



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL**



**GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LAS
MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGIÓN DE
PUNO - 2019**

Fredy Suca Idme

Tesis para optar el título de:

Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: M. Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca

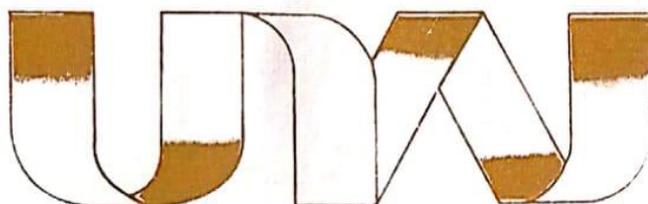
JULIACA - PERÚ, 2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

**ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL**



**GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LAS
MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGIÓN DE
PUNO - 2019**

Fredy Suca Idme

Tesis para optar el título de:

Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: M. Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca

JULIACA - PERÚ, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LAS
MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGIÓN DE
PUNO-2019

Fredy Suca Idme

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: M. Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca

Juliaca – Perú, 2022

Suca-Idme, F. (2022). *Gestión de la calidad del servicio público en las municipalidades provinciales de la región de Puno-2019*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

AUTOR: Suca Idme, Fredy

TITULO: Gestión de la calidad del servicio público en las municipalidades provinciales de la región de Puno-2019.

PUBLICACION: Juliaca, 2022

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (91 pp.)

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CODIGO: 05-000020-05/S87

NOTA: Incluye bibliografía

ASESOR: M. Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca

PALABRAS CLAVE:

Calidad de servicio, municipio, norma técnica, servicio público, clasificación municipal

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LAS
MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGION DE PUNO-2019”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTION PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL

Presentado por:

Fredy Suca Idme

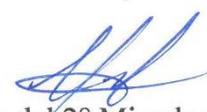
Sustentado y aprobado ante el siguiente jurado:

Dr. Juan Manuel Tito Humpiri
PRESIDENTE DE JURADO



Firma del Presidente

Dra. Mayda Yanira Flores Quispe
JURADO



Firma del 2° Miembro

Mg. Serapio Cecilio Calcina Cuevas
JURADO



Firma del 3° Miembro

M. Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca
ASESOR



Firma del Asesor

DEDICATORIA

A mi madre por su cariño, amor, trabajo y sacrificio de siempre; y por ser símbolo de fortaleza y humildad, gracias a usted he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Con gratitud te dedico esta tesis.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca, por su apoyo y orientación durante la ejecución de esta investigación. Así mismo a los señores miembros del jurado: Dr. Juan Manuel Tito Humpiri, Dra. Mayda Yanira Flores Quispe y al Mg. Serapio Cecilio Calcina Cuevas; quienes con sus correcciones y sugerencias lograron que se pueda terminar con éxito el presente trabajo.

A la Universidad Nacional de Juliaca, por darnos la oportunidad de poder demostrar que podemos ser buenos profesionales.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice del contenido	6
Índice de tablas	9
Índice de figuras	10
Índice de anexos	11
Resumen	12
Abstract	13
Introducción	14
Capítulo I	
Planteamiento del problema	16
1.1 Problema de investigación	16
1.2 Preguntas de investigación	17
1.2.1 Pregunta general	17
1.2.2 Preguntas específicas	17
1.3 Objetivos de investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación de la investigación	19
1.4.1 Justificación practica	19
1.4.2 Justificación metodológica	19
1.4.3 Justificación social	20
Capítulo II	
Revisión de literatura	21
2.1 Antecedentes	21
2.2 Marco teórico	23
2.2.1 Teorías de la calidad	23
2.2.2 Teorías del servicio público	28
2.2.3 Calidad del servicio publico	29
2.2.4 Valor público	30
2.2.5 Norma técnica de la gestión de la calidad en el sector público	30
2.2.6 Componentes de la norma técnica para la gestión de la calidad del servicio	32
2.2.7 Diagnóstico de la gestión de la calidad de servicio	33

