas únicas sobre una percepción general respecto a esta categoría emergencia de la responsabilidad, pero por otro lado es clara la percepción de desfavorabilidad que tiene respecto al cumplimiento de compromisos que se han planeado respecto a los servicios públicos expresando situaciones de incomodidad y rechazo respecto a los gestiones de los servicios en el distrito, esta situación idea la consecuencia del interés que se tiene por la atención de los problemas que presenta la ciudadanía, expresándose a nivel global un descontento de que no se realizan los servicios públicos con responsabilidad.

Categoría: Elementos Tangibles

Para el desarrollo de funciones el servidor público requiere de herramientas y equipos que faciliten la ejecución de manera exitosa sus actividades, en esta categoría se refiere a los equipos y condiciones visibles a las que tiene acceso el servidor, tales como las herramientas, uniformes, instalaciones que puedan facilitar o complicar el desarrollo de sus acciones, estas mismas son requisitos indispensables para la seguridad y la de los demás.

Tabla 8

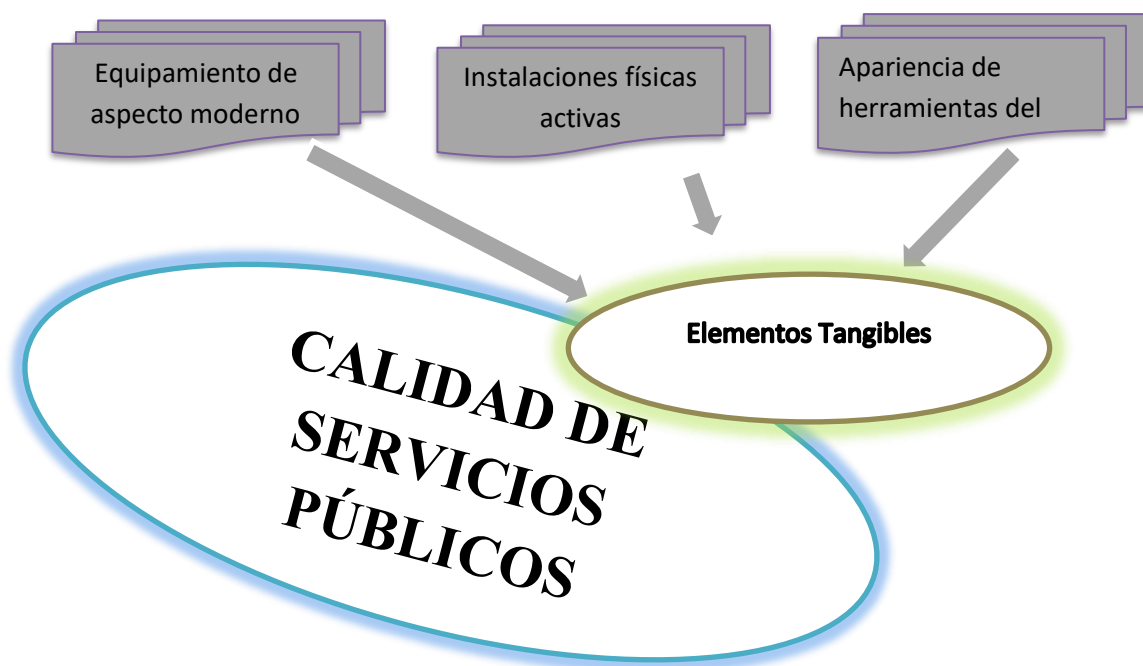
Memos inferenciales de Elementos tangibles sobre Coherencia/Suficiencia

SUB CATEGORIA	MEMO INFERENCIAL (FORMULACIÓN CONCEPTUAL)	PERCEPCIÓN	DENSIDAD	TIPO
Equipamiento de aspecto moderno (EAM)	La percepción de la población y los propios servidores, consideran que desempeñan sus labores bajo condiciones desfavorables en cuanto al equipamiento necesario para el desarrollo de su función.	Desfavorable	11	Coherente/ suficiente
Instalaciones físicas activas (IVA)	Las instalaciones y espacios necesarios, los involucrados en el servicio público, refiere que no se brindan los espacios necesarios y convenientes para el adecuado desarrollo de las funciones	Desfavorable	8	Coherente/ Suficiente
Apariencia de Herramientas del servidor (AHS)	La percepción sobre los uniformes y herramientas que requieren los servidores públicos, estos si se encuentran coberturados mínimamente, pese a existir complicaciones pueden desarrollar sus funciones.	Favorable	21	Coherente/ suficiente

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Configuración de la categoría: Elementos Tangibles

**Comprensión de los elementos tangibles de los servicios públicos.**

La población conoce y se genera un juicio sobre las condiciones en las que un servidor público realiza sus actividades, a nivel de equipamiento moderno, la ciudadanía es consciente de las limitaciones que tienen para el desarrollo de sus funciones ya que esto impide y afecta muchas aristas para el desarrollo de un trabajo de calidad, pero además también se percatan que no existen instalaciones favorables para el desarrollo de las actividades del trabajo, generando ideas negativas respecto a las gestores de los servicios en general, pero con esta consideración, la ciudadanía también reconoce que el personal respecto al uniforme con lo que trabajan responde a condiciones mínimas, por lo que en este apartado por decir es más fácil de conseguir los servidores de seguridad si cuentan de manera adecuada, estas situaciones objetivas limitan la ejecución de servicios públicos de calidad.

FIGURA N° 7 - PERCEPCION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN TIEMPOS DE COVID 19 EN EL DISTRITO DE CHINCHAO

“ANALISIS DE CONTEXTO”



Legenda:

- (0) : Percepción Ambivalente
- (+) : Percepción Favorable
- (-) : Percepción Desfavorable

Fuente: Matrices de coherencia/suficiencia, Entrevistas a profundidad y grupos de discusión.

REFLEXIONES FINALES

Sobre la categoría Empatía/confianza.

La importancia de la investigación realizada ha permitido conocer de manera detallada y narrativa la forma en cómo se encuentran brindando los servicios públicos en esta situación de emergencia, para nosotros es interesante conocer que la población actualmente muestra una actitud favorable respecto a la forma en cómo se entablan intercambios cálidos entre los servidores y la ciudadanía que son manifiestos en respuestas como: “SP1: primeramente tengo que ir a hablarle hacer entender a la persona que está actuando de violencia así de pelea agarrarle y hablarle que se calme, tranquilizarse y si está dependiendo de la persona hay otros que están ebrios eso no esos son faltosos esos sino te hacen caso pues”(ESP1.157-161), pero que además se tornan correspondidos por la población de esta forma: “¿qué le parece el trato que le dan porque creo que en la municipalidad hay como una oficina encargada EC3: la atención para mí está bien ”(EC1.14-19), la correspondencia de la información que han brindado se ha visto consolidada de manera suficiente y coherente respecto a la percepción favorable que tiene actualmente la población sobre la calidez de los servicios públicos en el distrito de Chinchao.

Por otro lado la realidad de la empatía y confianza que buscamos comprender se ha visto orientado hacia lo desfavorable cuando hablamos de la atención en base a los horarios de los servicios, de esta forma es que se ha encontrado respuesta como “vienen ponen su horario ellos no, dicen yo voy a atender digamos lunes miércoles y viernes de tal hora a tal hora porque si no mis derechos están siendo vulnerados, entonces hay que dejar a otro personal pero ellos no permiten no, son un poquito especiales”(ESD1.219-222) y también como “Entrevistadora: cada cuanto tiempo pasa el recolector de basura EC3: cada dos días Entrevistadora: cada dos días entonces para usted no lo hacen bien EC3: nada nada, para algunos claro harán bien pero de lo yo veo hasta ahorita no”(EC3.76-83), se ha podido analizar de manera global la percepción de la ciudadanía en esta categoría y se ve orientado claramente hacia lo desfavorable; pero además se ha podido constatar esta misma percepción respecto a lo que se piensa sobre la atención de la preocupación de las necesidades y dificultades de

los usuarios, ha sido consensuado los comentarios como: “EC1: cuando no hay movilidad ellos no van Entrevistadora: no van no buscan la forma EC1: no buscan la forma”(EC1.57-58), en lo que claramente se muestra en desacuerdo al pensar que los servidores públicos no se preocupan por las necesidades y dificultades de los usuarios en el distrito de Chinchao.

Sobre la categoría Fiabilidad.

Al hablar de Fiabilidad, nos propusimos conocer cómo piensa la ciudadanía y los propios servidores sobre las circunstancias de desarrollo de sus labores y las acciones para no cometer errores pero al respecto hemos encontrado los siguientes comentarios de respuesta: “EC5: no en realidad nosotros venimos temprano pero la atención es un poco tarde pues no es a la hora exacta que ellos dicen”(EC5.22-21), o también “GDSP2: se puede fallar porque el carro que a veces se malogra pero lo bien operativo en el día no hay falla, a veces llueve, ahora se falla por la lluvia esos días eso ya no podemos llegar porque nos jala y se voltea por eso ya no podemos”(GD1SP2.79-82); además respecto a situación si los servidores se encuentran capacitados o bien formados hemos tenido respuestas como: “Entrevistadora: usted no cree que el personal tal vez está capacitado, preparado para brindar una atención adecuada EC3: no no tienen nada”(EC3.33-34), “EC6: les falta un poco de conocimientos en esa parte no porque yo me presentado a una abogada personal y me dijo no hay todavía que porque tiene que ser esto”(EC6.103-106); claramente se puede comprender y reflexionar que la población percibe como desfavorable esta situación de los servidores públicos; finalmente ha emergido la subcategoría sobre el cumplimiento de las funciones indicadas al respecto las evidencias se retratan en los siguientes comentarios: “SP1: ahorita sí, pero como le digo falta personal pues no, no abastecemos somos pocos...”(ESP1.47-48) como también “GDSP4:.. Acá Los servicios de seguridad ciudadana, los servicios de agua lo que es de limpieza, estamos no hay agua no nos abastece el agua Entrevistador: y la gente está descontento” (GD1SP4.164-166); se puede inferir como reflexión que la percepción ciudadana respecto a la fiabilidad que brinda la municipalidad de Chinchao es desfavorable en la que se ha visto que esta información es coherente y suficiente.

Sobre la categoría responsabilidad/seguridad.

La responsabilidad es una característica esperada de alguien que tiene la obligación de cumplir roles, el estudio ha permitido comprender la percepción de la ciudadanía y los servidores en el distrito de Chinchao, en respuesta sobre el cumplimiento de plazos prometidos se ha encontrado los siguientes comentarios; “SP1: si se ha cumplido, por decir yo he tramitado mi DNI si Entrevistadora: si se cumple en el plazo que se establece entonces de esa parte no hay problema”(ESP1.124-126) y además, “Entrevistadora: ya me dijo que no hay buena atención a veces no EC5: si Entrevistadora: no cumplen con el horario”(EC5.54-55); al respecto se ha visto ambivalencias en las respuestas que no han permitido generar una inferencia sobre la percepción general, por lo que las ideas se encuentran divididas; con respecto a las categorías cumplimiento de compromisos e interés en la resolución de problemas se ha podido generar inferencias en base a los siguientes comentarios: “En realidad por el momento veo que todavía porque hay unas promesas que ha hecho el alcalde que él ha dado no están cumpliendo hasta el momento todavía, casi nada”(EC5.58-60), “Entrevistadora: no pero y usted ha visto al serenazgo trabajando EC4: yo lo veo por ahí pero nunca se ha acercado a ver nuestros problemas nada”(EC4.54-55), de manera global estos comentarios nos permiten inferir que la percepción de la calidad de los servicios públicos respecto a la responsabilidad y seguridad se encuentra orientado de manera desfavorable lo que motiva el descontento de la población.

Sobre la categoría Capacidad de respuesta.

En situaciones complejas y adversas se ponen a prueba aspectos no planificados que requieren una intervención rápida de parte de las instituciones responsables de velar por el colectivo, esta misma característica es una característica para apreciar la calidad de servicio que se perciben, el estudio ha permitido generar inferencias que fueron abstraídas de la información obtenida, se ha encontrado comentarios divididos respecto a si los servidores se encuentran dispuestos a ayudar como son: “EC7: si si si salen hay uno cuando tuve una problema que trabajaba con el serenazgo que trabajaba turno noche y el serenazgo turno día si han salido tanto la policía si han salido el serenazgo han salido”(EC7.24-26) pero por el contrario “EC1: cuando si hubo a ya

este hubo derrumbe a ya en Carpish pero si se demoraron para poder rescatar a los, a los accidentados a los pacientes Entrevistador: claro la ayuda no fue de inmediato en esos momentos se requiere que el personal...”(EC1.10-14), lo ha generado inferencias que división de la ciudadanía sobre esta categoría, pero por otro lado la ciudadanía concibe que la respuesta rápida ante la contingencia es desfavorable, identificado en comentarios como: “EC6: claro ese día no ha sido tan rápido, ha pasado como 1 hora después del robo y recién ellos se aparecieron”(EC6.100-102), y finalmente se ha visto favorabilidad en la población en la característica si los servidores son comunicativos, manifiesto en evidencias como: “SD1: lo que hacen es hablar darle una solución ya sea mandarle un personal para absolver esas dificultades”(ESD1.124-125), a nivel general la población concibe que la calidad de servicio sobre la capacidad de respuesta está en un punto de ambivalencia.

Sobre la categoría elementos tangibles.

Existen características que son necesarias para brindar un servicio de calidad, y esos son verificables de manera objetiva, el estudio ha permitido conocer la percepción general respecto a la situación de cobertura de elementos tangibles con los que se realiza la labor ciudadana, en esta categoría se integra el equipamiento necesario para las funciones así como también las instalaciones físicas con las que se cuenta, con respecto a ello las evidencias en comentarios que se han obtenido son: “GDSP3: si ahora en el caso de movilidad más sufrimos por la movilidad “(GD1SP3.31-32), “SD1: de recursos por ejemplo para lo que es limpieza hasta la fecha no adquirimos el camión recolector es un poco costoso Entrevistador”(ESD1.55-57), claramente se orientan de manera desfavorable sobre la situación en la que se brindan los servicios públicos, se puede entender que la atención de estas características implica inversión financiera de parte de la municipalidad por lo que se evidencia el déficit, por otro lado esta categoría también aborda la apariencia de herramientas del servidor, en este aspecto se ha visto que los comentarios obtenidos en el estudio se tornan favorables con mensajes como: “EC6: no solo a de serenazgo de limpieza si andan con sus guantes con mascarilla completo”(EC6.144-146), “ESP2: Si contamos con la vara, si cuenta

si lo tenemos Entrevistadora: cuales son lo, que cuentan su uniforme la gorrita ESP2: la gorrita, el chaleco, el pantalón, el borceguí, tu vara Entrevistadora: claro seis ESP2: si, el silbato”(ESP2.198-201), estos implementos que utiliza el servidor se encuentran atendidos desde la apreciación de la ciudadanía, lo que contribuye con la atención mínimamente de los servicios públicos en el distrito de Chinchao.

Reflexiones generales sobre la calidad de servicios públicos.

El estudio ha permitido comprender de manera general la situación de los servicios públicos en el distrito de Chinchao, para esto es necesario citar lo que refiere Cruz (2016) sobre la calidad, “... conjunto de aspectos y características de un producto o servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes” (pág. 51); es así que se percibe de manera conjunta que actualmente los servicios públicos no se encuentran satisfaciendo las necesidades de la población, cabe mencionar que algunos aspectos muestran favorabilidad de parte de la ciudadanía, pero esto no puede ser idea de comprensión general en todas las categorías que se atendieron, se ha podido percibir que solo la categoría capacidad de respuesta no se concibe de manera negativa ni positiva, pero respecto a las demás, como son empatía/confianza, responsabilidad y seguridad, fiabilidad y elementos tangibles, son orientados y percibidos de manera desfavorable de parte de la ciudadanía y los propios servidores públicos del distrito de Chinchao; por lo que la calidad de los servicios públicos en el distrito de Chinchao requieren una intervención de manera directiva para poder cambiar aspectos que procuren la satisfacción de la ciudadanía.

La naturaleza del estudio concibe un enfoque completamente distinto al acostumbrado en investigaciones de la rama, como ventaja de la misma, nos va permitir conocer de manera cercana que aspectos son de importancia para la ciudadanía y el propio servidor, sobre ello proponer estrategias de mejora a nivel municipal, haciendo hincapié en ella se pasa a sugerir algunas:

Establecer mecanismos de escucha sobre las necesidades y problemas de la ciudadanía para generar estrategias de su cumplimiento.

Revisar los protocolos de atención en caso de contingencia y emergencia, ya que se perciben como desatendidos de manera inmediata.

Monitoreos periódicos sobre el cumplimiento de funciones, establecer roles y frecuencia de capacitación para el adecuado ejercicio de sus funciones.

Planteamientos de compromisos y plazos realizables y razonables

Buscar mecanismos para la adquisición de herramientas y equipos necesarios para el desarrollo de los servicios públicos.

REFERENCIAS

- Aguirre-García, J y Jaramillo Echeverry, L (2012) Aportes del método fenomenológico a la investigación educativa. Revista latinoamericana de estudios educativas (Colombia), vol. 8 núm. 2, julio-diciembre. www.redalyc.org/pdf/1341/134129257004
- Alfaro, L. y Ventura, K, (2008). Los servicios públicos en el Perú: una visión preliminar. 2008. www.jurididas.unam.mx
- Ayala, F. (1999). La función del profesor como asesor. (3ªed.). México: Editorial Trillas.
- Asencio P. (2006). El libro de la gestión municipal. Días de Santos.
- Atar, D. (2010). Aportes metodológicos para el estudio de la percepción social de la ciencia y la tecnología. Madrid: Santillana.
- Atay, L., González., J.E., Cáceres, A., Rodríguez., D., Montero., C., Núñez., L-(2008) Percepción de la comunidad sobre la gestión municipal en el estado Anzoátegui-Venezuela. Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, 2008, Vol. XIV, No. 2 (jul-dic), pp. 161-172 recibido: 03-06-08 / arbitrado: 20-06-08, [Percepción de la comunidad sobre la gestion municipal en el Estado Anzoátegui-Venezuela \(redalyc.org\)](http://www.redalyc.org/pdf/1341/134129257004)
- Basualdo García, D. (2017) Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la empresa seda Huánuco S.A. en el distrito de Pillco Marca 2017. [Tesis de maestría, Universidad de Huánuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/886>
- Benites Varas, E. S., Gil Caballero, A., (2019) Satisfacción de los Pobladores con respecto a la Inversión Pública que realizan las Municipalidades de Mache, Sarín y Calamarca-2019. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45623>

- Berry, L., Bennet, C., y Brown, C. (2003). Calidad de servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Borja, J. (2013) Revolución urbana y derechos ciudadanos. Madrid: Alianza Editorial,
- ¡Error! Referencia de hipervínculo no válida. Caballero, A. R. (2016). Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir Trujillo. [Tesis de Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo], Trujillo.
- Chang, J.J. (2014) Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San marcos. [Tesis de licenciatura en administración de empresas, Universidad Rafael Landivar.] Guatemala, <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- CEPAL. (2001). Gestión municipal para el desarrollo económico local en desarrollo económico local y descentralización. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Congreso Constituyente Democrático (1993): Constitución Política de 1993. Lima, 29 de diciembre.
- Congreso de la República del Perú (2018): Ley que crea la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU), Ley N.º 30900. Lima, 28 de diciembre.
- Congreso de la República Del Perú (2004): Ley del sistema de acreditación de los gobiernos regionales y locales, Ley N.º 28273. Lima, 9 de julio.
- Congreso de la República Del Perú (2003): Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N.º 27972. Lima, 27 de mayo.
- Congreso de la República DEL Perú (2002): Ley de Bases de la Descentralización, Ley N.º 27783. Lima, 20 de julio.
- Cuatrecasas, L. (2012). Gestión de la calidad total: Organización de la producción y dirección de operaciones. Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos.

- De la Cruz Vargas, A. D., (2017). Calidad de servicio, satisfacción y lealtad, en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016. [Tesis doctoral, Universidad Peruana Unión] Tesis doctoral. Lima: Perú.
- Esteban Herrera, A.L., Veramendi Mejía, F. E., (2016) Percepción social de la inseguridad ciudadana en el distrito de Huánuco 2015 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán].
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/802>
- Estrada, W. (2009). Servicio y atención al cliente – Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia. Lima, Perú: Depósito Legal: Biblioteca Nacional del Perú.
- Flick, U. (2004). Introducción a la investigación cualitativa. Madrid: Morata.
- Gadea,G (2000). Gestión de la calidad en servicios públicos La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios. Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet (Barcelona) gadeaca@gramenet.diba.es
- González, J. (2001). El Paradigma Interpretativo en la Investigación Social y Educativa. Nuevas Respuestas para Nuevas Interrogantes. [Revista en Línea].
http://institucional.us.es/revista/cuestiones/15/art_16.pdf
- Güereca. R, Blasquez L, López. I (2016), Guía para la investigación cualitativa: etnográfica, estudio de caso y estudio de vida. Universidad Autónoma Metropolitana Ciudad de México. Primera edición 2016 en www.ler.uam.mx
- Hernández Juárez, J. L., y Pérez Cervantes, B. (2013) Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana, Daena: International Journal of Good Conscience. 8(3)01-18. Octubre 2013. ISSN 1870-557X en [http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8\(3\)1-18.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf)
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. México D.F.: Mc Graw Hill

- Huapaya, R. (2015): Concepto y Régimen Jurídico del Servicio Público en el Ordenamiento Público Peruano, en Revista Ius Et Veritas, núm. 50
- IPE. (2002) Estado actual de la infraestructura de servicios públicos: estimación de la brecha de inversión Lima, marzo del 2002 en <https://www.ipe.org.pe/portal/estado-actual-de-la-infraestructura-de-servicios-publicos-estimacion-de-la-brecha-de-inversion/>
- Iser, W. (2005). Las rutas de la interpretación. Mexico. FCE.
- Koontz, H y Whejhrich,H (2004), Admini atracion. Una perspectiva global- Meximo:Mc Graw Hill
- Krueger, R. A. (1991): El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada. Madrid, Pirámide.
- Lathrop, D., y Ruma, L. (2010). Open Government: collaboration, transparency and participation in practice. Sebastopol, CA: O'Reilly Editors Naser, A, y Ramírez-Alujas, Á. (2014). Plan de Gobierno Abierto: una hoja de ruta para los gobiernos de la región. Santiago de Chile: CEPAL.
- López, A (2019) Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. Revista científica de ciencias sociales y humanidades. <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/138/237>
- López, S. y Aljovín, C. (2018) Historia de las elecciones en el Perú: estudios sobre el gobierno representativo. Lima (Perú): IEP.
- Íñiguez Sepúlveda, C. D., Íñiguez Ayón, Y. P., Hernández García, A. K. (2011), Percepción social sobre servicios públicos del agua caso de estudio: el dorado, Sinaloa, México <https://www.redalyc.org/pdf/401/40119956011.pdf>
- Machaca Quispe, S., Mamani Ramos, S.E. (2021) Calidad de atención en el servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Ichuña, Moquegua

- 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15076>
- Márquez Fernández, O., Ortega Márquez., M. (2017) Percepción social del servicio de agua potable en el municipio de Xalapa, Veracruz. Revista Mexicana de Opinión Pública • año 12 • núm. 23 • julio-diciembre de 2017 • ISSN 1870-7300 <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1870730017300030>
- Martínez, M. C. (2012). Calidad total y marketing interno: La gestión empresarial. Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos.
- Martínez, M. (2004, a). La Investigación Cualitativa Etnográfica en Educación. México: Trillas Martínez, M. (2004b). Ciencia y Arte en la metodología cualitativa. México D.F.: Trillas.
- Martínez Miguélez, M. (1999). La nueva ciencia. Su desafío, lógica y método. México. Editorial Trillas.
- Meijer, A., Curtin, D., y Hillebrandt, M. (2012). Open Government: connecting vision and voice. International Review of Administrative Sciences.
- Murillo, J. (2007). Investigación iberoamericana sobre eficacia escolar. [Documento en línea]. Bogotá: Convenio Andrés Bello.
- OAS (2009). Gobierno municipal abierto en América Latina: De la proximidad administrativa a la acción colaborativa. / [Publicación realizada por el Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la Secretaría de Asuntos Políticos]. P.; ISBN 978-0-8270-6213-9
- Ochoa Romero, A. (2015) La calidad en el servicio administrativo y la satisfacción de los usuarios de la UNHEVAL. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2143>
- Panikkar, R. (2006), Emanciparse de la ciencia. México. Trillas.