2.3	Marco conceptual	34
2.3.1	Bienes y servicios públicos	34
2.3.2	Personas	34
2.3.3	Valor público	34
2.3.4	Municipalidades provinciales	34
2.3.5	Norma técnica	35
2.3.6	Clasificación municipal	35
2.4	Hipótesis de investigación	35
2.5	VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	36
Capítulo III		
Materiales y métodos		37
3.1	Enfoque de investigación	37
3.2	Diseño de investigación	37
3.3	Población y muestra	37
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.4.1.	Encuesta	38
3.5	Análisis de datos	40
Capítulo IV		
Resultados y discusión		42
4.1	Resultados	42
4.1.1	Estado de la gestión de la calidad del servicio público en las municipalidades provinciales de la región de Puno - 2019	42
4.1.2	Nivel de cumplimiento del componente 01: necesidades y expectativas de las personas en las municipalidades provinciales de la región de Puno – 2019	44
4.1.3	Nivel de cumplimiento del componente 02: valor de servicio en las municipalidades provinciales de la región de Puno – 2019	46
4.1.4	Nivel de cumplimiento del componente 03: fortalecer el servicio en las municipalidades provinciales de la región de Puno – 2019	48
4.1.5	Nivel de cumplimiento del componente 04: análisis y medición de la calidad de servicios en las municipalidades provinciales de la región de Puno – 2019	51
4.1.6	Nivel de cumplimiento del componente 05: liderazgo y compromiso de la alta dirección en las municipalidades provinciales de la región de Puno – 2019	53
4.1.7	Nivel de cumplimiento del componente 06: cultura de calidad de servicios en las personas en las municipalidades provinciales de la región de Puno – 2019	55

4.2	Discusion	58
	Conclusiones	61
	Recomendaciones	63
	Referencias bibliográficas	65
	Anexos	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Niveles de la gestión de la calidad de servicio público	33
Tabla 2	Variable de investigación	36
Tabla 3	Municipalidades provinciales de la región de Puno, según tipo	38
Tabla 4	Matriz para el logro del objetivo general de la investigación	40
Tabla 5	Distribución porcentual del cumplimiento de gestión de la calidad del servicio público.	42
Tabla 6	Distribución de preguntas del componente 01: necesidades y expectativas de las personas	44
Tabla 7	Distribución porcentual de cumplimiento del componente 01: necesidades y expectativas de las personas, según provincia.	44
Tabla 8	Distribución de preguntas del componente 02: valor de servicio	46
Tabla 9	Distribución porcentual de cumplimiento del componente 02: valor de servicio, según provincia.	46
Tabla 10	Distribución de preguntas del componente 03: fortalecimiento de servicio	48
Tabla 11	Distribución porcentual de cumplimiento del componente 03: fortalecimiento de servicio, según provincia.	49
Tabla 12	Distribución de preguntas del componente 04: análisis y medición de la calidad de servicios	51
Tabla 13	Distribución porcentual de cumplimiento del componente 04: análisis y medición de la calidad de servicios, según provincia.	51
Tabla 14	Distribución de preguntas del componente 05: liderazgo y compromiso de la alta dirección	53
Tabla 15	Distribución porcentual de cumplimiento del componente 05: liderazgo y compromiso de la alta dirección, según provincia.	54
Tabla 16	Distribución de preguntas del componente 06: cultura de calidad de servicio en las personas	56
Tabla 17	Distribución porcentual de cumplimiento del componente 06: cultura de calidad de servicio en las personas, según provincia.	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Componentes de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicio	33
Figura 2	Nivel de cumplimiento de la gestión de la calidad del servicio publico	43
Figura 3	Nivel de cumplimiento del componente 01: necesidades y expectativas de las personas	45
Figura 4	Nivel de cumplimiento del componente 02: valor del servicio	48
Figura 5	Nivel de cumplimiento del componente 03: fortalecimiento del servicio	50
Figura 6	Nivel de cumplimiento del componente 04: análisis y medición de la calidad de servicio	53
Figura 7	Nivel de cumplimiento del componente 05: liderazgo y compromiso de la alta dirección	55
Figura 8	Nivel de cumplimiento del componente 06: cultura de calidad en las personas	57

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Instrumento de aplicación	68
Anexo 2	Respuesta de la SGP-PCM sobre la validación de instrumento	74
Anexo 3	Matriz de consistencia del trabajo de investigación	75
Anexo 4	Evidencias de la aplicación de la encuesta	76
Anexo 5	Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPSM-J	79
Anexo 6	Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPM-A	80
Anexo 7	Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPH-H	81
Anexo 8	Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPY-Y	82
Anexo 9	Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPSADP-P	83
Anexo 10	Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPC-M	84
Anexo 11	Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPC-J	85
Anexo 12	Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPL-L	86
Anexo 12	Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPEC-I	87
Anexo 12	Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPP-P	88
Anexo 13	Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPM-M	89
Anexo 14	Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPS-S	90
Anexo 15	Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPA-A	91