- Parada, R. (1991) Derecho administrativo, Tomo II, Organización y empleo público. 5ta edición. Marcial Pons. Madrid 1991, <https://eprints.ucm.es/id/eprint/22830/1/T34729.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*.
- Pérez, V. C. (2010). *Calidad total en la atención al cliente* (2da ed.). España: Ideas Propias Editorial.
- Pérez, G. (2001). *Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes. Métodos*. Madrid: Murata
- Pérez, M. (2009) A propósito de la legitimidad de la investigación cualitativa. [artículo en línea] volumen 1 / número 2 / enero-junio de 2009. Bogotá Colombia. <http://www.javeriana.edu.co/magis/numerodos/PDFS-2/mg-ed-2-esp-engl-port.pdf>
- Piñero, M., y Rivera, M. (2012). *Investigación Cualitativa. Orientaciones Procedimentales*. Barquisimeto: UPEL-IPB
- Piñero M, M.L., Rivera, M.E. y Esteban, E. (2019). *Proceder del investigador cualitativo: precisiones para el proceso de investigación*. Barquisimeto-Venezuela/ Huánuco-Perú. UPEL-UNHEVAL
- Poole, E. (2016): *Rectificando las fallas del mercado: balance del proceso de implementación en Lima del Sistema Integrado de Transporte (SIT) y propuestas para su perfeccionamiento bajo un régimen de servicio público* (Tesis de pregrado). Lima (Perú): Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ramón, M. (2016): *La naturaleza jurídica de la actividad de limpieza pública a cargo de los gobiernos locales* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú] Lima (Perú):
- Rojas de E., B. (2007). *Investigación cualitativa. Fundamento y praxis*. (1ª ed.). Caracas: Fedupel.

- Romero, Y. y Piñero, M. (2014). Investigar cualitativamente: significados desde los haceres en el trabajo de grado de las maestrías de la UPEL-IPB. Gaceta Técnica, revista científica del decanato de ingeniería civil de la Universidad Centro Occidental “Lisandro Alvarado”:
http://www.bibvirtual.ucla.edu.ve/db/psm_ucla/edocs/gt/gt12/gt120106.pdf
- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1996). Metodología de la Investigación Cualitativa. Granada: Aljibe.
- Ruiz, J. e I, M. (1989). La entrevista en profundidad. En La descodificación de la vida cotidiana. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Ruíz Ríos, K., Tello Reátegui, B. C., (2020) Seguridad turística y la calidad de servicios turísticos en el distrito de Sauce, provincia y región San Martín, año 2018. [Tesis de pre grado, Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto].
<http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3885>
- Presidencia de la República (2016): Ley Marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento, Decreto Legislativo N.º 1280. Lima, 29 de diciembre de 2016.
- Sandín (2003). La enseñanza de la investigación cualitativa. Revista de Enseñanza Universitaria 2003, N. ° 21; 37-52 [Revista en línea]. Disponible:
<http://institucional.us.es/revistas/universitaria/21/art%202.pdf>
- Salas, M. (2011). Calidad de la atención con perspectiva de género. México: editorial-Plaza y Valdes. S.A de C.V.
- Sandín, M. (2003). Investigación cualitativa en educación. Fundamentos y tradiciones. Madrid: Mc Graw-Hill
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Antioquia, Colombia: Universidad de Antioquia

- Teppa, S. (2012). *Análisis de la Información Cualitativa y Construcción de Teorías*. Barquisimeto: Gema.
- Thomas, J. (1998) *Citizenship and civil society: a framework of rights and obligations in liberal, traditional and social democratic regimes*, Cambridge university press.cambridge,
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3562/5.pdf>
- Tribunal Constitucional del Perú (2005a): Sentencia recaída en el Expediente N.º 00034-2004-PI/TC. Lima, 15 de febrero.
- Torres, L., Estrada, V., Carvajal, A., Rodríguez, A., Bermúdez, C., Erazo, D., Gutiérrez, A. y Patiño, L. (2005). *Miradas sobre la sistematización de experiencias de trabajo social*. Facultad de humanidades: Escuela de trabajo social y desarrollo humano: Colombia.
- Taylor y Bogdan, (1986) *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación*. Paidós Ibérica: España
- Ugas, G. (2015). *Metodología y Epistemología*. San Cristobal: Ediciones del taller Permanente de Estudios Epistemológicos.
- Yuni, A. y Urbano, C. (2005). *Investigación etnográfica. Mapas y herramientas para conocer la escuela*. (3a ed.) Argentina: brujas.
- Vasilachis de G, I. (2006). *Estrategias de Investigación Cualitativa*. Madrid: GEDISA.
- Vera Alvites, R., A., (2020), *Gestión municipal y satisfacción vecinal en los sectores urbanos del distrito de La Esperanza 2020*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49444>
- Victory, C. (1999). *Ciudades y desarrollo en Iberoamérica*. Revista CIDOB d'Afers Internacionals.
- Villar, V. (2014). *La función pública y la Responsabilidad administrativa en el ordenamiento jurídico peruano*: Publicación propia. Perú.

Villar, F. (2017): Los contratos para la prestación conjunta de servicios públicos locales, Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica (REALA). Nueva Época, núm. 7.

Villegas, P. y Cairampoma, A. (2016): El acceso universal al agua potable. La experiencia peruana, en Revista Derecho PUCP, núm. 76, <https://doi.org/10.24965/reala.v0i7.10420>

Zeithaml, V. A. Jo Bitner, M. (2009). Marketing de Servicio: Un enfoque de integración del cliente a la empresa. Editorial Mc. Graw Hill. México.

Zegarra, D. (2005): El servicio público: Fundamentos. Lima (Perú): Palestra.

Zegarra Valdivia, D. (2019) Los servicios públicos locales en el Perú: una aproximación a su caracterización jurídica, The local public services in Perú: a legal characterization. Pontificia Universidad Católica del Perú (Perú)

https://www.peru.gob.pe/Nuevo_Portal_Municipal/portales/Municipalidades/900/entidad/pm_municipalidad.asp

ANEXOS

ANEXO 01**GUÍA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD**

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES
EN TIEMPO DE COVID -19 EN EL DISTRITO DE CHINCHAO 2021.**

APELLIDOS Y NOMBRES:	EDAD	LUGAR
GRADO INSTRUCCIÓN:	TIEMPO DE RESIDENCIA	
ENTREVISTADOR:		
FECHA:		

El desarrollo de la recolección de datos se dará de manera audiovisual, previo consentimiento admitido de parte del participante entrevistado.

EMPATÍA/ CONFIANZA	EXPERIENCIA DEL SERVICIO RECIBIDO (COMENTARIOS)	EXPERIENCIA DEL SERVICIO RECIBIDO (OBSERVACIONES)
Atención cálida en el usuario Servicios convenientes en base a horarios Preocupación por las necesidades y dificultades de los usuarios		
FIABILIDAD	EXPERIENCIA DEL SERVICIO RECIBIDO (COMENTARIOS)	EXPERIENCIA DEL SERVICIO RECIBIDO (OBSERVACIONES)
Cumplimiento de las funciones indicadas Servidores capacitados y bien formados e informados Omisión de errores en las funciones		
RESPONSABILIDAD/ SEGURIDAD	EXPERIENCIA DEL SERVICIO RECIBIDO (COMENTARIOS)	EXPERIENCIA DEL SERVICIO RECIBIDO (OBSERVACIONES)

<p>Cumplimiento de las promesas</p> <p>Interés en la resolución de problemas</p> <p>Concluir en el plazo prometido</p> <p>cometer errores</p>		
CAPACIDAD DE RESPUESTA	EXPERIENCIA DEL SERVICIO RECIBIDO (COMENTARIOS)	EXPERIENCIA DEL SERVICIO RECIBIDO (OBSERVACIONES)
<p>Servidores comunicativos</p> <p>Servidores rápidos en situaciones de contingencia</p> <p>Servidores dispuestos a ayudar</p>		
ELEMENTOS TANGIBLES	EXPERIENCIA DEL SERVICIO RECIBIDO (COMENTARIOS)	EXPERIENCIA DEL SERVICIO RECIBIDO (OBSERVACIONES)
<p>Equipamiento de aspecto moderno</p> <p>Instalaciones físicas visualmente atractivas</p> <p>Apariencia de uso de herramientas necesarias en los servidores</p>		

ANEXO 02

HOJA DE RUTA DE GRUPOS DE DISCUSIÓN

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS LIMPIEZA PÚBLICOS
MUNICIPALES EN TIEMPO DE COVID -19 EN EL DISTRITO DE CHINCHAO
2021.

FALICITADOR/MODERADOR	FECHA	LUGAR
TIPO DE PARTICIPANTES:	CANTIDAD DE PARTICIPANTES:	
DURACION:		

El desarrollo de la recolección de datos se dará de manera audiovisual, previo consentimiento admitido de parte del participante entrevistado.

ACTIVIDAD	DESARROLLO	RESPONSABLES
Presentación.	5 minutos.	Moderador/Investigador.
Información general e indicaciones iniciales para el desarrollo del grupo de discusión.	5 minutos.	Moderador/Investigador.
Absolución de consultas presentadas.	5 minutos.	Moderador/Investigador.
Tópicos a tratar		
✓ Conocimiento de los servicios públicos	35 – 45 minutos.	Moderador/Investigador – Participantes.
✓ Presencia del municipio en los servicios del distrito de Chinchao		
✓ Puntos de vista de la calidad de los servicios públicos en base a la confianza que tienen en ellos		
✓ Puntos de vista de la calidad de los servicios públicos en base a la fiabilidad que tienen en ellos		
✓ Puntos de vista de la calidad de los servicios públicos en base a la Sensación de seguridad/responsabilidad		
✓ Puntos de vista de la calidad de los servicios públicos en base a la capacidad de respuesta.		
✓ Puntos de vista de la calidad de los servicios públicos en base a los elementos tangibles		
Sensación de seguridad/responsabilidad	10 minutos.	Moderador/Investigador – Participantes.
Conclusiones voluntarias generales.		

ANEXO 03
CODIFICACIÓN ABIERTA
ENTREVISTA CIUDADANO 1 (EC1)

Fecha de entrevista: 01/10/2021

Lugar: Plaza de armas de Acomayo.

Nro	EVIDENCIAS	UNIDADES DE SIGNIFICACIÓN
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40	<p>Entrevistadora: ¿el serenazgo que opina usted de eso del serenazgo? EC1: el serenazgo, pero lo bueno sería</p> <p>Entrevistadora: claro siempre hay que rescatar algo negativo para mejorar, no todo es malo EC1: si yo veo acá que solo acá no más son cuando hay algo que pides recién salen a los campos se van por hay ahí recién si no no hay Entrevistador: se podrá decir entonces que algo está como más centralizado acá en la misma ciudad en el mismo pueblo pero si tal vez algún ciudadano de Chinchao que tal vez vive a 5 o 10 minutos de acá de la plazuela tal vez el personal de serenazgo tal vez no acude de inmediato al llamado Pero ha visto tal vez una emergencia del personal de serenazgo haya acudido de manera inmediata EC1: a si si si Entrevistadora: o tal vez se ha demorado demora EC1: cuando si hubo a ya este hubo derrumbe a ya en Carpish pero si se demoraron para poder rescatar a los, a los accidentados a los pacientes Entrevistador: claro la ayuda no fue de inmediato en esos momentos se requiere que el personal este EC1: como ahí no hay señales eso también Entrevistadora: o sea el personal es empático es comprensivo con la población porque usted sabe que a veces muchos de acá tal vez no tienen la forma adecuada de expresarse EC1: si Entrevistadora: los ayudan los orientan EC1: si Entrevistadora: hay un buen trato entonces de parte de la municipalidad a los pobladores EC1: si EC1: a ya si también. Puede ser que hay también brindarle su apoyo a los más necesitados que se lo merecen también Entrevistadora. Claro ya EC1: Si está bien ta bien que le apoyen para el sustento para el hogar la salud de los mayores Entrevistadora: claro una ayuda no. más que todo que ahora la situación económica está un poco complicada está subiendo todo está elevándose. Entonces está muy bien para usted entonces EC1: si Entrevistador. ¿El recojo de basura cada cuanto tiempo pasa? EC1: todas las mañanas pasa Entrevistadora: de lunes a sábado EC1: de lunes a viernes, sábados a veces las señoras no así Entrevistadora: el personal de serenazgo cuenta con algún vehículo EC1: si si Entrevistadora: si cuenta con algún vehículo. Cuantos vehículos tiene uno dos Señora Guadalupe: uno EC1: el personal de serenazgo tal vez cuenta con su eh con su ropa adecuada su vestimenta adecuada para ser tal vez distinguido de aquí EC1: si, algunos no así con pantalón así Entrevistadora: no cuentan con un uniforme adecuada EC1: si así cuando es día particular ahí si se ponen</p>	<p>EC1.3-4</p> <p>EC1.5-8</p> <p>EC1.8-9</p> <p>EC1.10-14</p> <p>EC1.14-19</p> <p>EC1.23-26</p> <p>EC1.26-30</p> <p>EC1.35-37</p> <p>EC1.38-47</p>

41	todo tranquilo. Todo chévere Entrevistadora: ¿el personal de	
42	recojo de basura cuenta con su ropa adecuada? EC1: a veces si	
43	a veces no Entrevistadora: usted sabe al momento de recoger la	
44	basura hay cierta cantidad de bacterias de enfermedades, EC1: a	
45	eso si Entrevistadora: tal vez la municipalidad se preocupada por	
46	ese personal es decir cuenta con su protección adecuada los	
47	guantes EC1: si ahora si Entrevistadora: ahora si antes no, EC1:	EC1.48-50
48	también hay Entrevistadora: hay ciertas falencias EC1: no en	
49	eso. Pero si la limpieza va mejorando Entrevistadora: va	EC1.50-53
50	mejorando poco a poco todo es un proceso EC1: es un proceso	
51	Entrevistadora: prometen todo, usted sabe que el alcalde de	
52	gestión está cumpliéndolo que ha prometido tal vez al cien por	
53	ciento no se puede cumplir en todo EC1: si Entrevistadora: pero	EC1.53-55
54	en cierta medida para cumplir un 30 o un 40 por ciento de las	
55	promesas que ha hecho EC1: ósea algunos si algunos no, porque	
56	no todos cumplen Entrevistadora: claro algunas veces cuando	
57	llegas al poder EC1: más les interesa su familia mejorarse ellos	EC1.57-58
58	Entrevistadora: claro entonces usted cree que esta gestión es	
59	decir en forma global no está cumpliendo conforme a las	EC1.59-63
60	funciones que ha prometido cumplir EC1: Algunos si algunos	
61	no Entrevistadora: usted cree que el personal que se encuentra	
62	ahí adentro laborando se encuentran capacitados formados EC1:	
63	si si Entrevistadora: si de ahí todos EC1: si se capacitan como	EC1.63-64
64	siempre. EC1: a veces una señora estaba poniendo su denuncia	
65	le llamaba le decía que esto que el otro está pasando en mi casa,	EC1.65-68
66	pero no hay movilidad, que pone excusa Entrevistadora. ¿La	
67	demuna? EC1: pone excusa no se preocupa eso es lo malo,	
68	Entrevistadora: claro tal vez no ¿Qué tipo de denuncia era esa?	EC1.68-70
69	EC1: de riegos, así me entere pero nada más de ahí no se	
70	Entrevistadora: tal vez la demuna no brinda un servicio	EC1.70-72
71	adecuado. Usted sabe que la Demuna es defensoría del niño y	
72	de los adolescentes ellos son los primeros que tendrían que	EC1.72-75
73	acudir a auxiliar al niño EC1: cuando no hay movilidad ellos no	
74	van Entrevistadora: no van no buscan la forma EC1: no buscan	
75	la forma, Entrevistadora: entonces esas áreas OMAPET es el	
76	servicio de los adolescentes mayores, EC1: OMAPET esos si	
77	visitan van de casa en casa Entrevistadora: a ver a los abuelitos,	
78	la Demuna no realiza ese tipo de visitas Señora Guadalupe: EC1:	
79	ya, entonces cuando yo me acerco a denunciar a la Deuna se	
80	podría decir que no no me resuelven el problema de manera	EC1.80-82
81	inmediata Señora Guadalupe: no EC1: por ejemplo de concluir	
82	o de concluir Señora Guadalupe: no que el esto EC1: en el plazo	
83	permitido no lo resuelven entonces, ya. Eh Los servidores	EC1.83-88
84	comunicadores usted cree que son lentos que son rápidos en la	
85	manera de atención Señora Guadalupe: de que EC1: de los	
86	servicios sociales, por ejemplo, usted cree que acuden de manera	
87	inmediata o no acuden en algunos si en algunos no en cuales, si	
88	acuden de manera inmediata, por ejemplo. Usted me podría dar	
89	un ejemplo. Demuna me dijo que ya no no, me dijo que ponen	
90	excusas que no hay movilidad que no hay presupuesto de alguna	EC1.90-94
91	manera. ¿Pero qué servicios que brindan si acuden de manera	
92	inmediata? EC1: si así los comunicados, las reuniones	
93	Entrevistadora: eso si EC1: eso si Entrevistadora: eh usted cree	
94	que el servicio del serenazgo el recojo de basura de la misma	
95	municipalidad con sus programas sociales, usted cree que son	

96	servicios que estén dispuestos a ayudar EC1: si Entrevistadora:	
97	si EC1: si Entrevistadora: lo calificaría como bueno como malo,	
98	como regular, como muy malo EC1: regular Entrevistadora: a	EC1.98-99
99	ya entonces por ejemplo me olvidaba preguntarle respecto al	
100	servicio de pensión 65, usted sabe que pensión 65 como Demuna	
101	cuenta con personal adecuado no, para ir para presentarle los	
102	documentos por ejemplo si yo tengo un abuelito voy y le entrego	EC1.102-103
103	el recibo de luz, el dni. ¿Usted cree como es el personal de ahí,	
104	tiene paciencia para agradar a los abuelitos? EC1: si	
105	Entrevistadora: si tienen paciencia EC1: si tranquilos	
106	Entrevistadora: atienden bien a los abuelitos entonces. EC1: si	EC1.106-109
107	Entrevistadora: haya ya vamos a terminar, faltaría entonces el	
108	personal de la municipalidad por ejemplo del servicios de la	
109	Demuna OMAPET, así cuentan con el equipamiento adecuado	
110	de la municipalidad, tal vez con una computadora, una	
111	impresora, si cuentan EC1: algunos no algunos	EC1.111-114
112	sí. Entrevistadora: Demuna cuenta con una computadora EC1: si	
113	Entrevistadora: si cuentan. He usted sabe que personal trabaja	
114	en la Demuna, un Abogado, un psicólogo EC1: si	
115	Entrevistadora: si cuentan, le parece la adecuada o usted cree	
116	que deben mejorar EC1: si deben mejorar Entrevistadora: que	
117	deben mejorar esas vestimenta de esos servicios de los	
118	trabajadores EC1: que den buena presentación pues claro el uso	
119	por ejemplo pues no la vestimenta del serenazgo debe estar	
120	vestido de manera diferente para poder distinguirlo, si ocurriera	EC1.120-121
121	una emergencia aquí, para poder llamarlo cuentan con una	
122	caseta el serenazgo EC1: si Entrevistadora: solo una o varias	
123	EC1: si solo una Entrevistador: si tienen como un lugar si tienen	
124	EC1: eh Entrevistador: lo rescatable no, por más malo que son	EC1.124-125
125	siempre hay algo aunque sea chiquito y positivo que rescatar,	
126	usted que rescataría de los servicios del serenazgo de la posta de	EC1.125-128
127	los servicios sociales, que es lo positivo para usted, como	
128	ciudadana como pobladora EC1: el serenazgo seria	
129	Entrevistadora: lo único positivo, que es lo positivo del	EC1.129-131
130	serenazgo EC1: como es positivo Entrevistadora: lo bueno que	
131	tiene EC1: A lo bueno que tiene también la municipalidad es	
132	este que ver sus obras que está realizando eso Entrevistadora: y	EC1.132-135
133	lo malo que es lo malo que tiene esos servicios públicos EC1:	
134	atender bien a las personas Entrevistadora. Atender bien al	
135	público tener paciencia buen trato ser empáticos tal vez no,	
136	ponerse en el lugar del otro tal vez eso hay un poco de carencia	
137	es ese aspecto EC1: ah sí Entrevistadora: ya entonces de cierta	
138	manera cumplen y no cumplen EC1: a eso es Entrevistadora:	
139	entonces podríamos decir que los servicios públicos que brinda	
140	la municipalidad son reglars, en ocasiones estamos bien, en	EC1.140-143
141	otras ocasiones estamos mal y hay sobre todo muchas cosas que	
142	mejorar verdad EC1: si Entrevistadora. Como ciudadana lo	
143	mejoraría más EC1: claro si Entrevistadora: ya ya para	
144	despedimos señorita. Entonces En la posta estamos bien EC1:	
	Si Entrevistadora: en lo del serenazgo más de todo centralizado	
	aquí no mas no tal vez a usted le gustaría que vaya de pueblo en	
	pueblo porque usted sabe las emergencias ocurren en el	
	momento menos previsto EC1: claro Entrevistadora: entonces	
	acudir hasta el mismo pueblo le puedo tomar tiempo y el tiempo	
	es muy valioso le gustaría que sea más sectorizado no que no	

<p>sea solo acá solamente en diversos puntos del distrito cierto. EC1: si Entrevistadora: en el recojo de basura es centralizado solo aquí en el pueblo o recogen de todos los puntos EC1: De todos Entrevistadora: entonces en ese aspecto si estamos bien EC1: si Entrevistadora. La Demuna si tiene falencias me mencionaba no EC1: Si Entrevistadora: no acude de manera inmediata, el servicio de pensión 65 si está bien, la atención EC1: si Entrevistadora: tal vez mejorar los filtros no para que la ayuda económica del estado llegue a las personas que lo necesiten verdad. He ahora el vaso de leche si es para todos hasta los 5 o 6 años, que no estás muy enterada pero que si reciben cierto EC1: a los niños con posibilidades creo que no les da. Entrevistador: antes como era el servicio la municipalidad se encargaba de hacer talleres EC1: Si supongo estaría descuidado porque están trabajando de manera virtual Entrevistadora. A ya entonces antes si era bueno EC1: Si Entrevistadora. Ahora estará un poco tal vez olvidada como la misma área tal vez este EC1: por el motivo del covid Entrevistadora: en el área del covid, usted cree que la municipalidad está actuando bien EC1: a veces si a veces no Entrevistadora. Tal vez se ha destinado cierto presupuesto para mejorar este EC1: como es primera vez, ganar experiencia Entrevistadora: entonces de cierta manera en cuanto al covid la municipalidad no ha actuado de manera oportuna adecuada para la población EC1: pero si tubo apoyo ah les da de cuanto en cuanto así Entrevistadora: claro un kit su kit como por decir de mascarilla de protección que les da la municipalidad a los pueblitos me dices EC1: no les llevaba sus víveres Entrevistadora: a ya sus vivieres pero no brindaba tal vez capacitaciones para prevenir el covid, no hubo en ese aspecto no hubo EC1: No Entrevistadora: tampoco no se le brindo a la población kits como alcohol mascarillas protectores EC1: No Entrevistadora: tal vez este algún equipamiento tal vez a la posta EC1: solo llevo víveres nada más Entrevistador: solamente víveres la municipalidad EC1: solamente el apoyo de víveres de pueblo en pueblo. Entrevistadora. Ya señorita eso sería todo gracias por su tiempo EC1: gracias</p>	
---	--

CODIFICACIÓN ABIERTA
ENTREVISTA CIUDADANO 2 (EC2)

Fecha de entrevista: 08/10/2021

Lugar: Plaza de armas de Acomayo.

Nro	EVIDENCIAS	UNIDADES DE SIGNIFICACIÓN.
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42	<p>¿Usted qué opina acerca del personal de serenazgo?, usted cree que hacen un buen trabajo no lo hacen un buen trabajo que opina usted del personal de serenazgo EC2: bueno nosotros no vemos Entrevistadora: no ven EC2:no no no no vemos al serenazgo ni por arriba no andan en estas fechas no se le ve a nadie solo si a veces a la semana así una vez vemos que esta basureros que recogen basura Entrevistadora: la basura si cada cuanto tiempo pasa seño EC2: bueno basura que hay de la casa cada tres dos días creo bueno lunes recogen, lunes y jueves y viernes Entrevistadora: lunes jueves y viernes EC2: tres días Entrevistadora: tres veces a la semana EC2: si estas veces recogen las basuras de la casa pero de la calle vienen a las dos semanas tres semanas creo que barren Entrevistadora: entonces no hay un adecuado, una adecuada limpieza de la ciudad, de la población, del pueblo EC2:no hay nada todo es mejor dicho donde corren el agua Entrevistadora: el drenaje EC2: eso no hay limpieza, huy vieras como esta basurra cuando Entrevistadora: cuando llueve EC2: cuando llueve viene peor viene de arriba de acá desde el centro para a la basura vienen botellas vienen mejor dicho papeles sucios pe Entrevistadora: todo no lo limpian entonces EC2:no lo limpian, vendrán pues una vez, vendrá uno tal vez Entrevistas adora: usted ve que no lo limpian EC2: a no no, no lo limpian listo Entrevistadora: haya y ahora seño usted cree me dice que no ve al personal de serenazgo EC2: no no no no lo vemos Entrevistadora: ya pero alguna vez ha necesitado usted la ayuda de ellos EC2: no Entrevistadora: algún vecino que a ya necesitado EC2: tampoco a veces los vecinos puede ser, yo como yo soy una señora anciana yo me vivo adentro nada más, si me subo arriba ehh y a veces diviso no hay nadie silencio es Entrevistadora: claro ya pero usted cree que cuando un ciudadano así como usted tanto como su compañera que esta por acá necesitara ayuda del personal de serenazgo, usted cree que la ayuda seria inmediata EC2: sería bueno a veces no te ayudan más bien, yo tengo una vecina que es la señora Vania y la señora Carmen el único ellas si te apoyan Entrevistadora: pero no no el personal de serenazgo EC2: no hay no hay, de ahí cualquiera cosa también no hay Entrevistadora: no acuden a la emergencia también EC2: no no no Entrevistadora: entonces usted cree que ese personal de serenazgo no tiene preocupación de las necesidades del pueblo EC2: no no hay Entrevistadora: no hay preocupación EC2: no hay preocupación, no le importa nada por las puras</p>	<p>EC2.3-8</p> <p>EC2.9-12</p> <p>EC2.16-18</p> <p>EC2.26-28</p> <p>EC2.30-33</p> <p>EC2.33-37</p> <p>EC2.40-41</p>

43	pagara pue Entrevistadora: usted cree entonces en el	
44	cumplimiento de sus funciones no lo están haciendo de manera	
45	correcta EC2: no no no no está bueno pe Entrevistadora: no	
46	está bueno, entonces usted cree que el personal que trabaja ahí	
47	no está siendo capacitado, no está siendo informado de las	EC2.47-49
48	necesidades de ustedes como pobladores de Chinchao	
49	Entrevistadora: ya usted cree que el personal de serenazgo	
50	cuenta con su vestimenta adecuada es decir cuentan con un	
51	uniforme adecuado para usted EC2: Bueno eso será por gusto	
52	estarán puesto ese si se ponen también Entrevistadora: porque	
53	no cumplen sus funciones EC2: No no no tampoco no ni le veo	
54	ni le conozco Entrevistadora: y el personal de recojo de basura	EC2.55-59
55	cuenta con un camión de recojo EC2: Si Entrevistadora: y	
56	ahora yo le pregunto el personal de recojo de basura cuenta con	
57	su indumentaria usa guantes para su protección personal usted	
58	sabe a veces la basura puede contener vidrios puede contener,	
59	ellos cuentan con guantes usted ha podido ver que cuentan con	
60	guantes una protección adecuada sobre todo para ellos EC2: a	
61	este yo veo solamente este a los 4 personas que vienen ahí esos	EC2.60-69
62	vienen sin guantes no vienen con sus mascarillas a veces vienen	
63	hay varios que vienen así Entrevistadora. A ya ya no se cuidan	
64	entonces EC2: no se cuidan, vienen a recoger basura pero así	
65	como normal como cualquiera persona Entrevistadora: a ya ya	
66	no se le identifica, usted puede pensar que es cualquier persona	
67	EC2: Si si Entrevistadora: no tiene su uniforme no que digan	
68	soy personal del recojo de basura de la municipalidad de	
69	Chinchao EC2: si Entrevistadora: a veces pasan a velocidad	EC2.69-72
70	EC2: a veces pasan a velocidad también y nosotros nos	
71	quedamos pe con nuestra basura. Ah Como yo tengo mi chacra	
72	por allá por ahí no más Entrevistadora: o sea se podría decir que	EC2.72-74
73	no hay un servicio adecuado tal vez un empático para las	
74	personas un poco más de comprensión hacia los usuarios EC2:	
75	si si así es Entrevistadora: o sea si pasan a velocidad EC2:	EC2.75-79
76	nosotros vivimos al ladito con ella Entrevistadora: no te hacen	
77	caso EC2: no nos hacen caso a veces sin llamarte	
78	Entrevistadora. No tienen su sonido EC2: No tienen su	
79	campanita no tienen nada así piii piii ya te paso ya	
80	Entrevistadora: claro entonces en el recojo de basura se podría	
81	decir que no es el adecuado no es el correcto EC2: No es pues	
82	Entrevistadora: pasan a velocidad claro y usted alguna vez ha	EC2.81-85
83	acudido a la municipalidad EC2: Si a veces cuando uno necesita	
84	va pues Entrevistadora: va y que cuando ha asistido que le	
85	parece el servicio que brinda, la atención EC2: en la atención	
86	nos da bien la señorita de Pacha chupan en cómo se llama ella	
87	me olvida su nombre ella Entrevistadora: ella es muy buena	EC2.87-88
88	EC2: si ella nos atiende cualquiera cosa cuando nos dice ya	
89	señora es así bienes tal día Entrevistadora: es bien atenta EC2:	EC2.88-93
90	si Entrevistadora: y todas son así o simplemente ella EC2: ella	
91	no más, bueno con restos casi nosotros no podemos hablar	
92	porque no sabemos no somos estudiado no Entrevistadora:	
93	claro EC2: no somos estudiado lo que podemos hablamos y nos	
94	entiende la señorita Entrevistadora. Muy buena es EC2: si bien	
95	bueno si Entrevistadora: usted sabe que cada cuanto tiempo,	
96	pensión 65 yo creo que tiene su oficina aquí EC2: si ella trabaja	
97	ahí Entrevistadora. Ella es la que trabaja ahí, la señorita buena	EC2.97-99

98	es la que les atiende de pensión 65 EC2: si Doris ahí esta ella	
99	Entrevistadora: la señorita Doris trabaja en el área de pensión	
100	65 es muy buena entonces EC2: ella es muy buena es, ella te	EC2.99-102
101	atiende ahí mismo te dice vamos a preguntarle señorita dices	
102	hasta cuando estas así y ella te dice no falta mucho dice ya te	
103	voy a avisas nos dice pe Entrevistadora: es muy buena entonces	EC2.103-105
104	EC2: si sola trabaja Entrevistadora. Entonces para con todos es	
105	así ella buena atenta cuando cualquier usuario va es muy	
106	amable empática con ustedes EC2: si si Entrevistadora: sobre	
107	todo comprensiva no EC2: si si es bien compasivo como son	
108	este claro no son sobrados Entrevistadora: a no son sobrados	
109	EC2: hay otros que vienen sobrados no quieren hablar entonces	
110	nosotros también ya nos llamamos pues Entrevistadora: claro	
111	EC2: como no podemos responderle nada entonces está ahí	EC2.111-114
112	Entrevistadora: eh entonces señito usted me dice no que el	
113	personal de serenazgo no lo ven EC2: no no lo vemos según	
114	dicen por acá para pero no están ahí nadie, no hacen bulla nada	
115	no hay nada Entrevistadora: como le gustaría que sea el trato	
116	del personal de serenazgo por ejemplo que es lo que le gustaría,	EC2.116-117
117	que este pendiente, que este andando, viendo la necesidad del	
118	pueblo EC2: claro siquiera no estar mirando porque a veces	
119	viene gentes malos, puede venir algunos mejor dicho a cuidar	
120	no de un ratero, claro entonces necesitamos este una no	
121	Entrevistadora: entonces le gustaría que estén más preocupados	
122	EC2: claro que se preocupen del pueblo pe. Porque si no hay	
123	nada, nada señorita verdad por arriba no se le ve mi menos que	
124	por acá, acá se les ve unos cuentitos gente que pasa no hay nada	
125	en la noche dicen que no hay nada solo hay tan sentados por ahí	EC2.125-130
126	y no hay nada, silencio a veces gente también Entrevistadora:	
127	claro entonces de esos dos personales tanto del serenazgo como	
128	del recojo de basura no hay un interesa por resolver los	
129	problemas de la población, EC2: exacto señorita	
130	Entrevistadora: entonces no acuden en el tiempo adecuado no,	EC2.130-133
131	usted me dice que recogen la basura de la casa pero que no	
132	limpian las calles EC2: no limpian las calles, Entrevistadora:	
133	no hay una limpieza adecuada EC2: no hay Entrevistadora: del	
134	pueblo Paulina si EC2: entonces no hay servidores dispuestos a	
	ayudar desde su punto de vista Paulina: si Señora: han venido	
	dos carros laves pasada y yo me votado la basura en la vereda	
	EC2:claro Paulina: basura por arriba hay bastante, tierra basura	
	hoja toda la vereda, a la verdad bien cochina esta la vereda	
	ahorita EC2: ahora vamos air a ver ya seño, entonces recogen	
	la basura de las casas pero no hay una adecuada limpieza de las	
	calles, veredas, pistas, no hay también el podo adecuado de las	
	plantas, y el cuidado de las áreas verdes como están EC2: así	
	no más Entrevistadora: no hay limpieza adecuada EC2: no	
	hay nada. No hay limpieza mamá Entrevistadora: entonces no	
	se está cumpliendo con lo que un principio se ha prometido no	
	seguridad, limpieza, porque usted sabe no siempre hay	
	promesas. Te prometo que cuando llegue daré seguridad a todo	
	el pueblo, la limpieza va estar en todas las calles limpias no hay	
	nada EC2: no hay nada no hay calles limpias a que cosa	
	seguramente el alcalde mande y estarán tonteando pues hay,	
	porque si vas por allasito vieras como está la calle, allasito	
	entrando vieras como esta basura Entrevistadora: lleno de	

	<p>basura esta EC2: aja Entrevistadora: no hay un compromiso tal vez, compromiso, responsabilidad EC2: a lo cuando quieren trabajar ellos también dirá si voy a hacer esto no pero en ultimo rato ya no hacen nada pe Entrevistadora: claro EC2: así es, a veces cuanta gente no necesita Entrevistadora: es cierto todos necesitamos EC2: huy cuanto hay gentes pobres aiveces ahora la gente son más necesitados Entrevistadora: y hay rateros acá en el distrito EC2: acá más primero si había pero ahora no hay, primero si había hasta carnero amarrado se llevaba Entrevistadora: y no había seguridad Paulina: no había seguridad Señora: pero ahora también no puedes dejar la casa ratero guardando guardando se lleva Entrevistadora: claro, el serenazgo cuenta con caseta, con esas casetitas el personal de serenazgo, no tiene EC2: no tiene nada Entrevistadora: tiene su vehículo no tiene Paulina: no tiene, de ahí habrá su moto así su bajaj así seguramente EC2: pero ustedes no han visto como que diga serenazgo que haga uuuuuuu Paulina: no no no nada Entrevistadora: como patrullero a no cuentan EC2: no cuentan caminando a veces paran Entrevistadora: se podría decir que se sienten, que se siente usted abandonada EC2: si estamos abandonados el pueblo de Acomayo así es</p>	
--	--	--

CODIFICACIÓN ABIERTA
ENTREVISTA CIUDADANO 3 (EC3)

Fecha de entrevista: 09/10/2021

Lugar: Plaza de armas de Acomayo.

Nro	EVIDENCIAS	UNIDADES DE SIGNIFICACIÓN.
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44	<p>Usted radica aquí en Chinchao EC3: si vivo toda la vida aquí en el pueblo de Chinchao Entrevistadora. Ya ehh que le parece los servicios que brinda la municipalidad por ejemplo alguna vez usted ha ido a solicitar algún servicio tal vez alguna información a la municipalidad EC3: Pero claro yo eh ido pero no me han dado la importancia, no me han concedido para hacer, yo pensaba hacer una obra acá pero no me ha salido también era me han pedido un tiempo por lugares de los materiales que van a utilizar Entrevistadora: entonces su atención tal vez del personal de la municipalidad no ha sido muy amable también con usted EC3: eso sí pero también es como tenían ahí todo es sabes lo que pasaba es quien lo hace las EC3: No no lo he necesito todavía por ningún momento lo he necesitado todavía, Entrevistadora: pero para usted que tal es el trabajo que realizan ellos EC3: Para mí en realidad ni bien ni mal porque yo lo que le veo a estos hacen trabajo pero no es para uno que piensa no es como para que uno hace porque yo he trabajado en la municipalidad al lado en cusco, puno y no es, acá como dice se puede decir están como un carnerito que estanca están como dice este tan mal EC3: Ósea desde su punto de vista de usted no realizan lo suficiente Señor Máximo: no nada ni un servicio nada, sería en esos departamentos grandes uuuu al lado de estos ni un poquitito ni nada no le cae EC3: entonces usted que opina tal vez este si algún Señor Máximo: yo ya le dije acá a la municipalidad, mira acá las cosas no se hacen así acá solamente que están avanzando más o menos es la documentación, la atención, lo que están fallando los documentos eso arreglan no lo arreglan lo cambian en ese plan están todo como decir nada Entrevistadora. No se encuentran los doctores, no hay medicinas cuando se requieren EC3: no hay no hay nada Entrevistadora. Usted que opina tal vez en campaña del alcalde o los regidores que se han lanzado usted sabe que en campaña política siempre he ofrecen ciertas promesas, desde su punto de vista se han llegado a cumplir esas promesas EC3: hablando legal en la política, hablando no han hecho ni una obra, 5 o 6 obras, pero haciendo jamás en la vida lo hacen Entrevistadora. Ósea no se ha cumplido lo que se ha prometido en campaña tal vez EC3:nada nada es como te digo tú me aceptarías una cosa en secreto esto está peor peor, pa cambiar gente están. Como le digo el otro el ambicioso ese no aguanta lo votan en ese plan se pasan ahí en legal legal la municipalidad esta fregado Entrevistadora: no trabajan bien EC3:no Entrevistadora: usted no cree que el personal tal vez está capacitado, preparado para brindar una atención adecuada</p>	<p>EC3.4-7</p> <p>EC3.8-10</p> <p>EC3.16-22</p> <p>EC3.27-31</p> <p>EC3.33-34</p> <p>EC3.37-40</p> <p>EC3.41-43</p> <p>EC3.43-48</p>

45	EC3: no no tienen nada	Entrevistadora: no tienen EC3:	
46	Solamente como le digo por lo que quieren hacen lo principal		
47	nada más Entrevistadora: claro entonces como decir la toma de		
48	conciencia de querer mejorar los servicios que se brinda a la		
49	población EC3: no nada nada Entrevistadora. Desde su punto		
50	de vista no hay eso EC3: no hay eso, dice ellos si se acomodan		
51	bien como dicen ellos si se arrinconan se arreglan los que están		
52	de afuera se van Entrevistadora: se van claro, en cuanto ¿usted		
53	recibe su pensión 65 verdad? EC3: si pero Entrevistadora. Que		
54	le parece, que le parece el trato que le dan porque creo que en	EC3.53-57	
55	la municipalidad hay como una oficina encargada EC3: la		
56	atención para mi está bien Entrevistadora: haya ahora le		
57	pregunto por ejemplo usted cree que tal vez si algún ciudadano		
58	de aquí este necesitara tal vez la ayuda del personal de		
59	serenazgo, usted cree que el serenazgo desde su punto de vista		
60	realizaría una buena función, acudiría de inmediato al		
61	problema, por ejemplo robarían acá en la plaza y llamarían		
62	porque creo que tienen una caseta en el serenazgo EC3: si	EC3.60-64	
63	Entrevistadora: desde su punto de vista usted cree que acudirían		
64	de inmediato al problema EC3: en ese caso aquí la policía, a mí		
65	me paso una diferencia así pero esta señora cuando ya le puesto		
66	en la vía legal con la vergüenza en la justicia, entonces la señora	EC3.64-67	
67	no yo no soy de acá yo soy de otro sitio me alquila mi sobrina.		
68	El animal de quien es, es de mi primo así me dejaron, se		
69	desaparecieron Entrevistadora: y no le ayudaron EC3: así se		
70	marcharon se desaparecieron no me ayudaron de acá. Tuve que		
71	gastar yo mismo hacer los documentos ese era mi animal como		
72	la señora lo va tener a quien le vas a dar ese era mi animal pido	EC3.72-76	
73	justicia, y yo le dije como yo voy a traer un animal que no me		
74	corresponde Entrevistadora: claro entonces no le ayudaron		
75	EC3:nada le han ido a buscar a la señora, mañana le traigo y esa		
76	señora vive arriba vive Entrevistadora: haya le entiendo EC3:		
77	y no han hecho nada de ahí fue al juez dice han buscado y como	EC3.76-83	
78	no le han encontrado Entrevistadora: claro entonces no ha		
79	recibido la ayuda que tal vez hubiera querido recibir en ese		
80	momento EC3: no nada de hay otro día de mi señora su sobrina		
81	también ha pasado un caso ha chocado con un borracho y lo		
82	jodió el carro nada la policía dice estaba alcoholizado nada		
83	Entrevistadora: no les han ayudado la policía ni el serenazgo,	EC3.83-85	
84	nadie EC3: nadie nadie de manera que no quiero ver a nadie!!!		
85	Entrevistadora: claro ya estaba fastidiado no como no recibir		
86	usted vive acá y tal vez como ciudadano de acá de chinchao	EC3.86-86	
87	hubiese querido recibir el apoyo de sus autoridades que todos		
88	EC3: así me ha pasado es por eso usted me pregunta todo pero		
89	hasta ahorita no me agradezco de la municipalidad casi nada	EC3.89-91	
90	Entrevistador: para nada es un pésimo servicio para usted, usted		
91	sabe que la municipalidad también brinda lo que es un servicio		
92	del vaso de leche verdad para niños, EC3: ahora esta vez el año		
93	pasado nada Entrevistadora: no han brindado a ningún		
94	ciudadano el vaso de EC3: a ninguno o capaz este escondido ha	EC3.94-98	
95	llevado a otras localidades aparte no se Entrevistadora: pero acá		
96	en la misma plazuela no han dado no han brindado a nadie el		
97	vaso de leche ya para usted por ejemplo cada cierto tiempo pasa		
98	el recolector de basura EC3:el recolector de basura a veces		
99	hacen bien a veces hacen mal Entrevistadora: como lo hacen		

100	mal para usted en qué sentido EC3: no lo recogen la basura no	EC3.99-101
101	lo botan completamente a veces lo barren otras veces no lo	
102	barren las recogedoras barren como quieran como puedan	
103	Entrevistadora: como puedan ósea para cumplir EC3: por	
104	cumplir nada más Entrevistadora: cada cuanto tiempo pasa el	
105	servidor de basura EC3: cada dos días Entrevistadora: cada dos	
106	días entonces para usted no lo hacen bien EC3: nada nada, para	
107	algunos claro harán bien pero de lo yo veo hasta ahorita no	EC3.106-110
108	Entrevistadora: usted cree entonces que los servidores de ayuda	
109	que brinda de la municipalidad no lo hacen bien EC3: no lo	
110	hacen bien si lo hacen pero como dicen a lo charpazo	
111	Entrevistadora: a medias claro EC3: si lo hacen pero como	
112	dicen ya se acabó ya mejor vámonos Entrevistadora: claro es	
113	que usted acude ahí para que reciba una atención una atención	
114	bueno pues. El serenazgo cuenta tal vez con vehículos para	EC3.114-116
115	acudir de manera inmediata a la emergencia EC3:no tiene no	
116	cuentan con vehículo Entrevistadora: con que se trasladan	
117	EC3:esos con cualquier carro Entrevistadora: cualquier carro o	
118	sea la municipalidad no cuenta con un carro independiente	EC3.118-121
119	EC3:No con un carro independiente no cuenta Entrevistadora:	
120	no tiene por decir un carrito unos patrulleros EC3: nada	
121	Entrevistadora: nada no cuenta el personal de serenazgo. El	
122	personal que recoge la basura cuenta con un camión EC3: si	
123	hay una camioneta rojita Entrevistadora: el personal de	EC3.122-126
124	basurero EC3: si si Entrevistadora: sus uniformes como están	
125	EC3: están puesto cualquier ropa Entrevistadora: cualquiera, no	
126	tienen la indumentaria adecuada, por ejemplo guantes casco	EC3.126-128
127	maskarillas EC3: no, a veces no más usan guantes pero siempre	
128	sin nada no mas Entrevistadora: sin nada EC3: así no más	
129	Entrevistadora: entonces desde su punto de vista entonces	
130	tampoco el personal de basura el personal de servicios del	
131	serenazgo no cuentan con EC3: nada Entrevistadora: no	EC3.131-132
132	cuentan ni siquiera con la vestimenta adecuada EC3: acá he	
133	visto hablando esto Entrevistadora: entonces si yo a usted le	
134	preguntara como le calificaría los servicios que brinda la	EC3.134-135
135	municipalidad como el personal de serenazgo recojo de basura,	
136	demuna, pensión 65 EC3: eso si Entrevistadora: usted como lo	
137	calificaría como bueno, como malo, como regular EC3: los	
138	basureros le recogen prácticamente por cumplimiento	
139	Entrevistadora: por cumplimiento, entonces el servicio que	
140	brindan es regular EC3: de acá a acá le ponen un poquito a veces	
141	lo esconden y así Entrevistadora: entonces es malo el servicio	
142	que brinda el personal, el serenazgo calificándolo como lo	
143	calificaría, bueno, malo, regular EC3: en ese caso claro una	
144	parte bueno una parte deteriorado Entrevistadora: que es lo	
145	bueno que brinda el personal de serenazgo? EC3: de que	
	solamente por caminar dar órdenes que hagan esto esto ya ya	
	ya si si estamos haciendo todo eso cuando la señora esta mas	
	allá se van Entrevistadora: pero que es lo bueno que hacen el	
	personal de serenazgo para la población, ya lo malo es que dan	
	órdenes no cumplen sus labores. Entonces cual es lo bueno lo	
	rescatable el personal de serenazgo EC3: cambia otro igual, otro	
	dentra igual Entrevistadora: se podría decir entonces que no	
	hay nada bueno del personal de serenazgo EC3: no hay nada	
	bueno en legal en legal el mismo alcalde ofrece una cosa ofrece	

	<p>otra cosa a tal hora vienen a veces viene vamos a tal lugar a ver vienen van al alcalde ser van a recoger, no está el alcalde se va a Huánuco se ha ido a tingo. Total con quien vas a conversar Entrevistadora: claro EC3: por ejemplo tú vienes me ofreces para conversar cualquier qué cosa es de mí, cualquier cosa viene a recoger usted viene por la hueva Entrevistadora: claro, pierdo mi tiempo que tiempo no se recupera el tiempo perdido entonces, de los servicios que brinda la municipalidad desde su punto de vista esta malo. Tal vez el personal que contratan lo hacen por cumplir EC3: como te digo algunas cosas están bien otras están mal, ósea el servicio es irregular, ni bien ni muy bien ni muy jodido así estamos Entrevistadora: tal vez desde su punto de vista que se podría mejorar, si usted le tendría al alcalde frente. Por ejemplo yo soy algún personal de la municipalidad que me diría a mí para mejorar en los servicios de calidad en chinchao EC3: cuantas veces yo le dicho nada no lo hacen eso no les interesa así lo arreglamos a veces vienen y están un baile una jarana Entrevistadora: pero como ciudadano usted vive tantos años acá que le diría a su municipalidad EC3: ahora por ejemplo este local ahorita vamos a arreglar Entrevistadora: cual el local comunal el verde EC3: si claro eso está fallando, más de 5 alcaldes hasta ahorita entran y no lo cambian Entrevistadora: no lo cambian, que función cumple este local EC3: este local es de espacios de las autoridades ahí está el superintendente el teniente ahí está el gobernador Entrevistadora: de la comunidad EC3: de la comunidad del pueblo vamos a hacerlo de material noble, primero de un piso vamos a hacer. Hablando y no lo han terminado Entrevistadora: son promesas que no se cumplen EC3: no cumplen, hay un local de arriba ta deteriorado total total, no lo hacen bien . EC3: A los malos elementos afuera Entrevistadora: como ciudadano que le pediría que mejore EC3: eso es todo lo que era, están acomodándose ya Entrevistadora: ya gracias señor, gracias por su tiempo por el apoyo que le vaya bien que cobre. Muchísimas gracias.</p>	
--	---	--

CODIFICACIÓN ABIERTA
ENTREVISTA CIUDADANO 4 (EC4)

Fecha de entrevista: 10/10/2021

Lugar: Plaza de armas de Acomayo.