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar el estado de la gestión de la calidad del servicio público, según la norma técnica, en las municipalidades provinciales de la Región de Puno-2019. La metodología que se utilizó es un análisis cuantitativo descriptivo, de nivel básico, de diseño no experimental, de corte transversal. La población y la muestra estuvo conformada por las 13 municipalidades provinciales de la región de Puno, según clasificación municipal de tipo A y B establecidas en el Decreto Supremo N° 296-2018-EF. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación del instrumento de “autodiagnóstico” de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad del Servicio Público elaborado por la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros, PCM-2019, conformado por un total de 32 ítems en forma de afirmaciones divididas en seis componentes: conocer las necesidades y expectativas de las personas, identificar el valor del servicio, fortalecer el servicio, medición y análisis de la calidad del servicio, liderazgo y compromiso de la alta dirección y cultura de calidad de servicio en las personas. Los resultados obtenidos muestran que las 13 entidades de estudio presentan nivel básico; asimismo, ninguna municipalidad pudo obtener el nivel intermedio y avanzado respecto a la gestión de la calidad del servicio público. La investigación concluye en el desconocimiento de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad del Servicio Público por parte de las entidades en estudio.

Palabras clave: calidad de servicio, municipio, norma técnica, servicio público, clasificación municipal.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the state of public service quality management, according to the technical standard, in the provincial municipalities of the Puno Region-2019. The methodology used is a quantitative descriptive analysis, basic level, non-experimental design, cross-sectional. The population and the sample consisted of the 13 provincial municipalities of the Puno region, according to municipal classification of type A and B established in Supreme Decree No. 296-2018-EF. The data collection was carried out through the application of the "self-diagnosis" instrument of the Technical Standard for the Management of the Quality of the Public Service prepared by the Secretary of Public Management of the Presidency of the Council of Ministers, PCM-2019, made up of a total of 32 items in the form of statements divided into six components: knowing the needs and expectations of people, identifying the value of the service, strengthening the service, measurement and analysis of the quality of the service, leadership and commitment of senior management and culture quality of service in people. The results obtained show that the 13 study entities have a basic level; likewise, no municipality was able to obtain the intermediate and advanced level with respect to public service quality management. The investigation concludes in the ignorance of the Technical Standard for the Management of the Quality of the Public Service by the entities under study.

Keywords: quality of service, municipality, technical standard, public service, municipal classification.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la calidad del servicio público es un tema que viene más enfocado en la satisfacción de los usuarios, por lo tanto han dejado de ser conformistas con los servicios que les brindan las entidades del Estado, y han pasado de ser usuarios a clientes, que saben que pagan y en consecuencia exigen servicios de calidad. Así, las entidades públicas se convierten en proveedoras de servicios para los ciudadanos que les demandan calidad.

En el Perú desde el año 2002, la calidad de los servicios públicos, posee un reconocimiento legal. En tal sentido, el Estado peruano realiza esfuerzos necesarios para el mejoramiento de los servicios que brindan las Entidades públicas. Así, se publica la Ley N° 27658 "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado" en donde se establece el proceso de modernización de la gestión pública del Estado y la obtención de mayores niveles de eficacia. Sin embargo, estos esfuerzos legales no han sido lo suficientes para poder lograr los objetivos para los que fueron creados.

En la región de Puno, las municipalidades provinciales desconocen el tema de la gestión de la calidad del servicio público, esto se debe a la poca importancia que se le da; pues estos temas no son considerados como interés de la gestión municipal; en consecuencia se genera la mala atención y por ello se crea la insatisfacción de los usuarios, esto se evidencia por reclamos públicos que realizan a través de los medios de comunicación escrita, radial y redes sociales (Facebook, Whatsapp e Instegran).

Es preciso señalar que los estudios de calidad de servicio público aplicado con instrumentos desarrollados por el Estado son muy escasos en el Perú; entonces, lo que se busca con esta investigación es un antecedente en la metodología de calidad de servicio público para los posteriores trabajos. El estudio que se desarrolla tuvo como objetivo determinar el estado de la gestión de la calidad del servicio público en las municipalidades provinciales de la Región de Puno- 2019. La presente investigación se estructura de la siguiente manera:

En el capítulo I, se desarrolla los motivos que llevaron a realizar esta investigación, siendo así el planteamiento del problema general y específico; asimismo, el objetivo general, objetivos específicos y la justificación de la investigación que contiene la justificación

práctica y metodológica. En el capítulo II, se presenta la revisión literaria de modo que, se desarrolló los antecedentes de la investigación tanto internacional, nacional y local, además el marco teórico en donde se analizó las teorías respecto a la variable de estudio de esta investigación, las mismas que sirvieron para el análisis y discusión. En el capítulo III, se desarrolla la metodología aplicada a la investigación; siendo así, el enfoque de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, asimismo, el análisis de datos que se realizó en este trabajo. En el capítulo IV, se muestran los resultados obtenidos después de los análisis de datos, presentados en tablas y figuras, también se presentan la discusiones desarrollas respecto a los objetivos planteados. En último lugar, en el capítulo V, se revelan las conclusiones y recomendaciones a las que se ha alcanzado en este trabajo de investigación, de la misma forma, se tiene las referencias bibliográficas y finalmente los anexos como medios probatorios del trabajo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En el Perú, la calidad de los servicios públicos, posee un reconocimiento legal. Por ello, el Estado peruano realiza esfuerzos necesarios para el mejoramiento de los servicios que brindan las entidades públicas. Así, en el 2002 se publica la Ley N° 27658 "Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado" en donde se establece el proceso de modernización de la gestión pública del Estado y la obtención de mayores niveles de eficiencia. Es decir, los ministerios, gobiernos regionales, gobiernos locales y otras entidades públicas, deben de lograr una mejor atención hacia sus usuarios (PCM-SGP, 2015).

Sin embargo, pese a la implementación de esta Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se observa un débil cumplimiento para el cual fue creado. Esto se refleja en la insatisfacción de los usuarios referente a la calidad de los servicios que brindan las entidades del Estado. Por ejemplo, en el 2017 la Presidencia de Consejo de Ministros a través de la Secretaria de Gestión Pública, realiza una encuesta de satisfacción ciudadana, respecto a la calidad de atención y los servicios que brindan las entidades públicas a nivel nacional, donde los resultados para los gobiernos locales muestran que de cada 3 encuestados 2 se encontraban insatisfechos con la calidad de servicios que ofrecen las municipalidades (Presidencia de Consejo de Ministros-PCM, 2017).

En relación a la región de Puno, las municipalidades dan más interés a como dirigir y administrar los recursos económicos, humanos y materiales, no obstante, dejan de lado, la calidad de servicio que se brinda al ciudadano. Por lo tanto, se observan un malestar de parte los usuarios con el servicio brindado. Así, muchos de los usuarios, manifiestan que sus necesidades no fueron atendidas, y si fueron atendidas, les demandó un considerable tiempo de espera. De esta misma forma, muchos de los servidores públicos, desconocen sus funciones y no están capacitados en el área que se desempeñan, en consecuencia, los usuarios consideran que el servicio que se brinda en la entidad pública es deficiente.

Frente a esta problemática en febrero del 2019, la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros – PCM, implementa, a través de la Resolución N° 006-2019-PCM/SGP la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, que cuenta con seis componentes esenciales: conocer las necesidades y expectativas de las personas, identificar el valor del servicio, fortalecer el servicio, medición y análisis de la calidad del servicio, liderazgo y compromiso de la alta dirección y cultura de calidad de servicio en las personas; esto con la finalidad de poner a disposición a las entidades de la administración pública, una herramienta de gestión que permita mejorar la gestión de la calidad de los servicios públicos en las entidades de la administración pública. Asimismo, las municipalidades están obligados a implementar esta normativa.

Las municipalidades obligadas a implementar esta Norma Técnica son las de tipo A y B que están sujetas al Decreto Supremo N° 296-2018-EF, en donde se menciona la clasificación de las municipalidades, esto en concordancia con el Artículo VIII del título preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 en donde se menciona que los gobiernos locales están sujetos a las disposiciones de la Constitución Política del Perú, estos regulan las actividades y funcionamiento del Sector Público; así, como las normas técnicas referidas a los servicios y bienes públicos (Ley N° 27972, 2003). Por lo mencionado anteriormente es necesario plantear las siguientes interrogantes:

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Pregunta General

¿En qué estado se encuentra la gestión de la calidad del servicio público en las municipalidades provinciales de la región de Puno - 2019?

1.2.2 Preguntas Específicas

¿Cuál es el nivel de cumplimiento del componente 01: necesidades y expectativas de las personas en las municipalidades provinciales de la región de Puno-2019?

¿Cuál es el nivel de cumplimiento del componente 02: valor de servicio en las municipalidades provinciales de la región de Puno-2019?

¿Cuál es el nivel de cumplimiento del componente 03: fortalecimiento de servicio en las municipalidades provinciales de la región de Puno-2019?

¿Cuál es el nivel de cumplimiento del componente 04: análisis y medición de la calidad de servicios en las municipalidades provinciales de la región de Puno-2019?