Nro	EVIDENCIAS	UNIDADES DE SIGNIFICACIÓN.
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44	<p>Entrevistadora: cuál es su nombre EC4: de mi Sonia Estela Ponce Entrevistadora: Sonia Estela Ponce, mejor voy a grabar, luego voy a transcribirlo aquí es como un documento para ver si los servicios públicos de la municipalidad están en buena función no y de acuerdo a ellos ver que percepción tienen ustedes los ciudadanos, los habitantes de aquí de Acomayo, tanto con la experiencia del servicio como es este ese servicio que ellos brindan ellos hacia ustedes si está bien, deficiente entonces de acuerdo a ello este le pregunto a usted si la atención que brindan aquí, conoce las entidades que brindan aquí por ejemplo los servicios de serenazgo el hospital, conoce la Demuna EC4: Demuna no mucho no me acerque Entrevistadora: pero si conoce EC4: de día no más porque andando así Entrevistadora: aja y esos servicios que usted conoce por ejemplo serenazgo o el servicio de limpieza cómo ve usted que les tratan, les tratan bien EC4: no no está bien, Entrevistadora: no está bien EC4: si pero ahora siquiera mire ve está sucio todo Entrevistadora: a ya ya entonces no cumplen con su horario EC4: no no cumplen Entrevistadora: A usted percibe que no llegan a la hora, quizás no están cumpliendo su trabajo EC4: si Entrevistadora: a ya entonces usted cree que ellos se preocupan por las necesidades, las dificultades de ustedes, quizás el serenazgo cuando hay este hay un delito, un robo recuren rápidamente o se demoran como se le ve EC4: no nada por la chacra que tenemos problemas grandes no vienen ni policía ni serenazgo nada Entrevistadora: así no más arreglan su problema EC4: solo con las autoridades de ahí los traemos aquí y de aquí también le sueltan y todo sin hacer preguntas así no más Entrevistadora: Ha logrado ir a los servicios del serenazgo así alguna vez o no ha ido nunca EC4: no nunca he ido tampoco no lo vi que rescatan problemas nada Entrevistadora: a ya ya entonces para usted tampoco cumplen con las funciones adecuadas EC4: no el serenazgo esa la limpieza no, ahorita también le vi bastante basura así por todo este polvo ahí Señora: ningunas de las autoridades velan por nosotros, Carreteras ahorita tenemos pésimo, todo hueco hueco, por radio mega pasa diciendo uuuu rentable todo pasa diciendo ahí EC4: (ANDA BUSCA papa rellena por ahí) EC4: nadie nos hace caso abandonados ni siquiera nos apoyas con nada aquí Entrevistadora: a ya veo, y ustedes creen entonces los serenazgos los señores de limpieza no están bien capacitados para que ellos cumplan con su función EC4: no ahorita viendo no está bien Entrevistadora: A ya usted cree que puede haber un cambio EC4: Un cambio debe ser Entrevistador. No les toma</p>	<p>EC4.11-15</p> <p>EC4.16-20</p> <p>EC4.24-27</p> <p>EC4.27-27</p> <p>EC4.29-30</p> <p>EC4.30-33</p> <p>EC4.34-36</p> <p>EC4.39-43</p> <p>EC4.43-45</p>

45	interés me dice ya, EC4: un trabajo consigues para que	
46	llevarnos bien no, limpieza, para cumplir todos, ellos se ganan	
47	todo pero no cumplen con su trabajo Entrevistador. Claro no ha	
48	visto entonces que cumplan EC4: No yo no vi Entrevistador:	EC4.48-49
49	usted estando aquí en el lugar no, ha visto que las propuestas	
50	que ha hecho el alcalde en un inicio, se están cumpliendo EC4:	
51	no no se cumplen en nada Entrevistadora. A ya y como así EC4:	EC4.51-53
52	Por ejemplo a nosotros nos ha dicho te voy a apoyar con tus	
53	carreteras todo te vamos a hacer la casa comunal todo el colegio	
54	bonito todo cercado, pero hasta ahorita no, así será dos, un mes	EC4.54-55
55	y medio que hemos veni con máquinas para llevar a Anda	
56	puquio pero a mi hasta ahorita no, ha quedado para el 15 de	
57	agosto y ahorita es Entrevistadora. Nada entonces EC4: nada:	EC4.57-58
58	tú crees que no les interesa resolver sus problemas de ustedes	
59	EC4: Estela: no nada Entrevistadora: cuál es el último, la última	
60	cosa que ha pasado aquí en el lugar así, tipo mala carretera,	
61	mala atención quizás o a ocurrido un problema fuerte que no	
62	ha podido resolver la municipalidad, recuerda un problema	EC4.61-64
63	EC4: no no mucho, pero mirando las calles si pero tú sabes las	
64	calles no mas no está en cumplimiento de Entrevistadora: a	
65	ya entiendo y cuando hay un problema por ejemplo de agua, de	
66	luz, ha cumplido rápidamente ha podido solucionar sus	
67	problemas o usted ha visto que ha demorado EC4: si ha	
68	demorado, demora de hecho el agua arriba también así, no está	
69	bien Entrevistadora. Igualito con el serenazgo o el serenazgo	
70	EC4: El serenazgo pues no, de eso si no Entrevistadora: no pero	
71	y usted ha visto al serenazgo trabajando EC4: yo lo veo por ahí	
72	pero nunca se ha acercado a ver nuestros problemas nada	
73	Entrevistadora: a ya ya solo quedan ahí parados, haber vamos a	
74	ver entonces. Me dice que los servicios que brindan ellos no son	EC4.74-75
75	rápidos no EC4: no Entrevistadora: hasta incluso han tenido	
76	problemas y no les han este, no les han dado ese servicio nada	
77	EC4: su nombre nada más es ese serenazgo jajaja entiendo, a	EC4.76-79
78	usted le ha pasado algún problema de robo quizás EC4: De	
79	robo no, a mis hermanas ellos si Entrevistadora: y quien ha	
80	recurrido a ese servicio de serenazgo de policías así EC4: robo	
81	no, maltrato así físicamente los policías han venido ha llamado	
82	al serenazgo pero esos también venían así. La mañana llamaban	
83	llegaban a las 3 de la tarde o 4 todavía Entrevistadora: aaa tarde	
84	se acercaban EC4: Tarde aja Entrevistador: y para ese maltrato	
85	físico que usted me comenta quienes han estado ahí recuerda a	
86	parte de los policías EC4: yo yo no fui ese rato pero estaba su	
87	suegra de mi hermana, su cuñada había terminado todo ese	EC4.86-88
88	problema y de ahí he llegado yo, ahí estaba ella ahí maltratada	
89	pero en la tarde todavía le habían llevado todavía el hombre	
90	también que le ha maltratado Entrevistadora: y luego que había	
91	pasado EC4: aquí llegando habrá estado dos días y luego le	
92	sueltan un buen arreglo Entrevistadora: hacen un buen arreglo	
93	y esos implementos que debe llevar los serenazgos, los señores	
94	de limpieza, usted ve que está ahí conforme o hay días que	
95	quizás no los usan, ha visto alguna vez eso EC4: No eso no le	
96	he tomado importancia mucho para que Entrevistador. Pero si	
97	les ve ahí parados con sus chalecos, con sus botas así con esos	
98	siles ve EC4: si Entrevistador: igualitos al servicio de limpieza	
99	EC4: al servicio de limpieza también les vi, pero muy facilito	

100	no vienen Entrevistador. Por eso si andan con sus mascarillas	
101	<p>con su protector facial con guantes botas EC4: si Entrevistadora: si con eso si andan, usted entonces cree que si tienen las herramientas necesarias no EC4: si tienen pero no lo cumplen pué no Entrevistadora: eso no no cumplen pero usted cuantos años ya vive en este lugar, EC4: yo de chiquita ya vivo aquí Entrevistadora: cuantos años EC4: cuantos años ya será unos 37 o 38 años Entrevistadora: unos 38 años y en todo este tiempo como usted ha visto deficientes, regular EC4: para mí por aquí no ah, tal vez por otro Pillao tal vez, pero por aquí en Acomayo no todo está des abandonado Entrevistadora. Ya y han tratado de decirle al alcalde sobre los servicios que les hace falta EC4: Si varias veces hemos mandado documentos que tal día tal día o tal mes pero no cumple el no cumple por gusto es Entrevistadora: entonces usted siente que no hay presencia del municipio de los servicios del distrito EC4: si Entrevistadora: no hay servicios EC4: puede ser un nombre no más que están para ellos el serenazgo, el policía no más te asalta plata no más Entrevistadora: Entrevistadora. Mmm si usted desearía una mejora cual es lo primero que podría mejorar aquí EC4: Un cambio pué no poner un buenos que queden bien limpios, de acá los parques siquiera no Entrevistadora: umhu EC4: y que cumplen esos deberes de hacer que no sea por gusto Entrevistadora: claro y otros servicios como el hospital quizás, ahorita me dice que su suegro está mal tiene dolores. Le ha llevado al hospital le ha sabido atender EC4: si pué del hospital no me quejo mucho si está bien Entrevistadora. Si está bien, el problema que usted nota es mas en los servicios del serenazgo servicios de limpieza EC4: aja esos dos no más Entrevistadora: a ya, gracias. Cuantos años tiene usted EC4: 38 Entrevistadora. 38 años, me dice que vive aquí desde los 8 años EC4: si aquí mismo no pero aquí arriba por chacra por Anda puquico Entrevistadora. Ya ya ya. Muchas gracias</p>	

CODIFICACIÓN ABIERTA
ENTREVISTA CIUDADANO 5 (EC5)

Fecha de entrevista: 10/10/2021

Lugar: Plaza de armas de Acomayo.

Nro	EVIDENCIAS	UNIDADES DE SIGNIFICACION.
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44	<p>Entrevistadora: voy a grabar esta entrevista para luego poder rellenar aquí está bien. Ya mira me presento yo soy Ángela Gómez y hoy voy a venir a hacerle una pequeñas pregunta a usted, como se llama usted EC5: Isabel Arias Mendoza</p> <p>Entrevistadora: cuantos años tiene usted EC5: 45</p> <p>Entrevistadora. 45, cuanto tiempo está residiendo en este lugar un aproximado de años EC5: bueno yo estoy durante 32 años</p> <p>Entrevistadora: un aproximado de 32 años EC5: en chinchao Matoral</p> <p>Entrevistadora: aja conoce los servicios que brinda la municipalidad, servicios de serenazgo de demanda, el hospital mismo, los servicios de policía EC5: a eso está un poco como se llama de trabajo un poco más de mejoramiento, tienen que mejorar</p> <p>Entrevistadora: usted cuando ha percibido esos servicios como ha percibido esa atención es cálida es como ha percibido esa atención EC5: es que no tan tan buenos pues no todos también te atienden rápido o no es como dicen uno viene a veces con emergencia y no te atienden rápido</p> <p>Entrevistadora: demoran entonces EC5: si demoran en atenderte</p> <p>Entrevistador: y cuando usted trata con el enfermero, con el doctor como es te tratan bien te tratan frio EC5: si más o menos no es tanto</p> <p>Entrevistadora. Entonces si percibe que les trata bien si hay cordialidad EC5: si si</p> <p>Entrevistador: y en base a los horarios usted que cree por ejemplo los servicios del serenazgo cree usted que está cumpliendo con el horario que se le establece lo que le dicen cumple su horario EC5: a en esa parte no, no está un poco bajo</p> <p>Entrevistador: a como así usted ha visto que no están a la hora que deben estar llegan tarde quizás, EC5: no en realidad nosotros venimos temprano pero la atención es un poco tarde pues no es a la hora exacta que ellos dicen</p> <p>Entrevistadora. A ya ya y los servicios de limpieza ha logrado ver que quizás si están cumpliendo con su función su horario EC5: bueno en esa parte creo que están un poco bajo pué están lleno de basura todo no está al momento que pueden tener limpio ni nada</p> <p>Entrevistadora: umhu a ya EC5: porque todo es para mejorar el ambiente, la limpieza en esa parte a veces todo dejamos desordenado la plaza</p> <p>Entrevistadora: y usted cree que no se han cumplido bien los servicios EC5: no en realidad</p> <p>Entrevistadora: usted cree que se preocupan por sus necesidades, ustedes por las dificultades que ustedes puedan tener EC5: a en esa parte creo que están bien bajo a veces uno necesitamos emergencias o muy tarde salen o nos demoran de atender y a veces porque uno necesita la atención uno se les llama se les avisa todo pero en realidad no lo hacen tan rápido</p> <p>Entrevistadora: entonces no percibe que se preocupan por usted EC5: no nada</p>	<p>EC5.10-13</p> <p>EC5.16-20</p> <p>EC5.22-21</p> <p>EC5.24-27</p> <p>EC5.30-33</p> <p>EC5.33-34</p> <p>EC5.37-41</p>

45	Entrevistadora: a ya ya usted ha tenido una dificultad quizás	
46	para asistir a una institución, quizás para pedir los servicios de	
47	serenazgo o algún delito alguno robo EC5: A en esas partes si	
48	a veces como se llama venimos a veces cuando hay robos	EC5.48-49
49	emergencias pero ellos salen todo eso, no salen de emergencia	
50	demoran te dan la hora o te dan días todavía porque esas cosas	
51	que uno quiere queremos que nos apoyan lo más rápido pues	EC5.49-53
52	porque mientras ellos demoran cualquier cosa puede pasar no	
53	hay muchas cosas que puede pasar pero no te atienden tan	
54	rápido así Entrevistadora: a ya le entiendo, alguna experiencia	EC5.54-55
55	que usted haya tenido quizás para pedir servicio en el hospital	
56	que le hayan atendido deficientemente o quizás los servicios de	
57	limpieza que haya visto que los personales no están	
58	cumpliendo bien sus funciones ha tenido alguna experiencia	EC5.58-60
59	respecto a ello EC5: a eso no todavía como no he entrado aquí,	
60	más que todo a ya en mi puesto de salud ahí vamos mas	
61	Entrevistador: a ya ya EC5: En el puente duran Entrevistadora:	EC5.61-63
62	entonces para usted no están cumpliendo bien las funciones que	
63	se les da EC5: no no no tienen que como se llama, un poco más	
64	de fuerza tienen que poner para que estén al día todo	
65	Entrevistadora: usted cree que los personales están capacitado	
66	o están bien informados para que les puedan brindar esos	
67	servicios a ustedes EC5: No en realidad no todos están	
68	capacitados, hay algunos se preguntan entre unos y otros y en	
69	realidad no todos están capacitados para esas cosas	
70	Entrevistadora: entonces cree que hay errores EC5: Si	
71	Entrevistadora: ya me dijo que no hay buena atención a veces	EC5.71-74
72	no EC5: si Entrevistadora: no cumplen con el horario EC5: Si	
73	Entrevistadora. Usted que durante todo este tiempo ha estado	
74	en este lugar ha logrado ver que las promesas las propuestas	
75	que ha hecho el alcalde en su inicio se han estado cumpliendo	
76	EC5: En realidad por el momento veo que todavía porque hay	
77	unas promesas que ha hecho el alcalde que él ha dado no están	
78	cumpliendo hasta el momento todavía, casi nada	
79	Entrevistadora: alguna propuesta que recuerde que haya hecho	
80	el alcalde y que hasta ahora no cumple EC5: o sea era	
81	mantenimiento para que dea este a una carretera vial que entra	EC5.81-84
82	por la zona de la altura todavía no lo hace hasta el momento,	
83	Entrevistadora: y no hay solución EC5: no hay solución todavía	
84	y ahora para que una limpieza de campo en esos tiempos que	
85	había que no sé si será de la municipalidad no se tiempos de acá	EC5.85-87
86	del campo y todo lo había limpiado un pequeño, un pequeño	
87	arrimada de tierra y cuando nos habría cobrado ahí también 450.	
88	Nada más para arrimar un poquito de tierra al campo nada más	
89	y eso también no debería haber hecho eso para todo eso, eso ha	
90	salido ese presupuesto Entrevistadora: pero ha cobrado	
91	básicamente EC5: Si ha cobrado y también no es así pues, no	
92	es así las promesas que uno hace también se debe de cumplir	
93	Entrevistadora: entonces usted cree que los funcionarios se	
94	preocupan por los problemas o hay un desinterés EC5: me	
95	parece que si Entrevistadora. Que hay un desinterés EC5: si no	
96	lo están haciendo con interés, no lo hacen con voluntad, lo	
97	hacen así como dice no, como de pasada no más	
98	Entrevistadora: no están cumpliendo con el plazo prometido	
99	EC5: no en esa parte no ah Entrevistador: que más me puede	

<p>100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130</p>	<p>decir, entonces usted cree que los funcionarios están cometiendo errores al no brindar los servicios que ustedes necesitan EC5: a eso si en esa parte si porque ellos deben cumplir con todos los deberes que tienen Entrevistadora: y cuando hay una emergencia por ejemplo que criticaba hace ratos no de robo, como ha sido esos servicios para ustedes, como ha percibido eso se han comunicado bien ha sido fácil para ellos comunicarse con ustedes EC5: Bueno en esa parte nosotros teníamos que salir hasta aquí todavía, venir entrar al comercial policial de hablarles, nos decían no, tienen que darle para la gasolina, estamos perdiendo tiempo entonces teníamos que darles para que recién ellos tenía que venir así pué Entrevistador: entonces esos servicios no han sido rápidos EC5: no no no si hasta mientras muchas cosas pueden pasar como el robo a veces uno mismo tenemos que hacer nuestra propia defensa, a veces muchas cosas puede pasar y me paso también si también me paso Entrevistadora. Como ha pasado EC5: llegué a mi casa me han rota la puerta de mi casa con pico han venido unos manchas de personas y la atención era acá en esos tiempos no, la gobernación vino le pago y bueno le dejo ahí y disque me pase a Huánuco y mejor no más gasto vas a hacer, soluciona tu problema aquí no más como ya lo había pagado al otro, soluciono ahí, más bien otras cosas que podría pasar puede haber muertes también y no hay justicia, en esa parte también no hay justicia así Entrevistadora: y en ese tiempo de la pandemia como ha funcionado EC5: bueno en esos tiempos nosotros hemos estado en nuestras casas abandonados de ahí Entrevistadora: pero así se les exigía usar mascarilla EC5: si mascarilla, alcohol cuidarse la distancia guantes si Entrevistadora: eso sí ha percibido ya EC5: Si la distancia la mascarilla a no salir de la casa, no hacer caso a las personas Entrevistadora. Eso sí les ha dado EC5: En esa parte si nos ha obligado ah Entrevistadora: y cree usted que esos servicios que se están dando se dispone a ayudar a ustedes o hay quizás otra dificultad ahí no hay ese don para poder ayudar a ustedes poder solucionar sus problemas no, que cree usted EC5: a en esa parte si, para que no haya mucho contagio, para que no haya mucho para cuidarse mucho, más que todo con los ancianos, los niños y las personas que tienen más enfermedades y ellos están más en peligros que se pueden contagiarse Entrevistadora: y en esa parte ha percibido que los servicios han sido buenos EC5: si en esa parte si Entrevistadora: a ya ya usted ha visto quizás este alguna deficiencia, o ha visto que esta excelente el equipamiento que llevan el personales de los servicios como serenazgo, de limpieza los ha visto con sus implementos de uniforme como la mascarilla, botas EC5: a en esa parte si estaban Entrevistadora: a ya si les ha visto con todos sus implementos EC5: si si Entrevistador: si pero en esos tiempos que ha logrado visualizarlos algún equipamiento cual es lomas atractivo que a usted le ha parecido que se llevaban puesto, las botas o la mascarilla bien puesta o sus picos quizás para hacer sus labores EC5: bueno en esa parte si casi siempre han estado bien protegidos en eso para que no haya mucho contagio Entrevistadora. Le ha visto quizás con sus herramientas quizás todo implementado, tanto al personal de serenazgo al personal</p>	<p>EC5.103-107</p> <p>EC5.107-111</p> <p>EC5.116-118</p>
--	--	--

	<p>de limpieza a todos EC5: Siempre en esa parte si</p> <p>Entrevistadora: a ya que nos puede comentar así como conclusión final de acuerdo a todo lo que hemos estado preguntando si es que quizás desearía un cambio o en que quisiera hacer énfasis quizás en que problema algún comentario personal EC5: bueno en cualquier emergencia que uno tiene que nos atiendan un poco más rápido pues porque antes que sucede alguna cosa malo, y ahora la limpieza también un mejoramiento en todo en la limpieza en los jardines o sea en todo. Entrevistadora: desearía que haya algún cambio ahí, un buen funcionamiento quizás no EC5: si, que se mejore Entrevistadora: y eso quizás le daría como que deberes a la municipalidad para que pueda facilitarles esos servicios a ustedes que lo necesitan EC5: si en el momento que uno necesita ahí deben estar ellos, porque hay muchas cosas que uno puede pasar y ahora que estamos pasando con estos vientos que vienen hay lluvia en todo eso si Entrevistadora. Muy bien gracias señorito.</p>	
--	---	--

CODIFICACIÓN ABIERTA
ENTREVISTA CIUDADANO 6 (EC6)

Fecha de entrevista: 10/10/2021

Lugar: Plaza de armas de Acomayo.

Nro	EVIDENCIAS	UNIDADES DE SIGNIFICACIÓN.
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44	<p>Entrevistadora: cuál es su nombre EC6: Lisbeth</p> <p>Entrevistadora: Lisbeth, cuantos años vive aquí residiendo usted EC6: yo 3 años Entrevistadora: ya tres años no, mira como le dije yo soy Ángela Gómez y hoy le voy a entrevistar como una breve entrevista, preguntas sobre la calidad de servicios públicos que esta pues brindando la municipalidad en estos tiempos de covid más que nada, usted conoce las entidades principales que está brindando la municipalidad, servicios de limpieza del serenazgo EC6: pesimamente mira ahorita no más puede ver la limpieza no hay, porque los recolectores de limpieza de que recogen la basura si hay pero los que barren esos no hay se supone que la municipalidad debe tener sus barredores no, hay lugares que están en pésimas condiciones las calles sucias, ahora en el tema de la atención de la demuna por un pequeño detalle del papel, este no te reciben para hacer la denuncia sobre los alimentos Entrevistadora. Otro servicio que usted conoce EC6: a el tema del serenazgo igualito no, se supone que deben tener un poquito más cuidado en la vigilancia como le vuelvo a decir han entrado a robar a ya en la casa de mi hermana y nadie vio nada nadie supo nada Entrevistadora. Y en cuanto a la atención que ellos brindan como lo ha percibido usted ha sido cálida de manera respetuosa quizás como lo ha percibido ahí EC6: bueno algunos sí que hay que te tratan bien y otros bueno que no tienen un buen trato a las personas más que todo al as personas que viene asi lejanas no les hacen entender muy bien, vienen a preguntar alrededor fuera de la municipalidad y eso debería de dar no las pautas dentro de la municipalidad y eso como que incomoda no</p> <p>Entrevistadora: usted ha tenido una experiencia con el servicio ya sea de serenazgo de limpieza o de la misma demuna no, ha tenido una experiencia EC6: claro en el tema de la demuna bueno yo he llevado todos los requisitos que me ha pedido y ahorita como dice no esta esté tanto que digamos que la partida de nacimiento que sea original porque mis hijos como este le vuelvo a decir han nacido en el norte, solamente de uno no más como ha nacido allá en lima, de uno no más he sacado en la reniec y el otro no salió, pero sin embargo tengo la copia de la acta del nacimiento y yo le digo no si ahí está la firma tengo el dni de la copia que me han pedido y no me lo recibieron, y hasta ahorita pues no le he dejado de lado. Se supone que ellos deberían brindarte una buena atención no de llamar o tratar de ubicarte de decir este me puedo comunicar con el lugar donde he nacido y darte solución pues no en vez de dar solución hace que tú misma te soluciones y como dicen después todo en regla</p>	<p>EC6.7-10</p> <p>EC6.10-12</p> <p>EC6.16-20</p> <p>EC6.20-22</p> <p>EC6.27-30</p> <p>EC6.30-34</p> <p>EC6.35-37</p>

45	recién les llevas	Entrevistadora: y respecto a la actitud que ellos	EC6.45-49
46	muestran con la atención, como lo ha percibido bueno quizás,		
47	EC6: bueno hay algunos que por ejemplo ahorita ha entrado		
48	otra chica a la demuna, bueno ese día me ha dicho no me ha		
49	atendido bien pero no te dan solución	porque un papel no está	
50	como debe de ser Entrevistador: umhu y ahora de acuerdo a sus		
51	servicios como ha visto sus horarios, crees que cumplen con el		EC6.51-54
52	horario que establece o hay deficiencia en cuanto a ello también		
53	EC6: a veces no este como se llama cuando vas algún tema de		
54	documento a veces no los encuentras tal vez, quizás se irán a		
55	campo tal vez no se no los ubicas, a veces si Entrevistadora: y		
56	conoces el horario por ejemplo de la demuna sabes de que hora		
57	a qué hora atienden EC6: no en esa parte no se Entrevistadora:		
58	y ahora en el servicio de serenazgo quizás más o menos a que		
59	horario le han visto presente, a qué hora se han presentado EC6:		
60	bueno si más tengo entendido que serenazgo está desde las 8 de		
61	la noche no más, supongo que serenazgo debería de estar su		
62	turno no de las 8 hasta el día siguiente digamos que puede estar		EC6.61-63
63	de aquí para allá porque siempre necesitamos la población		
64	necesita seguridad	Entrevistadora: así es, pero usted ha	
65	percibido que cumple con su horario, o quizás en alguna		
66	ocasión no, no cumple con el horario que se establece, claro		
67	para que ese día que paso ellos no estaban acá, mi hermana se		
68	fue a buscarle a la persona que se encarga del serenazgo no		EC6.67-69
69	sabían dónde estaba el otro apareció de a ya el otro apareció de		
70	arriba en ese caso no había el serenazgo	Entrevistador: usted	
71	creo que todos los funcionarios se preocupan por sus		
72	necesidades de ustedes por la dificultad que pueden tener, como		
73	percibe ello EC6: bueno en esa parte de los funcionarios de la		
74	municipalidad uno que otro no, tiene altos y bajos, algunos si		EC6.73-76
75	otros no más como le dicen están enfocados en su tema de su		
76	trabajo de ellos mismos en lo personal. Eso es lo que puedo		
77	percibir, Entrevistadora: más por este tiempo ha notado EC6:		
78	en estos tiempos de pandemia Entrevistadora: usted cree que		
79	están cumpliendo con sus funciones indicadas o que no están		
80	abasteciendo bien EC6: bueno en las veces que yo he ido no me		EC6.79-81
81	han atendido como debía pero son contaditos no más sus		
82	atenciones al público	Entrevistadora. Pero usted si conoce que	
83	funciones debe de realizar ellos EC6: Más o menos no tanto		EC6.83-84
84	muy poco que yo voy a la posta no Entrevistadora: usted cree		
85	que los funcionarios o bueno las personas que están en ese papel		
86	con ese trabajo están capacitados, informados para que puedan		
87	desempeñar bien su labor EC6: bueno supongo que no o sea		
88	ellos deben ser especializados en eso no, pero algunos como le		
89	vuelvo a decir por el tema de la pandemia les dan un poquito		
90	de miedo pues no por eso no atienden como debe de ser		
91	Entrevistadora: entonces su percepción las funciones que ellos		EC6.90-94
92	cumplen EC6: claro pues no es un poco deficiente		
93	Entrevistadora: usted ha notado que quizás ha habido errores en		
94	las instituciones no ha habido esa atención exacta que tal vez		
95	necesitaba como población como ciudadanos no EC6: claro		
96	como le digo las personas que bajan más que todo que bajan de		
97	la chacra son personas que a veces vienen y no les dan la		
98	información suficiente, no les atienden hay algunos que se		
99	regresan con alguna queja, a ya por ejemplo cuando estaba ese		

100	día en la posta la mama que quiso hacerse el, que se sentía mal	EC6.100-102
101	por el tema del Papanicolaou que no estaban haciendo todavía	
102	no le quisieron atender a bueno pues no hay cositas que a veces	
103	incomoda a la población Entrevistadora: que me puede	
104	comentar respecto a las promesas que quizás ha dicho en un	EC6.103-106
105	principio el alcalde EC6: no todas las está cumpliendo algunas	
106	si algunas no EC6:: en esa parte no se Entrevistador: o cree	
107	que quizás debe haber más servicios eficientes EC6: claro en	
108	esa parte si pues no, ósea debería de haber más servicios	
109	eficientes para que la población esté bien informada pues no	
110	Entrevistadora: y hasta ahora no ha visto que quizás la	EC6.109-112
111	propuesta que ha dicho de un inicio se ha cumplido de un plazo	
112	que ellos han prometido no en un inicio ellos ha prometido	
113	obras eh proponen más intereses y lo ponen en un lapso de	
114	tiempo EC6: no de esa parte no porque yo también trabaje un	
115	tiempo ahí de personal de limpieza y se mas o menos quienes	EC6.115-117
116	laboran en tal espacio no, y normal he ido he podido	
117	encontrarlos ahí Entrevistador: pero si usted por ejemplo ha	
118	tenido un problema de robo o problema de delito si recurre en	EC6.118-122
119	ese mismo instante al servicio de serenazgo cree usted que les	
120	va atender fácilmente o es que se va demorar un poco EC6:	
121	dependiendo al caso sería no depende al suceso que es, bueno	
122	ese día mi hermana ha llamado y si han venido un poco al rato	
123	todavía que ha pasado Entrevistador: usted cree que los	
124	servicios que están dando ellos son rápidos en situaciones de	
125	crisis quizás por ejemplo en situaciones de covid pues no, se ha	
126	visto un mayor incremento de robos y entre otras cosas usted ha	
127	percibido EC6: en el tema de robo aquí bueno el único que ha	
128	sido eso no más no se no he visto no en esa parte Entrevistadora.	EC6.127-132
129	Pero esos servicios que se dedican ha sido rápido a tenido	
130	complicaciones quizás, como es que ha percibido, o como	
131	percibe usted esos servicios EC6: claro ese día no ha sido tan	
132	rápido, ha pasado como 1 hora después del robo y recién ellos	
133	se aparecieron Entrevistador: y respecto al tema de demuna que	
134	me comentaba como son los servicios de ese sector, son rápidos	EC6.134-135
135	deficientes, les falta que les falta EC6: les falta un poco de	
136	conocimientos en esa parte no porque yo me presentado a una	
137	abogada personal y me dijo no hay todavía que porque tiene que	EC6.136-137
138	ser esto que te piden ese documento original EC6: no vaso de	
139	leche no, porque no tengo pequeña ya está grande 9 años, ehh	
140	del bono no tampoco Entrevistadora. A su experiencia me	
141	puede decir algo sobre los servicios que ellos están efectuando	EC6.141-143
142	si ellos están dispuestos a ayudar a ustedes o como es que	
143	percibe usted EC6: claro cómo le vuelvo a decir personas que	
144	entran algunos te ayudan no en diferentes áreas si te ayudan	EC6.144-146
145	algunos y algunos no, te dan esa facilidad te dicen anda a ya	
146	anda acá te tratan de ayudar pero como le vuelvo a decir por el	
147	tema de la partida no, no pude hacer nada no ahí quedo	
148	Entrevistadora: y en estos tiempos de la pandemia quizás como	
149	ha visto esos servicios EC6: no hubo atención Entrevistadora.	
150	No hubo atención, ahora como le está notando EC6: bueno	EC6.150-152
151	ahorita pues como le digo están trabajando cada quien en su no	
152	y bueno están haciendo como dice lo mayor posible	
153	Entrevistadora: pero usted cree que ellos están dispuestos a	
154	ayudarla a usted o como usted percibe eso EC6: bueno si me	

155 156	<p>hubiesen querido ayudar hubiesen tratado la manera porque ellos tienen creo si no me equivoco en el internet el acceso a los números de los distintos este distritos eh departamentos no, te dan la facilidad de eso de cómo se podría hacer, porque yo me fui a la reniec y en la reniec no figura eso. Supongo que ellos deberían tener el número de lugar donde ellos han nacido y poder comunicar y darte la solución pues no Entrevistadora: claro EC6: pero no pues no solamente me dijeron que yo misma tenía que ver ese tema, no me dieron solución alguna Entrevistadora: umhu entiendo entiendo y ahora en cuanto a los equipamientos que ellos llevan por ejemplo uniformes como es que es lo que usted a notado EC6: más antes bueno si tenían uniforme que quizás que ellos siempre iban iban en el anterior cuando yo estoy hablando hace años atrás ellos venían bien vestiditos eh con una ropa adecuada no para trabajar ahora acá vienen a trabajar como dicen el otro viene como leda la gana en sport pero su vestimenta no es como debería ser de una municipalidad debe ser presentable EC6: función cambian sus personales Entrevistadora. Y los servicios de serenazgo como ha visto sus implementos sus uniformes como les ha visto a ellos EC6: Ellos si ah tienen su tiene todo su uniforme todo completito todo como debe de ser Entrevistadora: que es lo que le ha llamado la atención más que nada dentro de todos sus implementos que llevan los personales deservicio EC6: Bueno lo que me ha llamado la atención es que están andando bien uniformados Entrevistadora. Algún atractivo que ha visto este quizás usar un elemento más EC6: no siempre como común y corriente como lo mismo Entrevistadora: y usted ha percibido que ellos usan correctamente esas herramientas para el trabajo ahora en los tiempos de pandemia no, la mascarilla EC6: si la mascarilla, los guantes no, solamente como están pero menos los guantes no, solamente así todo así uniforme completo pero guantes no Entrevistadora: solo a los servicios de limpieza o también ah EC6: no solo a de serenazgo de limpieza si andan con sus guantes con mascarilla completo Entrevistadora: a otra entidad que ha logrado notar que tienen sus implementos EC6: no bueno son las dos que Entrevistadora. Ahora me puede decir quizás un comentario final que usted hace énfasis ante toda esta dificultad que me ha estado comentando no a comentario personal a critica quizás que es lo que me podría decir de acuerdo a todas las dificultades que me ha ido comentando EC6: bueno en el tema de la atención mas que todo no, de que tendrían que tener un poco más de experiencia púe para que te puedan ayudar más que todo en el tema de la alimentación d la denuncia que se le hace, y de tener un poco de conocimiento de eso no para que te puedan ayudar y darte facilidad más rápido se agilicen los documentos pues no Entrevistadora: entonces sería tu comentario final. Muchas gracias por este espacio más bien como usted sabe se ha percibido muchas deficiencias en tiempos de pandemia no</p>	
------------	--	--

CODIFICACIÓN ABIERTA
ENTREVISTA CIUDADANO 7 (EC7)

Fecha de entrevista: 11/10/2021

Lugar: Plaza de armas de Acomayo.

Nro	EVIDENCIAS	UNIDADES DE SIGNIFICACIÓN.
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44	<p>Entrevistadora: mira me presento nuevamente mi nombre es Ángela y bueno el día de hoy le voy a hacer un espacio para hacer una pequeña una entrevista sobre la calidad de servicio de limpieza, EC7: de los servicios de serenazgo en algunos casos de problema también no salen Entrevistadora: si y como ha sido ese servicio como ha notado les han tratado bien le han podido entenderle EC7: si si ha tratado bien Entrevistadora. Esa atención que ha recibido usted por parte de los serenazgos ha sido cálida te ha gustado el servicio que te ha dado EC7: si Entrevistadora. Si, si ha sido de tu agrado EC7: si claro como siempre hay como de serenazgos te voy a decir también que cuando uno están a su cargo ahorita como ahorita están normal trabajando son buenos claro ahorita actúan bien bien pero no algunos cuando no están ya no no EC7: si si así me ha tratado Entrevistadora: entonces para usted a los serenazgos creo que les hace falta esa actitud quizás de respeto EC7: claro como autoridad ellos también deben comportarse no como tienen ese cargo la mayor cantidad para respetarle que demuestran ellos también ese cargo que tienen Entrevistadora. Mmm claro haya no está bien EC7: así es Entrevistadora: y respecto a sus horarios que usted ha podido ver de qué hora a qué hora se presentan los serenazgos o es que no están estableciendo bien sus horarios, se salen de sus horarios como es que ve en ese aspecto EC7: Pero con lo que veo los serenazgos si trabajan bien, a veces cualquier cosas hay robos así ellos están presentes ahí Entrevistadora: que tan en el rango de su horario no EC7: si si si Entrevistadora: si cumplen con su horario, cree que ellos se preocupan por las necesidades de si ocurre un robo no. Ellos acuden rápidamente a hacer una intervención de quizás un caso de violencia no, usted ha visto que vienen rápido EC7: si si si salen hay uno cuando tuve una problema que trabajaba con el serenazgo que trabajaba turno noche y el serenazgo turno día si han salido tanto la policía si han salido el serenazgo han salido Entrevistadora: otros servicios que han notado, los servicios de limpieza como ha notado los servicios de limpieza en estos tiempos EC7:bueno en el servicio de higiene también si Entrevistadora: trabajan si cumplen EC7: si cumplen Entrevistadora: entonces si a ellos también les ves en la hora de su horario que están ahí desempeñando su labor EC7: si Entrevistadora. Si les has visto EC7: Si Entrevistadora: si les ha visto no tiene experiencias desagradables EC7: no nada, con lo que veo siempre plaza se encuentra limpio, si cada vez que lo veo así lo veo Entrevistadora: umhu entonces usted cree que el personal de serenazgo o personal de limpieza están cumpliendo</p>	<p>EC7.3-4</p> <p>EC7.8-11</p> <p>EC7.12-15</p> <p>EC7.19-20</p> <p>EC7.24-26</p> <p>EC7.31-36</p> <p>EC7.40-43</p>

45	bien con su labor EC7: con su labor Entrevistadora: si están	
46	cumpliendo EC7: si Entrevistadora: entonces con ellos no tiene	
47	inconvenientes nada EC7: en la actualidad claro en el turno	EC7.47-49
48	noche si ha habido una diferencia que no se comporta como una	
49	autoridad de la municipalidad que trabaja no ha demostrado	
50	nada ahh Entrevistadora. A ya entiendo entiendo, usted cree que	
51	ellos son que están capacitados están informados EC7: Supongo	EC7.51-52
52	que supongo que sí están capacitados, con lo que yo veo según	
53	la capacitación que ellos tienen no cumplen, no cumplen con su	EC7.53-55
54	reacción que tienen no veo que él tiene esa capacitación que	
55	ellos tienes así para que se comporten Entrevistadora: a claro	
56	no EC7:mmmm Entrevistadora: a respecto a ello si no usted	
57	hace una observación EC7: Si así es Entrevistadora. Y ha	
58	notado tal vez que ellos han evadido un problema no han este	EC7.57-62
59	intervenido bien, tiene alguna experiencia con ello EC7:Si con	
60	lo que veo si, cuando yo ha llegado a intervenirme con el	
61	gerente del serenazgo ha dicho que el señor se ha comportado	
62	mal, el no debería haber hecho esas cosas. Así me estaba	
63	diciendo el señor el jefe del serenazgo Entrevistadora. Umhu	EC7.63-66
64	claro, en cuanto a las promesas, a las propuestas que ha hecho	
65	el alcalde como usted le ve eso, siente que está cumpliendo	
66	EC7:eh no no no ta una chanfaina eso si no te podría decir que	
67	está bien no, Entrevistadora: entonces no está cumpliendo las	EC7.67-68
68	promesas EC7:No no está cumpliendo no está cumpliendo es	
69	una pesadilla hablando del alcalde la verdad nos lamentamos	
70	mucho de haber elegido Entrevistadora: entonces no ha	EC7.70-73
71	cumplido EC7: No nada no ha cumplido no ha cumplido	
72	Entrevistadora. Entonces para usted piensa que ellos no les	
73	interesan los problemas EC7: Ahí está ahora no les interesa	
74	claro él quiere aprovechar de nuestra humildad que tiene y con	EC7.74-76
75	la plata que llega de un apoyo se ocultan él quiere aprovechar	
76	con nuestro propia fuerza después pasarle el trabajo que él ha	
77	hecho al final de cuenta esa agua que ha venido con nuestro	
78	sacrificio que nosotros hemos pagado peones tanto, pero	EC7.78-80
79	nosotros no nos beneficiamos nada Entrevistadora: entonces	
80	cree que hay errores Entrevistadora: no les ha dado respuesta	
81	EC7:No nada ha quedado en nada Entrevistadora: a entiendo y	
82	entonces no ha habido esos servicios rápidos en esas situaciones	EC7.81-85
83	que usted me comenta no EC7: no nada Entrevistadora: ni el	
84	alcalde se ha pronunciado EC7:no tampoco nada	
85	Entrevistadora. Y el alcalde está dispuesto a ayudarles a ustedes	
86	EC7: Pero si estaría dispuesto a ayudarnos se presentaría pero	
87	como yo veo a él no le interesa nada. Entrevistadora: aparte de	EC7.87-87
88	esa experiencia tiene otra quizás que en el cual ha visto el	
89	desinterés por parte de las autoridades, de los funcionarios	
90	EC7:Bueno de las autoridades claro, nosotros queremos que se	
91	cumpla no con sus promesas que el alcalde ha hablado todo,	
92	pero de qué sirve que uno andamos pie con pie de la	
93	municipalidad si no le encontramos al alcalde ahí no pudimos	EC7.93-95
94	entonces cumplir con el alcalde uno queremos hacer algo con	
95	nuestro, pero no se puede Entrevistadora: si usted quiere por	
96	ejemplo acceder a por ejemplo a un servicio que brinda la	
97	municipalidad ese servicio está abierto la mayor tiempo del día	
98	o permanece cerrado como ha notado eso EC7:si permanece	
99	abierta Entrevistadora. Abierta todos los días o como ha notado	

<p>100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126</p>	<p>usted. Viernes o sábado EC7: Si hasta mediodía del sábado Entrevistadora: pero los servicios que ellos les va brindar si les da acceso les da la razón para que puedan volver otro día EC7:Si Entrevistadora. O les da la razón en el momento EC7: Si Entrevistadora. Eso si EC7:Si nos brinda todo Entrevistadora: en cuanto a los equipamientos quizás ha notado los uniformes delos serenazgos el equipamiento en los servicios de limpieza como ha notado usted que están EC7:Uniformados si Entrevistadora. O les falta algo EC7: Si uniformados Entrevistadora: si están uniformados, usted nota que están uniformados todo protegidos botas chalecos EC7: Si si Entrevistadora: alguna ha visto algún implemento nuevo que ha sido para usted o lo mismo no más que está viendo hace años EC7:Todo lo que veo igual no mas no se cambéa, nunca se modifica igual no más lo veo cada alcalde que llega todo, solamente en vez de invertir se por ejemplo esta pavimentación por ejemplo el señor Seperiano Martínez así como ha dejado todo y en vez de invertir otro tipo de trabajo el señor Aldain que hace nuevamente lo renueve y los parte y dice que él ha ha arreglado, como pues si esta calle está arreglado Entrevistadora. Ah en el mercado también, que me puede decir de eso EC7: Por ejemplo el al principio de su candidatura de su campaña él ha propuesto para que hace el mercado de dos pisos pero tampoco no ha cumplido, por ejemplo el gras de arriba esos tiempos era estadio no, estadio de la municipalidad y ahora ese estadio era de la municipalidad o sea que todos entran juegan todo pero ahora que ha hecho esos tiempos el señor Cipriano lo había hecho como un tipo gras, y ahora cada niño que entra a ver todo juega cada niño te cobra un sol y eso era de la municipalidad, el señor Rusbel Camacho dice eso ha donado ese campo para que sea un estadio de la municipalidad no es para que se convierta en un gras privado para que cobra pero ahora cobran pues Entrevistadora: no te agrada entonces EC7: No no delo que es de la municipalidad acá no tienen que cobrar pues no tienen por qué cobrar pero cobran pues Entrevistadora: y otras herramientas de vestimenta quizás para lo de limpieza cree que son que están bien equipados o cree que le faltan algo EC7: Si todo anda con sus mascarillas de acá todo sus gorros Entrevistadora. Guantes chalecos EC7:guantes botas chalecos también tipo un saco abajo con sus botas Entrevistadora: ya eso sí ha notado usted que están bien implementados EC7: Si bien implementado Entrevistadora: a su comentario final que me puede decir que problema usted me puede recalcar respecto a todo el problema que hemos estado hablando cual es lo que usted señala lo principal la política EC7:Con lo que veo yo quizás es más con lo que veo los problemas es sobre el señor alcalde que él hace palabras y no cumple por ejemplo en mi sector villa sol no de mi es un sector caserío, comunidad que será no nos ha prometido llevar la luz, nos ha prometido para que nos da agua a firmado incluso para que llegue eso al final de cuentas imos a pedir que cumpla esas promesas que ha hecho pero no le importa hace cuenta que para el pintar en un papel es como un juego la municipalidad nunca se pinta igual nomas se ve Entrevistadora. A entonces eso ha notado usted EC7: si acá no hay nada de avance ni siquiera la iglesia lo pintan nada igual</p>	<p>EC7.102-103 EC7.105 – 107 EC7.111-116 EC7.118-120</p>
--	--	---

	<p>no más, cada alcalde que entran solamente creo entran a robar no mas no a trabajar Entrevistadora: aja y si pudiera decirle algo al alcalde que servicios le diría que implemente más que brinde mejor ¿cuál sería el servicio que usted pediría al alcalde? EC7: el servicios seria no que arregla al pueblo a la municipalidad de Acomayo que arregla que no le mire así no más que espera que la pintura se despinte de sus municipalidades iglesias, todo pero al alcalde que no le importa nada solamente está en alabarse que hace trabajos que hace trochas, carrosables,.</p>	
--	--	--

CODIFICACIÓN ABIERTA

ENTREVISTA SERVIDOR DIRECTIVO 1 (ESD 1)

Fecha de entrevista: 11/10/2021

Lugar: Plaza de armas de Acomayo.

Nro	EVIDENCIAS	UNIDADES DE SIGNIFICACIÓN
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43	<p>Entrevistador: ok, sobre eso mire ve ya tenemos una visión de esos servicios, lo que queremos saber es la percepción de usted no está ni como pobladora ni como servidora directamente pero si esta como la parte de gestión. Entonces es importante también ver su visión sobre como percibes que se está brindando el servicio, o brinda el personal respecto a la confianza. Cuando hablamos de calidad lo vamos a dividir en 5 dimensiones ya, la primeo vamos a hablar sobre la confianza y la empatía, tú has visto o has percibido que el personal que brinda los servicios lo hace con confianza con empatía o ¿cómo crees tú? SD1: mira hasta donde yo he podido visualizar a la fecha que vengo laborando desde el año 2019 eh creo que recursos humanos le falta en eso no</p> <p>Entrevistador: umhu SD1: creo que yo desde mi área dije también como parte de funcionaria que se debe capacitar al personal, Entrevistador: ok SD1: dependiendo de cada área que ocupa el servicio que va prestar no, pero en el área de recursos humanos se tiene un personal nombrado Entrevistador: umnhu SD1: que a veces no lo ve empeño no lo ve esa presión de hacer un trabajo eficiente Entrevistador: cálido tal vez SD1: aja cálido Entrevistador: umhu SD1: y no se está capacitando al personal y esa es una debilidad no</p> <p>Entrevistador: Entonces verías que el personal lo hace así, con empatía con gracia o lo hace como hostiles, ¿cómo crees que hacen el trabajo? SD1: hay algunas personas que ya creo que lo hacen con empatía con ganas de brindar ese servicio cálido a la población Entrevistador: umhu SD1: pero hay otros que no que son a veces un poco toscos hostiles o casi eso se está evitando porque si si hay una queja ya inmediatamente se toman acciones no tanto de retirar al personal sino de hablar no</p> <p>Entrevistador: se corrige. Ya entonces como usted pertenece al área de gerencial y en realidad más de gestión, ¿crees que los servicios por ejemplo de limpieza, seguridad, demuna, son en horarios convenientes de la población? SD1: ehhhh Entrevistador: o por ejemplo vamos por sectores no, limpieza, ¿crees que los horarios que se está trabajando atienden directamente a las necesidades de la población? SD1: creo que en partes Entrevistador: ya SD1: en partes creo que no pues no todavía no como algunos salen muy temprano de casa no pueden sacar su basura Entrevistador: claro aja SD1: y otros en horarios son beneficiados Entrevistador; umhu SD1: por ejemplo esas personas que salen muy temprano no es adecuado el horario de la noche y también de la mañana pero para esos tendría que haber recursos</p> <p>Entrevistador: no hay ja ja entiendo, claro entonces esos es sobre esos servicios pero también hay servicios que son más sociales y hoy justamente estamos en una fecha atípica de trabajo que es sábado y se está brindando lo que es atención afuera, ya esos servicios como lo han hecho, crees que estos servicios de hacer sábados es conveniente</p>	<p>ESD1.7-10</p> <p>ESD1.16-17</p> <p>ESD1.19-23</p> <p>ESD1.28-31</p> <p>ESD1.32-34</p> <p>ESD1.39-45</p>