¿Cuál es el nivel de cumplimiento del componente 05: liderazgo y compromiso de la alta dirección en las municipalidades provinciales de la región de Puno-2019?

¿Cuál es el nivel de cumplimiento del componente 06: cultura de calidad de servicios en las personas en las municipalidades provinciales de la región de Puno-2019?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Determinar el estado de la gestión de la calidad del servicio público en las municipalidades provinciales de la Región de Puno- 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Describir el nivel de cumplimiento del componente 01: necesidades y expectativas de las personas en las municipalidades provinciales de la Región de Puno – 2019.

Describir el nivel de cumplimiento del componente 02: valor de servicio en las municipalidades provinciales de la Región de Puno – 2019.

Describir el nivel de cumplimiento del componente 03: fortalecimiento de servicio en las municipalidades provinciales de la Región de Puno – 2019.

Describir el nivel de cumplimiento del componente 04: análisis y medición de la calidad de servicios en las municipalidades provinciales de la Región de Puno – 2019.

Describir el nivel de cumplimiento del componente 05: liderazgo y compromiso de la alta dirección en las municipalidades provinciales de la Región de Puno – 2019.

Describir el nivel de cumplimiento del componente 06: cultura de calidad de servicios en las personas en las municipalidades provinciales de la Región de Puno – 2019.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Justificación práctica

El presente trabajo de investigación surge por la necesidad de analizar la gestión de la calidad de servicio público que se brinda en las municipalidades provinciales de la Región de Puno, desde la perspectiva del “autodiagnóstico” por parte de la misma entidad. La información proporcionada por este trabajo de investigación dotará de datos reales, que servirán como un diagnóstico actual de la calidad de servicio brindada por las instituciones sujetas a la investigación. Al mismo tiempo, el aporte de este trabajo de investigación es fundamental, porque permitirá a las máximas autoridades administrativas de las Entidades públicas a la implementación de la norma técnica de la gestión de la calidad de servicios en el sector público con la finalidad de brindar una mejor calidad de servicio público al usuario.

1.4.2 Justificación metodológica

El aporte metodológico de esta investigación será fundamental ya que el instrumento de medición que se aplicó es de carácter normativo estandarizado y nuevo dentro de la gestión de la calidad del servicio público en entidades estatales, esto es aplicado en forma de cuestionario, midiendo seis componentes: conocer las necesidades y expectativas de las personas, identificar el valor del servicio, fortalecer el servicio, medición y análisis de la calidad del servicio, liderazgo y compromiso de la alta dirección y cultura de calidad de servicio en las personas. Esto permitirá a las futuras investigaciones a tener un instrumento nuevo para poder medir la calidad del servicio en el sector público. El proceso de

adaptación del instrumento se realizó a través de juicio de experto y consulta al autor del instrumento quien es la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de Consejo de Ministros por medio de correo electrónico para la validación respectiva de algunas modificaciones respecto a la terminología utilizada.

1.4.3 Justificación social

La presente investigación procura generar la noción real de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad del Servicio Público en las Municipalidades Provinciales de la región de Puno; asimismo, se pretende informar a las máximas autoridades administrativas propiamente a los Gerentes Municipales sobre su implementación obligatoria con el objetivo de mejorar la calidad del servicio público.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

Pedraza, Lavin y Bernal (2014) realizaron la investigación de *Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud*, la investigación tuvo como objetivo analizar la calidad de los servicios y la gestión de la infraestructura biomédica en el sector salud de la administración pública en Tamaulipas, México; la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y transversal, en donde se aplicó el instrumento de medición Servqual a seis hospitales. Los resultados generales fue que la calidad de los servicios y la gestión de la infraestructura biomédica en el sector salud de la administración pública se encuentran en un nivel regular.

Torres y Luna (2017) en el artículo *La calidad del servicio de un centro de Información de México*, tiene por objetivo determinar el nivel de la calidad del servicio de consulta de un Centro de Información de México, la metodología aplicada fue el instrumento basado en el modelo SERVQUAL, que midió la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario y los resultados mencionan que las brechas de la calidad revelaron una necesidad de mejorar en la calidad del servicio en general, es decir, que la calidad de los servicios es intermedio.