<p>44 para la población, llega a ellos SD1: si Entrevistador: ya SD1: los 45 sábados y domingos realizar trabajos como acá del distrito de 46 Chinchao que es una zona rural la población mayormente son 47 agricultores, ganaderos que de lunes a viernes ellos también paran 48 ocupados en su trabajo los sábados y domingos son los más adecuados 49 para brindar servicios Entrevistador: umhu SD1: eh lo que me olvide 50 mencionar es el servicio del área técnica municipal Entrevistador: ya 51 SD1: justo estoy comentándole ellos casi siempre sus trabajos lo 52 realizan sábados y domingos porque es netamente con la población 53 trabajan con el jazz eso Entrevistador: a ok si entonces, sabes si se 54 llegan a atender las necesidades de la población por ejemplo a veces 55 puede venir este, se queja un barrio y se oye no me están recogiendo la 56 basura, hay esa posibilidad que se responda de manera adecuada, 57 atienden eso o dejan que pasa, ¿Cómo hacen esa situación? SD1: si se 58 trata de atender a medida de la posibilidad Entrevistador: umhu SD1: 59 a veces por falta de personal Entrevistador: ya SD1: que no se viene 60 atendiendo de manera adecuada, por falta de movilidad también 61 Entrevistador: ya ok SD1: todo eso, la falta de los recursos 62 Entrevistador: de recursos principalmente SD1: de recursos por 63 ejemplo para lo que es limpieza hasta la fecha no adquirimos el camión 64 recolector es un poco costoso Entrevistador: umhu SD1: y ahora 65 personal también se ha limitado en contratar porque como sabrás no 66 esta pandemia ha hecho que muchas empresas cerraran sus negocios 67 Entrevistador: claro SD1: ese mismo hecho ha hecho que el aporte de 68 los tributos que ellos pagan sus tributos han dejado de pagar ese mismo 69 hecho ha reducido los ingresos fiscales del estado, por ese mismo 70 economía y finanzas han reducido a todas las entidades públicas casi 71 ochocientos mil soles para el distrito de chinchao que es un monto 72 importante Entrevistador: claro, si pues SD1: que servía a nosotros 73 para contratar personal, personal, adquirir tal vez una movilidad y todo 74 eso no Entrevistador: umhu claro SD1: para mejorar el servicio 75 Entrevistador: y todo esta situación de lo que hemos conversado ahora 76 ¿crees que la gente confía en los servicios de la municipalidad, tiene 77 confianza así por ejemplo haya yo sé que si o si el lunes o si sé que si 78 necesito algo la muni me va ayudad? Tal vez no como lo perciben eso. 79 ¿Crees que hay esa situación de confianza, empatía de la gente? Hacia 80 acá SD1: confianza creo que no Entrevistador: eso he notado he visto 81 quejas umhu SD1: incluso de essalud, que venían llamando la atención 82 eso creo yo también pienso que también depende de la gerencia de la 83 dirección como se estaba manejando todas esas áreas, por eso que ahí 84 falta un poquito de recursos humanos y la misma gerencia se pongan 85 el empeño de brindar un servicio de mejor calidad porque hasta la 86 fecha he visto quejas por eso mismo creo que no se logra la confianza 87 de la población Entrevistador: claro SD1: no hay un servicio 88 adecuando Entrevistador_ umhu ok, vayamos a FIABILIDAD. La 89 fiabilidad se refiere a que tan seguro se siente la persona o el poblador 90 de que la muni me va brindar el servicio, es decir, por ejemplo yo tengo 91 mi carro y sé que no me va fallar, algo muy similar yo tengo mi muni 92 y sé que no me va fallar. Crees que la municipalidad tiene esa 93 seguridad esa confianza en que va brindar un servicio y no va hacer 94 irregular por ejemplo sé que mi camión recolector va venir todos los 95 lunes a las 5 de la mañana. La gente tiene eso o sé que si llamo a la 96 policía va venir inmediatamente, ¿crees que perciben eso? SD1:: ehh 97 le vuelvo a decir creo que en partes no Entrevistador: ya SD1:: algunos 98 si creen y algunos tampoco no como hay población se queja de todo</p>		<p>ESD1.51-54</p> <p>ESD1.55-57</p> <p>ESD1.70-71</p> <p>ESD1.74-77</p> <p>ESD1.85-89</p> <p>ESD1.93-96</p>
--	--	---

99	no, espera todo de la municipalidad a veces ellos no aportan lo que es	ESD1.96-101
100	sacar por ejemplo, el basurero de pasar limpieza también de todas	
101	maneras cumple Entrevistador. Cumple aja SD1:: pero ellos a veces	
102	como le digo por los trabajos que tienen tal vez habrá no se situaciones	
103	de ellos que no sacan cuando ya paso el basurero y la basura esta tirada	
104	ahí los perros están ahí tirados y a veces lo desasen y a veces el	
105	personal pasa de cierta hora a tal hora y ya no se percata y con respecto	
106	a lo que es seguridad sí se está trabajando creo que amena de lo que	
107	es comisaria y con el personal que tiene está haciendo lo posible eh	
108	de trabajar Entrevistador: a ya listo entonces tú crees que el personal	
109	de aquí de chinchao, de Acomayo conoce sus funciones cuando brinda	
110	sus servicios así, al revés y al derecho o piensas que no SD1:: eh	
111	poco diría yo, al revés y al derecho creo que no porque necesitaría una	
112	capacitación eh en su área de sus funciones porque normalmente son	
113	personal nuevo que se contratan cada tres meses vienen se les capacitan	
114	los tres meses se les capacitan y se involucran de ahí se cambian	
115	Entrevistador: umhu SD1: Y eso es creo la falencia en general	ESD1.113-117
116	Entrevistador. Y eso sucede en general con los servicios que se hacen	
117	en general con todos los servicios es así cada tres meses los cambian	
118	SD1:: si algunos con limpieza creo que hay algunos que están	ESD1.117-120
119	nombrados, pero directamente en recolección hay contratados hay	
120	algunos creo que se están manteniendo desde el año 2019 y otros son	
121	cada tres meses que se cambian pero van rotando Entrevistador: van	
122	rotando, o sea que casi en todos los servicios es así es la debilidad SD1:	
123	aja donde están nombrados, en defensa civil así esas si permanecen	
124	Entrevistador: ok, a ya vayamos a la responsabilidad no la	
125	Municipalidad generalmente cuando hace una actividad o un	ESD1.124-125
126	compromiso sobre sus servicios por ejemplo ahora dice ahora vamos a	
127	ampliar el servicio del agua por ejemplo en el horario Ha sucedido eso	
128	que ha hecho un compromiso al responder o no a pasado eso SD1: si,	
129	si usted me dice con el servicio de agua con eso netamente esos	
130	servicios llevamos el agua acá en chinchao con la mala ejecución de la	ESD1.130-134
131	obra el agua turbia no está funcionando pues Entrevistador. Unmhu	
132	SD1: la autoridad que se comprometió llevarles, se ha hecho como	
133	administración directa en partes y todo no pero con fecha ya dos años	
134	no pero todavía no se logra abastecer a toda la población y hay muchas	
135	quejar por eso mismo Entrevistador: ya SD1: y eso hecho se da que	
136	hay un compromiso y no se ha podido cumplir pues no Entrevistador:	ESD1.135-138
137	no se ha podido cumplir, y cuando las personas o los comités por esos	
138	vienen se quejaron a veces o vendrán por algún servicio se quejan SD1:	
139	si Entrevistador: como hacen la solución de problemas SD1: lo que	
140	hacen es hablar darle una solución ya sea mandarle un personal para	
141	absolver esas dificultades Entrevistador: ya este SD1: siempre se trata	
142	en la medida de lo posible la solución no, ya con personal o las	ESD1.141-144
143	dificultades que se presentan Entrevistador: y has visto eh si hay más	
144	menos herméticos. Allanados no, como son los servidores aquí, son	
145	más expresivos les gusta hablar les gusta atender o son más cerrados	
146	por así decir SD1: hasta donde he podido ver desde mi área	
147	sinceramente que no, pero metida en mi oficina no logro ver la atención	
148	que brinda, pero lo poco que voy a veces caminando para coordinar en	
149	otras áreas me gano que hay personal que se contratan cada tres meses	ESD1.149-151
150	creo que algunos son bien tratables que tienen la manera pero algunos	
151	no que son bien fríos y eso como personal de esta institución trato de	
152	al personal llamarle y explicarle no es la forma que se trata a la gente	ESD1.151-153
153	hay que aprender que se trata porque ellos viene a servir una buena	

154	atención una buena imagen y por ende se le tiene que tratar mejor no	
155	Entrevistador: ok SD1: eso es lo que como personal he podido hacer	
156	Entrevistador: ha habido emergencias para atender de forma rápida	
157	para poder estee. Seguridad, en limpieza, en salud SD1: si si	
158	Entrevistador: ya, como solucionan eso rápidamente SD1: en salud	
159	para usar ese tipo de de deee urgencias lo que se ha hecho es que, lo	
160	bueno que acá en el distrito de chinchao trabaja muy articulado por lo	
161	que es salud, lo que hacen es reunirse Entrevistador: ya SD1: de salud	
162	y el área de programas sociales para hacer trabajos de eh hh	
163	coordinados no Entrevistador: unhu SD1: en esa parte no se ha tenido	
164	problema más bien hemos sido bien vistos a diferencia de Huánuco	
165	por trabajar así articulado, y bien coordinado con lo que es salud se ha	
166	dado se ha trata de siempre de dar la mejor solución Entrevistador: se	ESD1.165-186
167	ha visto la forma de mejor atender SD1: si Entrevistador: ya y los	
168	pobladores de acá les gusta atender o son más perezosos SD1: en	
169	algunas áreas Entrevistador: en qué áreas más o menos SD1: eh hh	
170	visto alguna dificultad en el área técnico municipal creo que es porque	
171	el mismo presión de que ven Entrevistador: área técnico que en SD1:	ESD1.171-174
172	son los servicios de, trabajan netamente en brindar servicios de agua	
173	en coordinación con las jazz Entrevistador: a ya ya ok SD1: aja lo que	
174	es agua de acá del distrito no Entrevistador: umhu SD1: agua desagüe	
175	todo eso Entrevistador: ok ya SD1: pero ahora ya se está viendo todo	
176	lo que es agua desagüe netamente vinculado a la población las quejar	
177	se crea otra área no porque el tema es netamente cumplimiento de	
178	metas que se trabaja en coordinación con vivienda y poblaciones diré	
179	con ministerio de viviendas y desarrollo humano creo eh por eso	ESD1.179-180
180	mismo creo que la no tiene un poquito de paciencia para la población,	
181	porque a veces viene la población tosco y esto por ejemplo el buzón	
182	está hueco hace tiempo y no le dan solución y todo eso y ella también	
183	responde no como culpándole a veces eso es lo que me podido ganar	
184	ya hace tiempo hey hecho requerimiento en logística ya vayan a	
185	logística pero esa no es la forma no, creo que es mejor conversar con	
186	el señor no disculparse de parte de la entidad, de ir por ejemplo al área	
187	de darle solución no por ejemplo alterándose o culpando al otro no	ESD1.187-190
188	conseguimos nada Entrevistador: ok vayámonos a otros aspectos que	
189	se ven no, como está el tema de los equipos que usa el personal para la	
190	atención, por ejemplo seguridad, saneamiento e limpieza no a nivel de	
191	uniformes también como van en eso SD1: uniformes estamos haciendo	
192	lo posible ahora tratando de priorizar lo que es mascarillas por ejemplo	
193	lo que es ahora mascarillas es mayor gasto y menor recursos no,	
194	tratamos de hacer lo mejor posible para adquirir mascarillas, pero al	
195	inicio del año no más se ha comprado los mamelucos todo eso	
196	Entrevistador: umhu SD1: y ya pues para todo el año tiene recursos	
197	para estar cambiándolo Entrevistador: claro, cada cuanto tiempo les	
198	cambien SD1: cada 6 meses diría yo Entrevistador: ya aja una parada	
199	o dos paradas SD1: dos paradas para el año Entrevistador: o sea una	ESD1.199-202
200	cada 6 meses y esto es eh SD1: y aparte le ha comprado este para que	
201	se ponga encima un mameluco un protector y así estamos trabajando	
202	Entrevistador: como lo ven ustedes es suficiente es insuficiente SD1:	
203	es insuficiente Entrevistador: que dicen ellos se quejan los mismos	
204	servidores SD1: claro se quejan los mismos directores entonces vernos	
205	en manos atadas no podemos a veces como poder prácticamente todos	
206	los recursos para el personal un sueldo ya para comprar, el costo como	
207	para todos ellos es regularcito y en esa parte pues Entrevistador: están	
208	mal ya. Eso está digamos en tema de uniformes y en equipos SD1:	

209	equipos igual hay computadores que están desde el 2012 que creo que	
210	han hecho una renovación como tengo entendido con el señor de	
211	informática y venimos comprando cuando se malogra uno dos y así	
212	poco a poco no, no estamos equipados justo ayer, antes de ayer	ESD1.212-214
213	teníamos una reunión y escuchaba quejas del área de programas	
214	sociales que ellos también todos han trabajado con población y no	
215	servían la computadora la impresora no se compra pero también es un	
216	poquito descuido de ellos que no lo están considerando dentro de los	
217	planes bajo esos implementos de importancia Entrevistador: o sea no	
218	lo planifican SD1: dicen yo lo considere en el cuadro de necesidades	
219	no pero también cuadro de necesidades hay un poquito de dificultad	
220	yo creo que del área correspondiente que es logística debe pedir o	ESD1.219-222
221	exigir sus necesidades que es en noviembre o diciembre de cada año	
222	Entrevistador: claro SD1: lo están haciendo cuando inicia y al	
223	momento de exigir sus necesidades no lo articulan una cosa y su cuadro	
224	de necesidades esta otra cosa entonces ahí hay una debilidad no se está	
225	poniendo pero mayormente en el 2019 hemos comprado varios	
226	equipos por ejemplo laptop todo eso en el 2020 no se ha podido por la	
227	región y este año igual no Entrevistador: a ya SD1: Ahorita recién creo	
228	que se está mejorando los ingresos y todo estamos haciendo todo lo	ESD1.227-231
229	posible de adquirir los equipos que son principales, a veces como área	
230	no te llega esas necesidades en logística no más y a veces creo no no	
231	estamos comunicándonos como hacer bien todos, esa dificultad se ha	ESD1.231-232
232	hablado en esta última reunión, me hicieron conocer y yo también dije	
233	no que nos debe llegar esas necesidades urgentes se tiene que priorizar	
234	para brindar un servicio de mejor calidad Entrevistador: y al final uno	
235	mismo percibe no, como crees que la población percibe los servicios,	ESD1.34-236
236	he digamos que tendrías que ponerte en el papel de ellos que dirían de	
237	los servicios que brinda la muni SD1: ehhh con respecto a los horarios	
238	de registro civil estoy un poco desacuerdo, porque he visto quejas	ESD1.237-240
239	como es un personal nombrado que como la edad acá tenemos 18	
240	nombrados que algunos están en servicios principales como son	
241	personal de registro civil y acá tenemos como personal de registro civil	
242	como personal tenemos cuatro y siguen manteniéndose como personal	
243	de registro civil y cuando se quiere poner otro y a veces ellos son un	
244	poquito problemáticos, vienen ponen su horario ellos no, dicen yo voy	
245	a atender digamos lunes miércoles y viernes de tal hora a tal hora	ESD1.243-247
246	porque si no mis derechos están siendo vulnerados, entonces hay que	
247	dejar a otro personal pero ellos no permiten no, son un poquito	
248	especiales Entrevistador: a ok SD1: los nombrados y esa dificultad ese	
249	horario no creo ya que ahora último se ha coordinado ya pues que	ESD1.248-251
250	tienen que ya creo que en su horario que podemos hacer pues no,	
251	porque nosotros como distrito no tenemos un sistema de internet que	
252	sea fluido para trabajar virtual y el registro civil, es creo para tender	
253	presencialmente Entrevistador: casi siempre SD1: claro y con otros	
254	servicios de lo que es de limpieza ehhh a veces como usted me dice	
255	que yo me ponga en el papel de la otra persona porque veo que viene	
	la gente lo tira la basura no se está limpiando, pasa una hora y ya cr5eo	
	que lo dejan durante el día en vez de estar ahí limpiando Entrevistador:	
	permanente SD1: o capacitar a la población también que no se debe	
	tirar los residuos solidos Entrevistador: umhu SD1: y así no	
	Entrevistador: como evaluarías el final dirías que hay una servicio de	
	calidad como crees que lo percibe la gente SD1: eh mi percepción por	
	lo que viene haciendo, venimos esforzándonos para brindar un	
	servicio de calidad, todavía no estamos al cien por ciento diría que	

	<p>estamos a un 50% la mitad nos falta a nosotros por mejorar mucho nos falta por mejorar eh capacitar al personal eh en sus funciones en empatía para que ellos se sientan comprometidos, se sientan motivados no y en base a eso hacer un buen trabajo un buen servicio de prestar a la población dar un buen trato Entrevistador: umhu SD1: eso nos está faltando y estamos haciendo todo lo posible para mejorar pues no en especial tratar de involucrar al personal nombrado no ellos como le digo Entrevistador: principalmente SD1: aja porque ellos son un poquito recios en comprometerse ellos vienen y ponen su horario y ya no como hay bastantes acá en algún área le tienes que poner pues es demasiado personal que se tiene en nombrado y prácticamente no son preparados entonces tienen que estar en brindando atención y a veces le ponemos en áreas sin importancia no Entrevistador: ja ja si te entiendo SD1: porque todo el día están ahí no hacen nada y por lo mismo que se quejan la población se queja no, porque una señora dice que la han puesto es sisco, venían y la gente se paraban quejando que tenían un mal trato tenían mala atención la señora le entraban y ya pues tienes que contratar a un personal para mejorar tu calidad de atención, eso estamos tratando de Entrevistador: mejorar no SD1: aja Entrevistador: mira te agradezco mucho por la atención sabes que toda la información que se ha tomado va ser manejada con financiabilidad es para una investigación no más SD1: ok gracias.</p>	
--	---	--

CODIFICACIÓN ABIERTA

ENTREVISTA SERVIDOR PÚBLICO 1 (ESP 1)

Fecha de entrevista: 11/10/2021

Lugar: Plaza de armas de Acomayo.

Nro	EVIDENCIAS	UNIDADES DE SIGNIFICACIÓN
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43	<p>Entrevistadora: me presento nuevamente mi nombre es Ángela Gómez y en este espacio vamos a comentar que percepción de usted o que percepción ha visto a notado que la población tiene hacia sus servicios entonces de acuerdo a ello voy a preguntarle eh que tiempo viene laborando de personal de serenazgo SP1: bueno recién yo ingreso, trabajaba de seguridad en otra empresa así Entrevistadora: pero en este ámbito que tiempo SP1: recién ayer ingrese Entrevistadora: ayer recién ha ingresado a ya muy bien, eh SP1: soy licenciado del ejercito Entrevistadora: a ya ya ya pero si ha tenido experiencia SP1: experiencia de seguridad si he trabajado un año en la empresa de seguridad bancaria Entrevistadora: a ya y respecto a este proyecto que usted tiene como ha sido la atención que ha brindado a la población usted que ha sido eficiente, ha sido claro o cree que quizás las personas a quien ha brindado ese servicio no les ha ido bien como ha percibido ese tipo de cosas SP1: no no no Entrevistadora. Siente que si las personas le entienden SP1: si Entrevistadora. Cuando habla SP1: si Entrevistadora: quizás hay algunas personas no saben algunas cosas y recurren al serenazgo al principal, entonces ha notado que usted si se ha dejado entender por las personas SP1: si Entrevistadora: si no, tiene alguna experiencia un comentario que quizás haya escuchado usted sobre los servicios del serenazgo a percepción de la población SP1: no Entrevistadora: no no conoce, quizás alguna población no se refiere a serenazgo que muchas veces no son eficientes otros si tienen buenas opiniones no SP1 si otros te dicen que más personal debe haber aquí Entrevistadora: más personal de serenazgo y a que se debe eso SP1: porque muchos no hay por decir en el cobro no abastecemos no hay muchos, los ambulantes ya vienen a se meten no hacen casos algunos, es por eso que necesitamos más persona Entrevistadora: y en esas intervenciones que usted hace por ejemplo los ambulantes me comenta no, y como ha sido esa experiencias usted les ha dicho no que cumpplanlas reglas quizás que cuiden su distanciamiento como ellos han respondido ante ello, no no hacen caso, los ambulantes SP1: no no hacen caso Entrevistadora: no hacen caso no, algún comentario acerca de eso SP1: no nada solo dicen que como a otros que son de aquí le dejan vender y que vienen de Huánuco les votan Entrevistadora: aja entonces son bien difíciles para que les controle usted SP1: si Entrevistadora: eh su horario de trabajo, SP1: 7 y media a 4 de la tarde Entrevistadora: a 4 de la tarde después de las 4 ya no hay serenazgo SP1: si queda otro turno Entrevistadora: a ya ya queda otro de turno, y de acuerdo a su horario como usted ve, es flexible quizás es un poco pesado para usted SP1: flexible si es, pesado cuando hay cobros nada mas Entrevistadora: y en estos tiempos de covid no podríamos decir cómo ha percibido esos horarios o como a estado usted laborando SP1: ahí normal Entrevistador: en esos horarios le ha parecido quizás bien como ha sido</p>	<p style="color: red;">ESP1.23-25</p> <p style="color: red;">ESP1.30-32</p> <p style="color: green;">ESP1.35-37</p> <p style="color: green;">ESP1.41-43</p>

44	eso en tiempos de pandemia a estado usted fuera quizás	SP1: si	
45	Entrevistadora: usted cree que las personas ehh se sienten satisfechos con		
46	los servicios que usted les brinda	SP1: algunos, algunos no les gustan	
47	cuando les	Entrevistadora. Ha recibido comentarios quizás positivos	ESP1.47-48
48	negativos	SP1: si eso si	
49	Entrevistadora: usted cree con su labor se está		
50	preocupando por las necesidades de la población siente que se está		
51	abasteciendo esas necesidades de seguridad que ellos requieren con su		
52	labor d que está desempeñando	SP1: ahorita sí, pero como le digo falta	
53	personal pues no, no abastecemos somos pocos	Entrevistadora: cuantos	
54	serenazgos más o menos son	SP1: bueno la verdad no sé pero aquí hay	
55	poquitos 6 unos 7 había en la mañana	Entrevistadora: pero siente que usted	
56	está abasteciendo la seguridad que ellos necesitan	SP1: si	ESP1.56-56
57	Entrevistadora: si no siente su labor si siente aja, usted está percibiendo que a comentario		
58	suyo está cumpliendo con sus funciones que debería encomendar usted		
59	por ejemplo pongamos una situación de robos no, una situación de robo		
60	siente que usted va cumplir con esta función va satisfacer quizás en		
61	solucionar este	SP1: eso sí a la primera ayudar defender si es que hay un	ESP1.60-62
62	robo	Entrevistadora: y a su percepción como ciudadano muy parte de la	
63	labor que está cumpliendo como es que percibe este indicador de la		
64	función de serenazgo	SP1: a parte para mi si está bien	
65	Entrevistadora. Si		
66	siente que está bien, siente que cumplen en beneficios.	Usted se siente	
67	capacitado para poder brindar en los servicios de seguridad con la		
68	población	SP1: si	
69	Entrevistadora: si se siente con las bases necesarias no		
70	SP1: si	Entrevistadora: por ejemplo ya sabe qué hacer en una situación tal	
71	vez de crisis pues no, hay quizás enfrentamientos o como en el caso		
72	anterior quizás de robos quizás sabe que función debe cumplir	SP1: si en	ESP1.69-71
73	esa parte si si se	Entrevistadora: y en la percepción de las personas quizás	
74	algún comentario hacia su trabajo, ha logrado escuchar algún comentario		
75	sobre la labor que ha estado cumpliendo que son buenos que son malos		
76	SP1: si hay de diferentes personas para otros, si para otros no, siempre así		
77	va a ver comentarios	Entrevistadora: que cometarios más o menos,	
78	indicame	SP1: otros dicen no hacen buen servicio dicen para otros, para	ESP1.73-76
79	otros no todos los serenazgos somos iguales pero hay de diferentes		
80	servicios tienen cada uno	Entrevistador: claro que sí, y dentro de su labor	
81	ha habido quizás una omisión o un error con sus funciones ha notado eso		
82	SP1: no	Entrevistadora: no ha notado eso, hasta ahora cree usted que está	
83	siendo eficiente no hay ningún error no ha notado quizás ninguna		ESP1.80-81
84	dificultad por parte de su función siente que si todo está bien	SP1: si todo	
85	está bien	Entrevistador: que me puede decir de los servicios muy aparte	
86	Entrevistador: que me puede decir de los servicios muy aparte		
87	del serenazgo no usted como ciudadano también goza de los		
88	servicios de la demuna, servicios del hospital mismo, servicios de		
89	limpieza que que puede comentar acerca de eso como lo ven esos		
90	servicios. Esta eficiente les falta como ha notado	SP1: en la limpieza, en	
91	limpieza veo que unas partes está sucia no cumplen	Entrevistador: no	
92	cumplen bien, alguna otra entidad que usted ha recorrido quizás no se para		
93	que haga un trámite y no se le ha atendido de la mejor manera	SP1: en los	
94	agentes	Entrevistador: en el agente	
95	SP1: si en los agentes de multired no		
96	tienen este el banco te cobra comisiones muy caras del banco de la nación		
97	pues no ellos por realizar un pago de la luz te cobran un este un sol más		
98	así te cobra y eso según electro centro ellos dicen que no debería cobrar		