Ahmad, Arias, Seclén y Soto (2015) *Calidad en las Municipalidades del Perú*, esta investigación tuvo como objetivo identificar el nivel de cumplimiento de los factores de la Gestión de la Calidad Total (GCT) en las municipalidades provinciales y distritales del Perú. Para lograr esto se diseñó un estudio de alcance descriptivo y enfoque cuantitativo, con el cual se mide a la calidad a través de los siguientes nueve factores, propuestos por Benzaquen (2013): (a) alta gerencia, (b) planeamiento de la calidad, (c) auditoría y evaluación de la calidad, (d) diseño del producto, (e) gestión de la calidad del proveedor, (f) control y mejoramiento del proceso, (g) educación y entrenamiento, (h) círculos de calidad y (i) enfoque hacia la satisfacción del cliente. A partir de una población de 1,838 municipalidades que hay en el Perú, entre provincias y distritos se seleccionó una muestra probabilística y aleatoria, con un grado de error estadístico del 10. Los datos fueron

recopilados utilizando el instrumento Gestión de la Calidad Total. La información recopilada permite concluir que el cumplimiento de los factores de la calidad es bajo.

Arrué (2014) *Análisis de la Calidad del Servicio de Atención en la Oficina Desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la Percepción del Usuario Período Junio a Setiembre de 2014*. El objetivo fue evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Loreto, para lo cual se llevó a cabo una investigación con un diseño de tipo transversal descriptivo no experimental. Los resultados de la investigación señalan que la percepción de la calidad del servicio de atención se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%).

Briceño (2016) *Gestión Municipal y Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Chugay, Año 2016*. El objetivo principal fue sustentar cómo la Gestión Municipal influye en la Calidad del Servicio Público de la Municipalidad Distrital de Chugay. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, el instrumento de recolección de datos fue una escala de likert Los resultados, referente a la calidad de servicio fue intermedia.

Alvarado (2015) realizó la investigación de *Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad La Perla, Callao 2015*; tuvo como objetivo general determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad de La Perla, Callao 2015; la investigación es de tipo descriptiva, de diseño descriptivo, la población de estudio estuvo conformada por 800 ciudadanos y una muestra de 80 personas, para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario de SERVQUAL. Se concluyó que respecto a la percepción de la Calidad de servicio el 20% de los ciudadanos encuestados exteriorizó estar insatisfecho y el 80% de los encuestados indicó estar satisfecho, entonces, el nivel de calidad de servicio es intermedio.

Ruiz (2017) *Calidad de Servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017*. La investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de Calidad de Servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil agencias Lima, 2017. El método empleado en la investigación fue el deductivo, el diseño no experimental de nivel descriptivo de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, el instrumento fue un Cuestionario, el

cual estuvo constituido por 26 preguntas en la escala de Likert. La investigación concluye en cuanto al objetivo general, la calidad de servicio del registro civil dónde el 57.2% consideró un nivel alto, seguido de un 26.7% con nivel medio, mientras que para un 16.1% de usuarios fue bajo.

Lopez (2015) *Percepción de Calidad del Servicio dela Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, Mediante el Modelo SERVQUAL Año, 2015*. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la percepción de la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora mediante el modelo Servqual. La metodología aplicada (en base a su naturaleza) y de corte transversal. Para el estudio requerido, se elaboró considerando el modelo SERVQUAL con cinco dimensiones. Los resultados de la percepción de la calidad del servicio son predominantemente de un nivel medio.

Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana (2017), realizada por la Presidencia de Consejo de Ministros; tuvo como objetivo evaluar la satisfacción ciudadana con relación a la calidad de atención y los servicios que brindan las entidades públicas a nivel nacional; el enfoque de investigación fue cuantitativo; la técnica que se utilizó fue las encuestas por intercepción, con tablets, afuera de las entidades seleccionadas, la muestra fue de 102 entidades públicas y se realizaron 5017 encuestas; los resultados respecto a las entidades locales fueron que de cada 2 de 3 encuestados se encuentran satisfechos.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Teorías de la calidad

La calidad sólo puede definirse en función del sujeto, entonces, la calidad de cualquier producto o servicio tiene muchas escalas. Un producto puede conseguir una valoración elevada, en opinión del consumidor, sobre una escala, y una valoración baja en otra (Deming, 1986).

Deming propone 14 principios que son pilares para el desarrollo de la calidad, estos principios sirven tanto para las pequeñas organizaciones como para las grandes, en las empresas de servicios; estos principios son: (p. 19).