99	la atención SP1: no ninguna de parte de la población si respetan el	
100	distanciamiento las mascarillas lo único en esa parte si no hay personas	
101	que no respetan no usan Entrevistadora: del uno al diez cuantas personas	
102	como máximo como mínimo no respetan el distanciamiento esos	ESP1.102-103
103	protocolos de bioseguridad SP1: Las personas que no respetan del uno al	
104	diez por ejemplo serán pues 3 o 4 por ciento Entrevistadora: los demás si	ESP1.104-106
105	te hacen caso SP1 si Entrevistadora: y usted que está laborando ya en la	
106	municipalidad, como está percibiendo las propuestas que ha encomendado	
107	el alcalde en sus inicios respecto a sus promesas a todas sus propuestas	
108	como esta se está desempeñando se está logrando la meta o se está	
109	desviando el camino como está tratando esa parte SP1: de mi parte si si	ESP1.108-112
110	está haciendo bueno, si está trabajando bien el alcalde Entrevistadora.	
111	Muy bien alguna propuesta que usted recuerde que si se está cumpliendo	
112	muy bien SP1: que está cumpliendo ha dicho de las zonas turísticas si	
113	está cumpliendo, que él ha dicho que va activar todas las zonas turísticas	
114	que él ha prometido Entrevistadora: como que cosas ha SP1: él ha	
115	cumplido por ejemplo la catarata de repente del cerro san Cristóbal	
116	Entrevistadora. Todo ello está implementando cosas supongo no SP1: Si	ESP1.115-117
117	Entrevistadora: usted cree que la municipalidad como entidad está	
118	abasteciendo estos intereses de resolver los problemas de la población	
119	SP1: en eso si Entrevistadora: resuelve todos los problemas que tiene la	
120	población SP1: si Entrevistadora: umhu como por ejemplo puede haber	
121	este problemas de limpieza como usted me comentaba no hay muy	
122	eficiente este trabajo quizás porque se encuentra por las calles basura	
123	quizás vasos descartables tirados en cuanto a ello la municipalidad a	
124	tratado de dar resoluciones a SP1: si pero sí pero lo soluciona	ESP1.124-126
125	Entrevistadora: como así implementa más personas de limpieza SP1: más	
126	personales de basura Entrevistadora: pero si siente que está siendo	
127	eficiente la municipalidad está tratando de cumplir las necesidades que	
128	necesita la población no SP1: si Entrevistadora: haya a tu percepción sí.	
129	SP1: aja Entrevistadora: Muy bien usted ha hecho un trámite algún	
130	documento algunas cosas que quizás necesitaba en su momento y ha	
131	logrado ver si el plazo que se le ha establecido quizás a usted para la	
132	entrega de ese documento de cualquier necesidad que pueda usted solicitar	
133	se ha cumplido en un tiempo establecido o que ha demorado SP1: si se ha	ESP1.131-134
134	cumplido, por decir yo he tramitado mi dni si Entrevistadora: si se cumple	
135	en el plazo que se establece entonces de esa parte no hay problema para	
136	usted SP1: no no hay Entrevistadora: a ya ahora me puede comentar	
137	quizás por los servicios de comunicación como es que usted accede usted	
138	a esos servicios y si le es fácil comunicarse y ellos cumplan su función de	ESP1.137-140
139	la manera debida o hay deficiencia para comunicarse con las entidades	
140	que usted requiera SP1: no no de mi parte normal todo tranquilo	
141	Entrevistadora: o sea cuando hace una llamada quizás o cuando solicita	
142	servicio de alguna entidad lo atienden de la mejor manera l dan esas	
143	facilidades para que usted pueda acceder al servicio SP1: si normal	
144	Entrevistadora: y ahora usted con el cargo que usted tiene de serenazgo	
145	cuando ocurre un problema por ejemplo espontáneamente le llaman a	
146	usted cómo es que usted hace sus seguimientos como va en ese problema	
147	si está yendo a la hora exacta o hay un retraso SP1: mira yo, si hay un	
148	llamado depende del jefe del serenazgo si nos comunica para ir nos vamos	
149	Entrevistadora: así al instante SP1: si al instante Entrevistadora. Salen y	
150	directamente a la situación donde está ocurriendo el problema ya se	
151	encuentra directamente SP1: si, Entrevistadora: pero ha habido quizás	
152	comentarios de la población que quizás ha dicho no ustedes se han	
153	demorado demasiado, necesitaba que vengan más temprano, se han	

154	demorado ha escuchado esos comentarios quizás SP1. No Entrevistadora:	
155	no, comentarios positivos quizás esos que han dicho si han sido eficientes	
156	han llegado a la hora justa SP1: no tampoco de mi parte como le digo yo	
157	también recién estoy trabajando aquí no estoy tiempo Entrevistadora:	ESP1.157-161
158	claro claro y en ese corto tiempo que ha estado laborando algún caso que	
159	ha tenido que resolver recuerda un caso SP1: No Entrevistador: ya a su	
160	percepción a su comentario que me podría decir de los servicios en	
161	situaciones de crisis de contingencia que se han venido dando como han	ESP1.161-163
162	sido esos tiempos SP1: de mi parte si ha sido bien todo Entrevistador:	
163	todo ha estado bien en este tiempo de crisis de pandemia SP1: si	
164	Entrevistadora. De pandemia donde todos debían estar en sus casas SP1:	
165	si Entrevistadora: de distanciamiento SP1: si como le digo algunas	
166	personas hay que no respetan eso Entrevistadora. Y ahora este por	ESP1.166-168
167	ejemplo si en estos tiempos ocurre un caso de robo un caso de violencia	
168	quizás y usted le toca recorrer a ese caso como haría ese servicio y cuál es	
169	la primera cosa que podría iniciar para aprender quizás a intervenir SP1:	
170	primeramente tengo que ir a hablarle hacer entender a la persona que está	
171	actuando de violencia así de pelea agarrarle y hablarle que se calme,	
172	tranquilizarse y si está dependiendo de la persona hay otros que están	
173	ebrios eso no esos son faltosos esos sino te hacen caso pues no	
174	Entrevistador: y esos servicios que brinda que le ha planteado creen que	
175	pueden ser rápidos o cree que pueden demorar un tiempo así SP1: Rápidos	
176	Entrevistador. Entonces a su percepción a su comentario quizás queme	ESP1.175-180
177	puede decir los servicios que usted me está dando quizás son de la	
178	población usted está al cien de apoyar a la población a hay algo que le	
179	dificulta algo que quisiera comentar SP1: No nada todo está bien todo	
180	Entrevistador: usted si está dispuesto a apoyar SP1: Si estoy dispuesto	
181	Entrevistador: y como lo puede extraer esta disposición usted a ver que	
182	podría hacer para las personas para que ellos se sientan más satisfechos	ESP1.182-183
183	ante su labor de serenazgo SP1: como dice que para la población	
184	Entrevistador: para que ellos se sientan satisfechos SP1: hacer bien mis	
185	servicios Entrevistador: dar tus servicios de la mejor manera dejarte	
186	entender esto Señor: si Entrevistadora: respecto a tu equipamiento que	
187	llevas ahorita tus votas tu uniforme es así todos los días que va a laborar	
188	o va haber un día en el cual vas a dejar de usar ello. Como es que se ha	
189	establecido haber eso SP1: ahorita los días que yo estoy trabajando no no	ESP1.189-190
190	veo así, la dotación está viejos los uniformes por ejemplos el borceguí es	
191	mío Entrevistador: es tuyo por decir los implementos tú los tienes SP1: si	
192	Entrevistador: no te da la municipalidad SP1: la municipalidad si te da el	
193	pantalón camisa chaleco, pero chaleco como lo vez está en mal estado	
194	Entrevistador: en mal estado esta SP1: y el borceguí que me iban a dar	
195	también estaba en mal estado por eso yo mismo yo tengo Entrevistadora.	
196	A ya entonces ellos no te dan los implementos necesarios no SP1: no	
197	Entrevistadora: entiendo y lo mismo quizás ha percibido para los	
198	personales de limpieza SP1: no eso no se Entrevistadora: sabe algo de ello	
199	SP1: no te podría decir Entrevistadora: pero como le nota así sus	
200	implementos están en buen estado tienen todos los implementos SP1: para	
201	ellos si veo que están bien Entrevistadora. Para ellos si veo que están bien	
202	implementados, tienen sus guantes sus botas SP1: si ellos si	
203	Entrevistadora. Solo para usted me dice no que hay deficiencia en cuanto	ESP1.203-204
204	a la implementación SP1: Por decir mascarilla, no nos dan. Ellos están	
205	una mascarilla un alcohol así Entrevistadora: a ya entonces si es que	
206	tuviera un comentario que decir ante ello lo que usted diría es que	
207	implementes esas cosas que podría usas como mascarillas los chalecos en	
208	buen estado, hasta incluso las botas no que usted mismo se ha tenido que	

<p>209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236</p>	<p>ver, pero en cuanto a la apariencia que usted lleva le es cómodo usar esos implementos SP1: si para mi si como yo he trabajado de seguridad, he trabajado años ya de seguridad, agente de seguridad trabajaba, y encima también estaba en el ejército si Entrevistadora: si les cómodo SP1: si es cómodo ya me acostumbrado Entrevistadora: solo entonces en eso SP1: en el uniforme Entrevistadora. En el uniforme no mas que está en mal estado, muy bien ahora quisiera saber a comentario final que usted piensa haber de los servicios que usted está brindando a la población que me puede decir de sus servicios SP1: de que de la población Entrevistadora: de usted de usted SP1: para la población Entrevistadora: umhu SP1: nada ahí todo bien Entrevistadora: siente que está cumpliendo bien su función SP1: si Entrevistadora: algún comentario quizás, que quizás quiera reforzar en cuanto lo que está desempeñando no, me decía que no hay los implementos en buen estado para trabajar de la mejor manera, entonces que me podría comentar o hacer énfasis en eso para que la municipalidad pueda mejorar el mejor servicio tanto para usted como SP1: como para la población, primeramente, he dicho no que falta el uniforme y nada en eso por mi parte doy el 100 de mi parte pongo las personas para el público como se llama para la población y como se llama debe haber movilidad si para movilizarnos así Entrevistadora: ah tampoco tienen movilidad SP1: no no veo movilidad otras municipalidades tienen carro motos Entrevistadora: a si si tienen eso sí, y aquí no les ha brindado eso SP1: si hay un carro lo veo pero veo que cuando se llevan y no queda aquí cuando una cosas hay Entrevistadora: ahhh y eso les hace como dificultad a ustedes cuando quieran intervenir rápido no SP1: si debe haber dos siquiera uno aquí queda con el serenazgo y otros Entrevistadora: claro que si entonces en eso también está haciendo, ahora dígame por ejemplo le pongo un caso no de la opinión de un ciudadano en cuando a usted le esté diciendo que no está cumpliendo con su trabajo bien que le falta cumplir con su función que le diría a este ciudadano así, que respuesta le daría SP1: de mi parte nada porque la gente así siempre va a hablar que no cumple pué porque la gente nada es bueno para la gente ahorita te dicen, algunas gentes te dicen bien otras te dicen mal así Entrevistadora: umhu solo usted entonces se encargaría de desempeñar como usted piensa que sabe SP1: si Entrevistadora: así es no umhu muy bien y como ciudadano muy aparte de su labor claro del serenazgo que me puede decir de los servicios que está brindando la municipalidad, como antes le recalca no los servicios de limpieza, servicios de salud servicios como la demuna como esos servicios no que me puede decir como ciudadano de esos servicios SP1: en esa parte nada la municipalidad está cumpliendo con eso Entrevistadora: entonces usted siente que esta cumpliendo bien, no hay ninguna falencia quizás SP1: no en eso a mi parecer he visto que a mi parecer está haciendo bien su trabajo Entrevistadora: umhu, muy bien muchas gracias eso sería parte de esta entrevista más bien gracias por este tiempo que ha tenido para nosotros.</p>	<p>ESP1.209-212</p> <p>ESP1.213-216</p> <p>ESP1.222-225</p> <p>ESP1.232-234</p>
--	---	---

CODIFICACIÓN ABIERTA
ENTREVISTA SERVIDOR PÚBLICO 2 (ESP 2)

Fecha de entrevista: 11/10/2021

Lugar: Plaza de armas de Acomayo.

Nro	EVIDENCIAS	UNIDADES DE SIGNIFICACIÓN.
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44	<p>Entrevistadora: ya, cuál es su nombre ESP2: Me llamo Ticto Mendoza cuchilla Entrevistadora. Ya Hace cuánto tiempo trabaja en el servicio del serenazgo ESP2: Yo ya estoy trabajando desde más de dos años Entrevistadora: más de dos años, que tal la experiencia trabajando ESP2: si todo bien Entrevistadora como lo englobaría usted ESP2: un trabajo normal no, trabajamos las 8 horas Entrevistadora: 8 horas, como es el turno ESP2:ósea tenemos dos turnos uno en el día en la tarde otro hasta la noche Entrevistadora: que tal el servicio que se brinda a la población ESP2: no para que Acomayo todo tranquilo Entrevistadora: todo tranquilo, hay como decir no hay emergencias a veces ESP2: si hay emergencias pero no mucho pe Entrevistadora: es regular como es un distrito casi alejado no es tan movido creo no ESP2:no claro normal Entrevistador: es la primera vez que usted trabaja como serenazgo o ya ha tenido experiencia ESP2: si ya he trabajado en amarilis Entrevistadora: en amarilis, que podría diferenciar tal vez del servicio en que se brinda aquí en Acomayo y el servicio que se brinda en amarilis ESP2: aquí es más tranquilo Entrevistadora: más tranquilo, en lo positivo se diría que es más tranquilo, que le diferencia de las personas ESP2: las personas son más respetuosas, más tranquilos Entrevistador: más tranquilos he ESP2: en Huánuco ya no en Huánuco como sabes es terrible Entrevistador: es diferente, más que todo amarilis es un distrito bastante movido. Se cuenta con el distrito con más discotecas y a veces el serenazgo tiene que acudir, tal vez suspender sus servicios es distinto que de acá. Pero en cuento a los servicios que se brindan también hay diferencias porque estamos hablando de un distrito de pueblo y un distrito de ciudad. Entonces tal vez la indumentaria que cuenta el serenazgo de chinchao es diferente a la indumentaria de amarilis ESP2: a claro acá es diferente Entrevistador: claro es diferente en amarilis está un poco más equipado cuentan con los servicios ESP2: acá también tenemos todo nuestro uniforme también nos da el alcalde todo nos da todo tenemos Entrevistador: cuentan con un vehículo para poder trasladarse ESP2: si lo tenemos si si lo tenemos Entrevistador: eh a parte del servicio del serenazgo que usted lo califica como bueno no eh usted qué opina de los demás servicios que brinda la municipalidad, por ejemplo no usted trabaja aquí a veces usted sabe no que la población es un poco a veces tal vez este un poco exigente, un poco a veces usted sabe tenemos un mal día y venimos acá un poco fastidiados un poco molestos a la ciudadanía ¿ usted cómo calificaría los servicios que brinda la municipalidad por ejemplo yo soy</p>	<p>ESP2.6-8</p> <p>ESP2.17-18</p> <p>ESP2.27-28</p> <p>ESP2.38-41</p>

45	personal del área de omamet por ejemplo que se encarga de los	
46	abuelitos de los adultos mayores el personal como trata a los	
47	abuelitos como es su trato, o sea la atención al público mejor	
48	dicho ESP2: ósea de nosotros nuestro trabajo es atender ahorita	
49	como estamos en pensión 65 tenemos como tener un criterio de	
50	llevarle a los abuelitos a donde cobran normal lo llevamos	
51	Entrevistadora: eh usted cree que está bien eso de que los	
52	abuelitos vengan a recoger su dinero o tal vez usted como	
53	ESP2: si si está bien porque ellos necesitan Entrevistadora: si	ESP2.54-56
54	claro pero usted cree que que la forma de entregarlo así tal vez	
55	esté bien, o tal vez usted mejoraría tal vez el dinero se les	
56	entregaría de manera presencial en sus domicilios tal vez no	
57	usted sabe estamos hablando de abuelitos de 80 o 78 años y que	
58	estén viniendo usted sabe que la mayoría de ellos no vive aquí	
59	en su domicilio o sea estamos hablando de abuelitos de 80	
60	ESP2: si puede ser sería importante que lo llevan a su mismo	
61	domicilio Entrevistador: tal vez no se podría organizar la	
62	municipalidad para que tenga un sector que con una firmita se	
63	les entregue el dinero Ticto: claro sería bueno ESP2: claro sería	
64	un buen aporte sería eso no, para no exponerlos tampoco con	
65	este virus usted sabe que ellos son la población más vulnerable	ESP2.65-68
66	ya. También quería preguntarle como es el recojo de basura	
67	aquí, como es el servicio que se brinda ESP2: normal recogen	
68	todos su basura tiene su área tiene a veces nosotros también les	
69	apoyamos y todo Entrevistador: claro, cada cuanto tiempo	
70	recogen la basura ESP2: o sea eso es diario en Acomayo	
71	Entrevistadora: diario, tienen un horario fijo ESP2: si tienen	
72	ellos su horario Entrevistadora: a qué hora pasan en la mañana	
73	ESP2: si claro en la mañana todo el día es su trabajo de ellos	
74	Entrevistadora: en cuanto al área verde, también cree que tiene	ESP2.74-75
75	la municipalidad cierto ESP2:si tiene ellos también cuidan su	
76	bosque su área todo cuidan Entrevistador: ya el servicio de	
77	demuna como es aquí, que personal tiene un abogado, un	
78	psicólogo sociólogo, ESP2: eso si Entrevistadora: no conoces	
79	desconoces, pero si sabes no que funciona ESP2: tiene su	
80	función tiene su área eso Entrevistadora: pero vienen recurrente	
81	ESP2: si vienen Entrevistadora: y que tal es la atención en la	
82	demuna? ESP2: Si todo bien Entrevistadora. Todo tranquilo	
83	ESP2: todo tranquilo Entrevistadora: nunca ha habido una falla	
84	ESP2: no noo Entrevistadora: el vaso de leche ESP2: también	
85	todo bien todo tranquilo Entrevistadora: hay un buen filtro tal	
86	vez para que esos programas sociales l leguen a las personas	
87	que realmente lo necesitan ESP2: si si Entrevistadora: usted	ESP2.86-89
88	como trabajador que tal vez considera que tanto usted como	
89	todos los trabajadores de la municipalidad, cuentan con los	
90	equipamiento adecuado adecuados, o sea es decir uniforme,	
91	vehículos, maquinarias, indumentarias, papeles bond. Usted	
92	sabe no se requieren muchas cosas ESP2: si hay si tienen todo	ESP2.92-93
93	Entrevistadora: en cierta medida si lo tienen ESP2: si lo tiene o	
94	sea su área cada uno lo ve su área Entrevistadora. Claro y en el	
95	área de usted ESP2: Nosotros tenemos todo o sea	ESP2.95-97
96	Entrevistadora: para acudir cuentan con todo ESP2: si	
97	Entrevistadora: usted como el personal. Ya trabajando dos años	ESP2.97-98
98	aquí usted sabe una empresa una organización siempre hay	
99	aspectos buenos y aspectos mal, no todo es bueno no todo es	

100	malo ESP2: si claro Entrevistadora: desde su punto de vista	ESP2.100-102
101	cual es el aspecto que tiene el servicio del serenazgo	
102	Entrevistadora: ustedes van solos o pueden ir acompañados de	
103	los policías de los alcaldes ESP2: vamos con la sub prefecta y	
104	si la policía, imos con la junta vecinal a veces Entrevistadora:	
105	claro lo bueno que tiene el personal de serenazgo, el servicio de	ESP2.105-106
106	serenazgo es que la población es que acude de manera	
107	inmediata con las autoridades adecuadas conjuntamente	
108	organizadas no ESP2: así es Entrevistadora: como usted mismo	
109	me menciona hay días que van con la subprefecta, hay días que	
110	van con la junta vecinal, pero siempre se organizan previamente	
111	para acudir al llamado de emergencia de la población ESP2:si	
112	si vamos Entrevistadora: y ahora que es lo malo que es lo que	ESP2.110-114
113	podrían mejorar desde su punto de vista. Usted como trabajador	
114	que ya tiene experiencia, ¿Qué es lo que hay que potenciar en	
115	el personal de serenazgo? ESP2: ahorita acá en Acomayo acá	
116	se necesita un mayormente se necesita un vehículo nuevo	
117	Donde sea porque tenemos antiguo Entrevistadora: a veces la	ESP2.115-119
118	emergencia no solamente es para ustedes sino la demuna puede	
119	necesitar que ESP2:claro Entrevistadora: el personal adecuado	
120	acuda a un pueblo y a veces la falta de movilidad de cierta	
121	manera te limita claro. Lo bueno de acá es que acuden de	
122	manera inmediata y lo malo tal vez es que les falta un vehículo	
123	moderno. No tanto moderno solo que no se apague en el viaje	
124	ESP2: claro claro Entrevistadora: que no presente fallas eso	
125	sería por mejorar. Que cosa más mejorarías en el personal	ESP2.125-127
126	ESP2: justo acá ha llegado un carrito para serenazgo si ha	
127	llegado ahorita. Con eso muy pronto vamos a trabajar	
128	Entrevistadora. Cuantos personales hay del serenazgo ESP2:	
129	nosotros somos ahorita 3 en el día y 4 en la noche	
130	Entrevistadora: siente ESP2: si Entrevistadora: y los siete	
131	desde su punto d vista los 7 se abastecen para la población	
132	ESP2: no a veces sí, pero siempre con la junta vecinal nosotros	
133	salimos por eso todo somos una cantidad Entrevistadora: ha	
134	claro, usted es el jefe encargado o hay una persona ESP2: o sea	
135	yo soy ahorita el encargado del personal y hay otro de mi jefe	
136	de mi Entrevistadora: ha claro y como jefe del personal se	
137	encarga de todo no de la seguridad de sus 5 trabajadores 6	
138	trabajadores que están a su cargo ESP2: claro eso si	
139	Entrevistadora: y como jefe de personal que le gustaría que la	
140	municipalidad haga para con ustedes, por ejemplo tal vez	
141	capacitaciones he ESP2: nosotros tenemos siempre	
142	capacitaciones a veces junto con la policía, la policía a veces	
143	nos capacita ahí estamos Entrevistadora: entonces hay una	
144	constante de capacitaciones una constante ESP2: nosotros	
145	hacemos una vez al mes así hacemos Entrevistadora. Claro y de	
146	que trata las capacitaciones que ustedes realizan o que asisten	
147	ESP2: bueno a veces nos da clases a veces de como para actuar	
148	de como saludar así por ejemplo te puedes ir a un lugar como	
149	para que llegues como para que te identificas Entrevistadora:	ESP2.147-148
150	como se identifican ustedes ESP2: Tenemos nuestro fotochec	
151	Entrevistadora: muy bien ehh usted cree que tal vez este, esta	
152	gestión de la municipalidad de chinchao como ciudadano usted	
153	ya no me hable como personal que labora aquí, usted cree que	
154	está realizando una buena labor en cuanto tal vez a la	

155	preocupación de los servicios de la población ESP2: si	
156	Entrevistadora: si, ehh como así que desde su punto de vista	ESP2.156-159
157	como acude la gestión de la municipalidad ahora la atención de	
158	la población ESP2: ósea de aquí de Acomayo todas las	
159	autoridades atienden bien a la población, normal les atienden a	
160	todos Entrevistadora: normal ESP2: si atienden bien	
161	Entrevistadora: ehh usted sabe que este año o el año pasado ha	
162	habido el brote de un virus del coronavirus, usted sabe que a	
163	todos nos ha sorprendido no ESP2: si Entrevistadora: Nos	
164	hemos adaptado a una nueva realidad usted cree que la gestión	
165	que ha brindado la municipalidad tal vez ha sido buena. Tal vez	
166	ha destinado cierta cantidad de presupuesto para ustedes ESP2:	
167	si claro Entrevistadora: tal vez para la posta, usted sabe que la	
168	posta está cumpliendo una función demasiado importante,	
169	ustedes viven un poco alejados 45 minutos de Huánuco	ESP2.168-171
170	entonces usted cree que los servicios que brinda la posta es el	
171	adecuado o algo que mejorar ESP2: si ha mej0orado	
172	Entrevistadora. Si ha mejorado ESP2:Si Entrevistadora:	
173	cuentan con un doctor un enfermero una obstetra, ESP2: Han	
174	venido más personal si más personal ha venido Entrevistadora:	
175	entonces se podría decir que los servicios que brinda la	
176	municipalidad la cálida que brinda no, ya sea de usted que	
177	trabaja en el personal de serenazgo o el personal de recojo de	
178	basura, el personal de los servicios sociales están, si usted lo	ESP2.177-179
179	calificaría como bueno, malo, regular. Como lo calificaría?	
180	ESP2: como digo cada uno sabe cuándo ve no uno a veces dice	
181	Entrevistadora. Claro es que un área, el desenvolvimiento de su	
182	área va depender también del desenvolvimiento de arriba no	
183	todo es independiente. Usted para cada paso que dé. Va	
184	necesitar el apoyo que es la cabeza el alcalde ESP2:no no tanto	ESP2.183-186
185	el alcalde es bueno ya Entrevistadora. Como lo calificaría	
186	entonces, ESP2: el alcalde si cada vez que viene les apoya. A	
187	veces viene un abuelito si les apoya Entrevistadora. A ya son	
188	buenos entonces ESP2: Si son buenos Entrevistadora. ¿Algo	
189	que le gustaría usted que mejore? ESP2: Algo que mejore, en	
190	que Entrevistadora: en todo, desde su punto de vista como	ESP2.190-191
191	ciudadano, como trabajador, que le gustaría tal vez que	
192	mejorara o todo está muy bien que no hay nada que mejorar	
193	ESP2: no si el alcalde se va a donde sea. Todos sitios se va,	ESP2.193-194
194	supongo que toditos Entrevistadora. Todas las áreas son así. Ya	
195	entonces este vamos a ver que más nos falta, entonces la	
196	atención al usuario es buena ESP2: si Entrevistadora: siempre	
197	han sido amables, cordiales ESP2: si Entrevistadora. Con los	
198	usuarios. Ehhh en los servicios son convenientes ustedes	
199	trabajan 8 horas, en servicio pasa todos los días en la mañana	
200	ESP2: si recogen Entrevistadora. ¿Usted cree que su área de	ESP2.198-201
201	usted se preocupa por la población? Los servicios se preocupan	
202	por la población ESP2: no si a veces nosotros salimos cuando	
203	algunos familiares se discuten entre ellos imos a apoyar o sea	
204	es nuestra área Entrevistadora: el área de usted cumple las	
	funciones indicadas, imagino que ustedes tiene una FUNCION	
	INDICADA VERDA? ESP2.: SI CLARO Entrevistadora: si	
	cumplen los trabajos Entrevistadora: los servidores, las 7	
	personas que trabajan aquí, los3 de la mañana y cuatro de la	
	tarde, esas personas que trabajan con usted, usted cree que esas	

<p>personas están bien capacitados, están bien informados ESP2: o sea Entrevistadora: trabajo respecto a que hacer ESP2: o sea de los trabajadores a veces acá nos turnamos acá en Acomayo nos turnamos, cada tres meses se cambian otros personales, Entrevistadoras: entonces ese personal está capacitado para las emergencias que necesita la población ESP2: cuando ya dentro a la semana se le capacita Entrevistadora: a que bien, ya bueno entonces. Si cuentan con servidores capacitados ok. Tal vez ustedes acuden a una emergencia, tal vez la atención no ha sido la adecuada, ustedes reflexionan respecto a ello, ustedes dicen esto hemos hecho mal, nos hemos demorado hemos tomado el camino más largo, mejorar en ello toman conciencia del mejoramiento del servicio de la calidad que brindan ESP2: a claro todos tienen errores y de los errores se aprenden Entrevistadora: a claro a eso me voy entonces tienen esa mentalidad de no tropezar con la misma piedra ESP2: si claro Entrevistadora. Haya entonces con el servicio de usted cree que hay una seguridad para ustedes eh ustedes saben no que en sus capacitaciones por ejemplo tienen ciertas contemplaciones, ciertos intercambio de palabras. Bueno nuestra meta de es visitar tres pueblitos más. Se logra cumplir esa meta ESP2: a veces cuando estamos aquí no salimos mucho a otros lugares Entrevistadora: a claro, pero también se da cuenta que eso es un error no ESP2: A claro es un error. Entrevistadora: claro es la falta del personal del equipamiento, porque porque la emergencia no solo va ocurrir en el mismo distrito ESP2: a claro tal vez no Entrevistadora. Entonces sería bueno que hubiera en cada lugar alejado cierto ESP2: así es Entrevistadora: ustedes tienen interés voluntad propia de resolver los problemas que aquejan a su área ESP2: Si a veces nosotros mismo los resolvemos lo hacemos con criterio pues Entrevistadora: entonces usted podría identificar los servicios de ayuda de la ciudadanía como rápidas ESP2: si Entrevistadora. Que acuden de manera inmediata ESP2: Si a cualquiera que nos llaman nosotros salimos Entrevistadora: ya. Usted cree que cuentan con los equipos adecuados como trabajador de acá, cree que cuentan con el uniforme adecuado ESP2: nosotros cuando salimos salimos bien uniformaditos Entrevistadora: a ya entonces si cuentan con la indumentaria adecuada no. Ehhh el uso de herramientas ustedes cuentan ESP2: Si contamos con la vara, si cuenta si lo tenemos Entrevistadora: cuales son lo, que cuentan su uniforme la gorrita ESP2: la gorrita, el chaleco, el pantalón, el borceguí, tu vara Entrevistadora: claro seis ESP2: si, el silbato Entrevistadora: ya entonces eso sería todo. Para terminar usted calificaría el servicio de serenazgo como bueno ESP2: si preparado Entrevistadora. Preparado, calificado para lo que requiera la ciudadanía. Ya eso sería todo ESP2: muchísimas gracias</p>	
---	--

CODIFICACIÓN ABIERTA
GRUPO DE DISCUSIÓN 1 (GD 1)

Fecha de entrevista: 11/10/2021

Lugar: Plaza de armas de Acomayo.

Nro	EVIDENCIAS	UNIDADES DE SIGNIFICACIÓN.
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44	<p>Entrevistador: pero lo bueno que este distrito es bien por no decir diverso y movido en ese aspecto, entonces yo voy preguntándoles un tópico una pregunta y todos van a ir respondiendo igual ustedes saben para ir participando, no que yo me participo menos ni todo eso no ok. aja Como lo han visto, es cierto no como han visto ustedes miren ah ustedes saben que cada 4 años hay un cambio de gestión ya algunos son nombrados, algunos son contratados ya eso ahorita no implica ya pero como ustedes han visto que se ha dado estos últimos años, digamos estos 3 últimos años o 5 años en ese lapso los servicios públicos. Ustedes son parte del servicio si o no, ustedes se dan cuenta como la población los recibe algunos dirán oye vacan no y otros dirán hay mal servicio nunca lo hacen no se no, haber usted cuál es tu nombre GDSP2: Jerson Entrevistador: muy bien Jerson como usted has visto los servicios públicos acá en chinchao, a tu apreciación en general GDSP2: a si bueno regular Entrevistador: ehh ponte en cualquier servicio tú haces limpieza, ya en limpieza como tú lo vez GDSP2: la verdad nosotros como no tenemos casi mucha movilidad Entrevistador: aja GDSP2: se padece un poco la basura y hay gentes personas que si nos apoyan y algunos que se molestan porque no avanzamos en el transcurso con una sola movilidad ´no podemos avanzar porque este es un distrito grande y no se puede avanzar pues Entrevistador: no se puede avanzar haya solo una movilidad. A ya ok está muy bien gracias Jerson, usted muy bien cómo se llama GDSP3: Saúl Entrevistador: muy bien Saúl tu como lo has visto el servicio que se está brindando GDSP3: si claro para mi ahorita se está un poco desordenado porque falta un poquito ordenar tanto con el pueblo sobre las limpiezas sobre la Saúl y todo no entonces y otro como se vuelve a repetir especialmente nos falta una movilidad Entrevistador: movilidad GDSP3: así es, y también con la gente con el pueblo también lo que queremos que sea un poquito más ordenado más higiénico porque cuando amanecemos junto a la basura encontramos piedra, tierra y ya no es ya pues para poder recoger, la basura es papel bolsas de las tierras ya no es, por ejemplo de los abonos de los animales Entrevistador: ósea hay un esfuerzo de parte de hacer pero es insuficiente todavía no, por el tema de recursos no GDSP3: si ahora en el caso de movilidad más sufrimos por la movilidad Entrevistador. Claro los 5 digamos cuantos van en la movilidad unos tres GDSP3: si tres Entrevistador: ya los tres y los dos van en otro lado o son más ustedes GDSP1: no esos son Entrevistador: son cinco pa todo el distrito, y como lo ven suficiente insuficiente nos damos abasto no nos damos a vasto GDSP1: no si si es suficiente solo lo que queremos es una movilidad ya eso falta no Entrevistador: ya ok gracias Saúl. Ya usted cómo te llamas GDSP4: Eli Entrevistador: muy bien Eli tu qué piensas cuéntanos GDSP4: igual no más Entrevistador: igual no mas GDSP4: ya eso lo que está diciendo igual no mas Entrevistador: ya están ahí más o menos, ustedes creen que</p>	<p>GD1SP2.14-15</p> <p>GD1SP2.16-18</p> <p>GD1SP3.22-25</p> <p>GD1SP3.31-32</p> <p>GD1SP1.36-37</p>

45	hay más esfuerzos en los servicios de la muni por mejorar o en la	
46	población, el trabajo de ustedes es complicado en realidad GDSP1:	
47	ambos ambas partes Entrevistador: claro porque como que no tenemos	
48	mucha cultura de cuidarnos no, la mayoría que hacemos de todo lo	
49	mezclamos todo GDSP1: la mayoría de las personas te piden su costal o	
50	su balde y tú lo vaceas a la movilidad y ya huele pe Entrevistador.se	
51	destroza y todo y huele no GDSP1: esas personas lo destrozan y con sus	
52	bolsas Entrevistador: lo segregan GDSP1: aja y uno no puede	
53	transportarlo todo lo vacean, y a veces cuando lo vacean vuelve las	
54	bolsas es feo y por eso pues tienen que ser un poquito ordenados como	GD1SP5.57-59
55	lo vuelvo a repetirlo todo embolsado Entrevistador. Eso falta no, ya muy	
56	bien. Usted cómo te llamas GDSP5: franklin Entrevistador: muy bien mi	
57	tocayo franklin tu como lo vez los servicios de la municipalidad en	
58	general ahorita hemos hablado un poco de limpieza pero por ejemplo	GD1SP2.61-63
59	vayámonos a seguridad tal vez no a tal vez no a seguridad tal vez	
60	vayámonos a agua sí o no o tal vez brindan servicios a los capacitados	
61	también no la omamet, apoyo como vez eso Franklin, tu como lo percibes	
62	GDSP5: de cualquiera puedo hablar no Entrevistador. De cualquiera no	GD1SP2.66-67
63	te preocupes GDSP5: del agua, el agua también a la gente le falta no es	
64	sufriente como el pueblo es grande no llega para todos con el jazz todo	GD1SP1.67-70
65	GDSP2: a veces estamos con el agua también pero con limpieza hay una	
66	parte buena una parte mala a veces como nosotros tenemos un estrong	
67	el estrong se malogra nosotros queremos dar una buena, brindar un buen	
68	trabajo, hacer quedar bien a la municipalidad, pero no se puedo porque	
69	a veces la municipalidad no se puede una cosa es difícil para que te	
70	pongan , demora y a veces la gente se pone, los animalitos salen te hacen	
71	pedazos y eso la gente a veces nos dicen que ustedes nos han votado que	
72	votan la basura Entrevistador: les responsabilizan GDSP2: A	
73	NOSOTROS y hablan nuestro mal Entrevistador: entiendoGDSP1: el	
74	poblador piensa que lo hacemos con mala voluntad Entrevistador: ya	
75	GDSP1: porque la gente te ve mal porque ellos lo sacan fuera de la hora,	
76	y eso ellos piensas que nosotros hacemos por gusto no lo votamos	GD1SP2.79-82
77	Entrevistador: ya aja GDSP1: y encima la gente, acal agente más son	
78	envidiosos, tú trabajas te tratan de echar piedras, ya no es basura	
79	Entrevistador: que piedra lo echan GDSP2: si así piedras nosotros	GD1SP2.83-85
80	cargamos eso lo echan en el costal y cuando descargamos en el botadero,	GD1SP2.85-88
81	tremendas piedras cargamos Entrevistador: a en serio GDSP1: sí. Mi	
82	basura porque no quieres cargar te dicen acá la gente es vengativa y se	
83	molestan Entrevistador: a vengativos son GDSP2: claro Entrevistador:	
84	¿ustedes inspiran confianza? Por ejemplo es como dicen no oye si yo	GD1SP2.88-91
85	acepto se me ocurre que mi limpieza va venir todos los lunes o a veces	
86	falla, son ordenados en esos plazos o a veces no GDSP2: se puede fallar	
87	porque el carro que a veces se malogra pero lo bien operativo en el día	GD1SP4.91-94
88	no hay falla, a veces llueve, ahora se falla por la lluvia esos días eso ya	
89	no podemos llegar porque nos jala y se voltea por eso ya no podemos	GD1SP4.94-99
90	GDSP2: claro están formados pues el único como te vuelvo a decir yo	
91	sigo hablando de acá, nosotros estamos trabajando con seguridad	
92	ciudadana estamos en constante trabajo entonces cuidando nuestros	
93	parques que siempre ordenado y no desordenado Entrevistador: como	
94	que están ordenados unidos GDSP2: y juntos estamos en coordinación	GD1SP3.99-102
95	con la policía, con la comisaria tenemos charla con ellos entonces	
96	estamos trabajando a su lado hasta el momento la población no participa	GD1SP.102-104
97	Entrevistador: no participa GDSP2: por si acaso si estamos bien con	
98	seguridad ciudadana si es bueno como que nos protegemos, nos	
99	apoyamos ósea eso coordinamos ser unidos, todo a la población a los	

100	usuarios GDSP4: normal ellos trabajan solo les falta algunos mobiliarios	
101	implementos Entrevistador: ya umhu, implementos arreglos les falta ya,	
102	como que implementos GDSP4: movilidad también, en primer lugar les	
103	falta movilidad nuestra GDSP4: nosotros también en el serenazgo,	
104	también es bueno pero también ahí nos falta un poquito orden,	GD1SP2.110-112
105	organizarnos también entre ellos, nosotros como seguridad ciudadana	
106	nos organizamos bonito y ordenamos a la gente entonces a veces luego	GD1SP2.113-114
107	venimos de allá y también apoyamos también acá al centro, entonces	
108	apoyamos al serenazgo en la también de a ya apoyamos al serenazgo	GD1SP2.114-117
109	GDSP3: acá por ejemplo acá del 100% de la gente el 40 % te apoyara te	
110	dirá que está bien tu trabajo la mayor parte de aquí pucha son envidiosos	
111	son. O sea te tratan de hacer cansar te hablan mal a veces mejor dicho a	
112	tus espaldas Entrevistador: ósea son, como que tienen una respuesta muy	GD1SP1.117-119
113	reactiva hacia ustedes no.GDSP4: siiiii Entrevistador: ya y siempre ha	
114	sido eso o es por ciclos no más porque eso es a veces oye GDSP4: ya	
115	eso es de siempre Entrevistador: o sea es que tienen esa percepción ya	
116	negativa ya de que es lo peor GDSP4: aja Entrevistador: ya entiendo,	
117	usted de pocas palabras que piensas jajaja GDSP2: jajajaja con todo su	
118	tierra quieres que votas luego ya está agarrado su celular está filmando,	GD1SP4.124-126
119	llámale le digo pues ya reniegas Entrevistador: aja GDSP2: luego	
120	contestas ya vienen con chismes a quejarse ya Entrevistador: se quejan	
121	seguido GDSP2: seguido Entrevistador: seguido se quejan, y esas quejas	GD1SP4.127-130
122	a su percepción son fundamentadas o lo haces por molestar GDSP2: por	
123	molestar lo hacen, como dicen una envidia no más GDSP4: por ahora	
124	estoy bien trabajo con ganas el único a veces te desanima es que a veces	GD1SP4.131-133
125	no hay movilidad no avanzas pe GDSP1: nosotros normal llegamos	
126	saludando a la persona tratando bien, peroentre eso te machetean porque	GD1SP1.135-136
127	no votas esta tierra tienes que votar y yo también como soy violento no	
128	aguanto Entrevistador. A ya eres chispita jajajaj GDSP1: yo soy en una	
129	les mando al diablo, si ustedes no pagan, ellos no pagan arbitrios acá no	
130	pagamos ni un sol sobre la basura Entrevistador: no se paga arbitrios ya	GD1SP2.137-139
131	GDSP2: nada ni agua Entrevistador: ya GDSP2: ah entonces me dicen	
132	voy a ir a la municipalidad a votar, ahí es el problema ya no se puede	
133	trabajar Entrevistador: aja GDSP2: esas son personas conociditas	GD1SP2.139-142
134	Entrevistador: a ok pero digamos la población en general si imagino lo	
135	verán, porque como les digo su trabajo no es fácil es complicado,	
136	GDSP4: si para algunos para malograrte el trabajo como sea pero es	GD1SP4.143-147
137	como te digo esos son personas conociditas unas 5 o 6 personitas los	
138	demás viven agradecidos a veces te dicen gracias a veces te invitan algo	
139	así Entrevistador: o alguien llega a veces tarde GDSP4: nuestra	GD1SP2.147-150
140	ordenanza es mayormente por muy tarde 7 y media ya están todos los	
141	que quieren pueden llegar 6 y media ya están ya pero 6 y 40 ya están ya	
142	a las 6 y media ya están todos Entrevistador: a ya y todos los días hacen	
143	el trabajo o domingos también GDSP3: no de sábado y domingo no.	GD1SP2.151-153
144	Lunes a viernes Entrevistador: feriado también GDSP4. Si feriado	
145	también trabajan no te perdonan porque se junta la basura tenemos que	GD1SP2.153-155
146	llevarlo Entrevistador: claro y hay forma de comunicar ustedes su	
147	trabajo por ejemplo la gente sabe los horarios ya tiene eso o creen que	
148	falta difundir eso GDSP1: que cada poblador ya tiene eso saben que día	GD1SP2.156-158
149	pasamos por la radio a veces comunicamos Entrevistador: A ya por la	
150	radio si hacen eso, y a qué hora hacen la difusión de recolección GDSP2:	
151	nosotros rotamos los lunes miércoles y viernes Entrevistador: ya	GD1SP3.158-164
152	GDSP4: tres veces a la semana Entrevistador: inter diario GDSP2: si	
153	pues si con un estrong no nos abastecen eso es la bronca Entrevistador:	
154	eso es con el tema de, de vehículo, y en su trabajo de ustedes es delicado	

<p>155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177</p>	<p>por el tema de contaminantes no, como están con el tema de implementos, epps GDSP1. Tengo ahorita claro con la ropa que me dan Entrevistador: que es lo que falta GDSP4: nosotros como limpieza debemos tener siquiera tres paradas para cambiarnos Entrevistador: ya aja GDSP2: pero como acá la municipalidad a veces no nos dan, bueno hay que ser sinceros nos ha dado pero esas cosas se acaban no, porque se acaban pero no es suficiente o sea son diario pué GDSP2: tenemos que estar cambiándonos cada dos días porque es el orden estar cambiando cada dos días, no dura el guantes Entrevistador: y han tenido accidentes en su trabajo por decir cortes GDSP2: también zapatos botas Entrevistador: zapatos de seguridad usan Entrevistador: a ya viene a prestar GDSP2: nada a veces vienen a mi área de mí y me dicen préstame tu pico, tú pala, ya lleva pero me haces volver jajajaja GDSP1: a la población yo también como usuario no es de calidad Entrevistador: ya GDSP4: calidad es darle buen vehículo, salir temprano también Entrevistador: aja GDSP1: calidad acá no hay Entrevistador: entonces percibes que falta que no hay calidad GDSP3: lo hacemos el trabajo por cumplir Entrevistador: o sea con lo que tienen GDSP2: aja no hay calidad Entrevistador: o sea está alejada GDSP3: en las veredas en las cunetas para ver la calidad las cunetas también deben limpiar porque es tierra con piedras pues eso también no dee cargar la basura entonces es una moneda más para el gobierno. La forma y calidad no hay aquí, no podemos darles calidad Entrevistador: difícil GDSP1: la municipalidad tiene que ordenarse con personales de aca empadronarlos llevar bolsas, educarles así Entrevistador: entonces hay como que está fallando el tema de educación GDSP4: Acá Los servicios de seguridad ciudadana, los servicios de agua lo que es de limpieza, estamos no hay agua no nos abastece el agua Entrevistador: y la gente está descontento GDSP2: Así todavía podemos hacer tratar de como sea prestarle aunque sea un par de vueltas la basura dar solución pero es la gente no te valora, ahí ya se quejan ya la gente te dice porque has votado con ese carro Entrevistador: Así GDSP1: en realidad en verdad necesitamos tenemos bastante necesidad para este distrito de chinchao nos falta bastante en atención este más este más la vida cambiar hacer algo más nos falta Entrevistador: si les falta pues no GDSP2: siempre en cuanto con la ayuda el distrito de chinchao siempre son un poquito abandonado no hay instalación no hay mejoramiento como distrito y yo no se ha que se debe a veces pienso porque es esto este pueblo debe ser más cambiado ya debería mejorar Entrevistador: Un poco mejorar si le entiendo. Muchas gracias lo vamos a tener en cuenta todo esto muchas gracias permiso.</p>	<p>GDISP4.164-166 GDISP2.166-172 GDISP1.169-172</p>
--	--	---

ANEXO 04

REGISTRO FOTOGRÁFICO DE LAS ENTREVISTAS







ANEXO 05
CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID: _____

FECHA:

TÍTULO: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES EN TIEMPO DE COVID-19 EN EL DISTRITO DE CHINCHAO 2021.

OBJETIVO: Comprender como perciben los ciudadanos y servidores municipales que es la calidad de servicios públicos que brinda la municipalidad en el distrito de Chinchao en tiempos de COVID19 en el año 2021

INVESTIGADOR: MANUELA TRUJILLO ALVAREZ

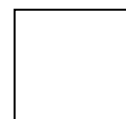
Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____



Firma del investigador responsable: _____

Huánuco, 2020

NOTA BIOGRÁFICA

Manuela Trujillo Alvarez, nació en el Caserío de Chaupallga del Centro Poblado de San Pablo de Pillao, ahora Distrito de San Pablo de Pillao, Provincia y Departamento de Huánuco, sus padres son: Olimpio Trujillo Huertas y Juana Alvarez Alminco; realizó sus estudios en Ciencias Contables y Financieras y, posteriormente Maestría en Gerencia Pública en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, cuenta con cursos de especialización en Planificación y Presupuesto, Contabilidad Gubernamental, Gestión Pública, Programa Especial de Gerencia para la Mejora de los Servicios Municipales, Sistema de Recursos Humanos y la Ley del Servicio Civil, su experiencia profesional en el ámbito empresarial se mostró con la administración y dirigiendo colaboradores para el desarrollo de sus funciones de algunas empresas del Perú. Actualmente se desempeña en el sector público en el cargo de Gerencia de Planeamiento y Presupuesto de la Municipalidad Distrital de Chinchao, brindando asesoramiento presupuestal y planificación al Titular del Pliego, así como a las demás Gerencias, Subgerencias y Responsables de las Oficinas con la finalidad de asignar recursos enfocados al logro de resultados para brindar un servicio de mejor calidad a la población.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis, titulada: **“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES EN TIEMPO DE COVID-19 EN EL DISTRITO DE CHINCHAO 2021”**, realizado por la Maestría en Gerencia Pública, **Manuela TRUJILLO ALVAREZ** cuenta con un **índice de similitud del 8%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor al 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 06 de julio de 2022.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	X	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	GERENCIA PÚBLICA
Grado que otorga	MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	TRUJILLO ALVAREZ MANUELA							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	951906668
Nro. de Documento:	41344338					Correo Electrónico:	manu_trual@hotmail.com	

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:						Correo Electrónico:		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO					
Apellidos y Nombres:	GERVACIO SOLORZANO DANIEL EULOGIO			ORCID ID:	0000-0002-8703-9842			
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:	45271570

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según **DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	JESUS AQUINO JORGE LUIS
Secretario:	RAMIREZ REYES GUADALUPE
Vocal:	CESPEDES AGUIRRE LOURDES LUCILA
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	


5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES EN TIEMPO DE COVID-19 EN EL DISTRITO DE CHINCHAO 2021.
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)				2022
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo	Tesis Formato Patente de Invención
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)	
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	SERVICIOS PÚBLICOS	SERVIDORES	CALIDAD DE SERVICIO	
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)	
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:	

¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:			

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	TRUJILLO ALVAREZ MANUELA		Huella Digital
DNI:	41344338		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 22/01/2023			

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.