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio, con el objetivo de llegar a ser competitivos y permanecer en el tiempo.
2. Adoptar la nueva filosofía, se debe aprender las responsabilidades, y hacerse cargo del liderazgo para cambiar.
3. Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio. En vez de ello, minimizar el coste total.
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio, para mejorar la calidad y la productividad.
6. Implantar la formación en el trabajo.
7. Implantar el liderazgo.
8. Desechar el miedo, de manera que cada que cada persona pueda trabajar con eficacia para la compañía.
9. Derribar las barreras entre los departamentos.
10. Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas para pedir a la mano de obra cero defectos y nuevos niveles de productividad.
11. Eliminar los estándares de trabajo (cupos) en planta. Sustituir por el liderazgo.
12. Eliminar las barreras que privan al trabajador de su derecho a estar orgulloso de su trabajo.
13. Implantar un programa vigoroso de educación y auto mejora.
14. Poner a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir la transformación. La transformación es tarea de todos.

La calidad se define como desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, útil y siempre satisfactorio para el consumidor. Al mismo tiempo Ishikawa menciona que la calidad también puede ser diferente de un producto a otro, de los bienes de consumo generales y duraderos a los materiales industriales y otros materiales de fabricación, pero en realidad hay muy pocas diferencias básicas, cualquiera que sea el tipo de producto o industria (Ishikawa, 1989).

Para Ishikawa, las principales características del control de calidad se reúnen en los siguientes seis puntos (Lozano, 2013).

1. Control de calidad en toda la empresa, participación de todas las divisiones y sus empleados.
2. Educación y capacitación en control de calidad.

3. Actividades de círculos de calidad.
4. Auditoría de control de calidad.
5. Utilización de métodos estadísticos.
6. Actividades de promoción del control de calidad a la escala nacional.

Para Crosby, la calidad significa cero defectos, al mismo tiempo hacerlo bien la primera vez. En este contexto se menciona que se debe de aplicar una cultura preventiva en donde los errores son por falta de conocimiento, entonces sugiere que se debería de hacer un cambio para poder lograr el estándar de cero defectos (Chacon & Rugel, 2018); además, Crosby define la calidad como el cumplimiento de los requisitos y no como algo bueno o aceptable" y nos presenta los cuatro principios absolutos de la calidad (Lozano, 2013).

1. Definición: ¿Cómo definimos la Calidad?
2. Sistema: ¿Cómo podemos lograr la Calidad?
3. Estándar de realización: ¿Qué estándar de desempeño utilizamos?
4. Medición: ¿Cómo podemos medir la Calidad?

Para Juran, existen dos clases de calidad: La adecuada para utilización o uso y conformidad con especificaciones. Es decir que un producto puede estar fabricado de acuerdo con las especificaciones técnicas, pero su uso puede llegar a representar un grave riesgo para la población. De la misma forma, Juran firmaba que al igual que algunos gerentes requieren de entrenamiento y capacitación en finanzas, todos ellos debían capacitarse en calidad a fin de conocer, manejar y controlar la presentación de proyectos de mejoramiento por parte del personal de la organización. Las siguientes 10 etapas son claves para el mejoramiento de la calidad (Lozano, 2013).

1. Crear conciencia sobre la necesidad y oportunidad de mejoramiento.
2. Fijar metas para el mejoramiento.
3. Organizar la obtención de metas.
4. Establecer programas de capacitación.
5. Ejecutar proyectos para solucionar problemas.
6. Informar sobre los progresos.
7. Dar reconocimiento.
8. Comunicar resultados.
9. Llevar un registro.

10. Mantener el "impulso" generado por el programa de mejoramiento.

La norma ISO 9000, esta normatividad es utilizada para la administración de la calidad y aseguramiento de la calidad con lineamientos para su selección y uso, cuyo propósito fundamental es el de normalizar o estandarizar los términos y conceptos que se utilizan y aplican al campo de la administración de la calidad (Gonzales & Arciniegas, 2015).

La norma ISO 9000, (2005) precisa que para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño (p. 6).

- **Enfoque al cliente.** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- **Liderazgo.** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- **Participación del personal.** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque basado en procesos.** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque de sistema para la gestión.** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Según la norma ISO 9001 (2015) se especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, y aspirar a aumentar la satisfacción a través de la aplicación eficaz del sistema. Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados (p. 13).

De la misma forma, la norma ISO 9001 (2015) precisa 7 principios para la gestión de la calidad, basada en los principios de su antecesora ISO 9000 pues los principios son importantes para mejorar el desempeño para una organización. Estos son (p. 8).

- **Enfoque al cliente.** La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas del servicio; también debe orientarse a un enfoque de aumento de la satisfacción del cliente (p. 14).
- **Liderazgo.** La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad; asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización y comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad (p. 15).
- **Política.** La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización, además incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad; de la misma forma, La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.
- **Planificación.** La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad. Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe

determinar el qué se va a hacer; qué recursos se requerirán; quién será responsable; cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados (p. 16).

- **Operación.** La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas mediante la determinación de los requisitos para los productos y servicios; el establecimiento de criterios para los procesos y la aceptación de los productos y servicios (p. 23).
- **Apoyo.** La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad. La organización debe considerar a las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes; así también qué se necesita obtener de los proveedores externos. (p. 18).
- **Evaluación de desempeño.** La organización debe analizar y evaluar los datos de la información recabada por del seguimiento y medición. Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar la conformidad de los productos y servicios; conocer el grado de satisfacción del cliente; el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad; si lo planificado se ha implementado de forma eficaz y la necesidad de mejorar el sistema de gestión de la calidad en la organización. (p. 30).
- **Mejora.** La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Éstas deben incluir mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras; asimismo, corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados; también mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. (p. 32).

2.2.2 Teorías del servicio público

Duguit, menciona que el servicio público se considera como una obligación de orden jurídico que se impone a los gobernantes y esto consiste en asegurar sin interrupción el cumplimiento de una determinada actividad de relevancia colectiva. Esto como un acto de poder y deber de los gobernantes, consistente en prestar ciertos servicios a la comunidad (Arana, 2013).

Para Jaze, existe un servicio público cuando se da satisfacción regular y continua a necesidades de interés general, bajo un régimen jurídico especial, momento en el que el poder público asume la satisfacción de una necesidad, de igual forma Jaze menciona que el servicio público es toda actividad de la administración pública (Ayala, Checa, Fernández & Portero, 2018).

Según Haurio, se denomina servicio público a una parte de la actividad que realiza la administración pública es decir que el estado, los departamentos, los municipios, los establecimientos públicos, tienen por objetivo la ejecución de los servicios públicos establecidos en beneficio de la sociedad mediante la ejecución de obras públicas y diversas gestiones que contribuyen al bienestar y protección de las mismas (Matilla, 2008).

2.2.3 Calidad del servicio publico

La calidad de los servicios públicos podría ser conceptualizada como el nivel adecuado y acorde que debe brindar un servicio cumpliendo con las necesidades y expectativas del usuario al que se le presta dicho servicio (Secretaria General de la Gobernacion de Salta, 2015).

Todo servicio público debe brindarse con calidad, es decir debe realizarse de forma correcta y eficiente, coincidentemente satisfaciendo las necesidades y expectativas del usuario que los utiliza. Toda calidad de un servicio público debe poder evaluarse, del mismo modo que puede evaluarse dicho servicio, porque si público es el servicio, pública deberá ser también la evaluación de su calidad.

La calidad del servicio público es entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas de las personas. En ese contexto la calidad del servicio público, es la satisfacción ciudadana que se define como la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida en aquello que recibe de la entidad pública (PCM-SGP, 2019).

2.2.4 Valor público

Argumentaré que el valor público puede ser mejor entendido y percibido en el marco de la noción de “esfera pública” un espacio democrático que incluye, pero no es de la misma extensión, el Estado en el que los ciudadanos presentan sus demandas colectivas y en el cual las libertades individuales tienen que ser protegidas (Fernández, 2018 p. 179).

El valor público consiste en que los recursos públicos del estado deben de ser utilizados de manera eficaz para poder incrementar el valor de los mismos, es decir, hacer las cosas de la misma forma en el que se crea el valor en el sector privado. Al mismo tiempo el valor público debe de ir más allá de los impactos monetarios que puedan generar, entonces debe de generar beneficios sociales que deban de ser percibidos por los beneficiarios, solo así se puede pensar en el desarrollo de la mejora continua en los servicios públicos (Conejero, 2014).

2.2.5 Norma Técnica de la Gestión de la Calidad en el Sector Público

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, competente en materia de calidad y atención al ciudadano, aprueba la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público a través de la Resolución (SGP N.º 006-2019-PCM/SGP), con la finalidad de brindar una herramienta de gestión orientada a la mejora de los servicios y en beneficio de las personas. Para la elaboración de esta norma técnica se consideraron los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2017 de la PCM, así como experiencias internacionales que permitieron identificar y elaborar herramientas de gestión que las entidades públicas aplicarán durante la implementación de la norma.

- **Objetivo.** Disponer técnicas para la gestión de la calidad del servicio en las entidades del sector público.
- **Finalidad.** Establecer a las entidades públicas una herramienta de gestión orientada a la mejora de los servicios.
- **Fundamento Legal.**
 - Ley N° 27658, Ley de Modernización de la Gestión del Estado.
 - Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

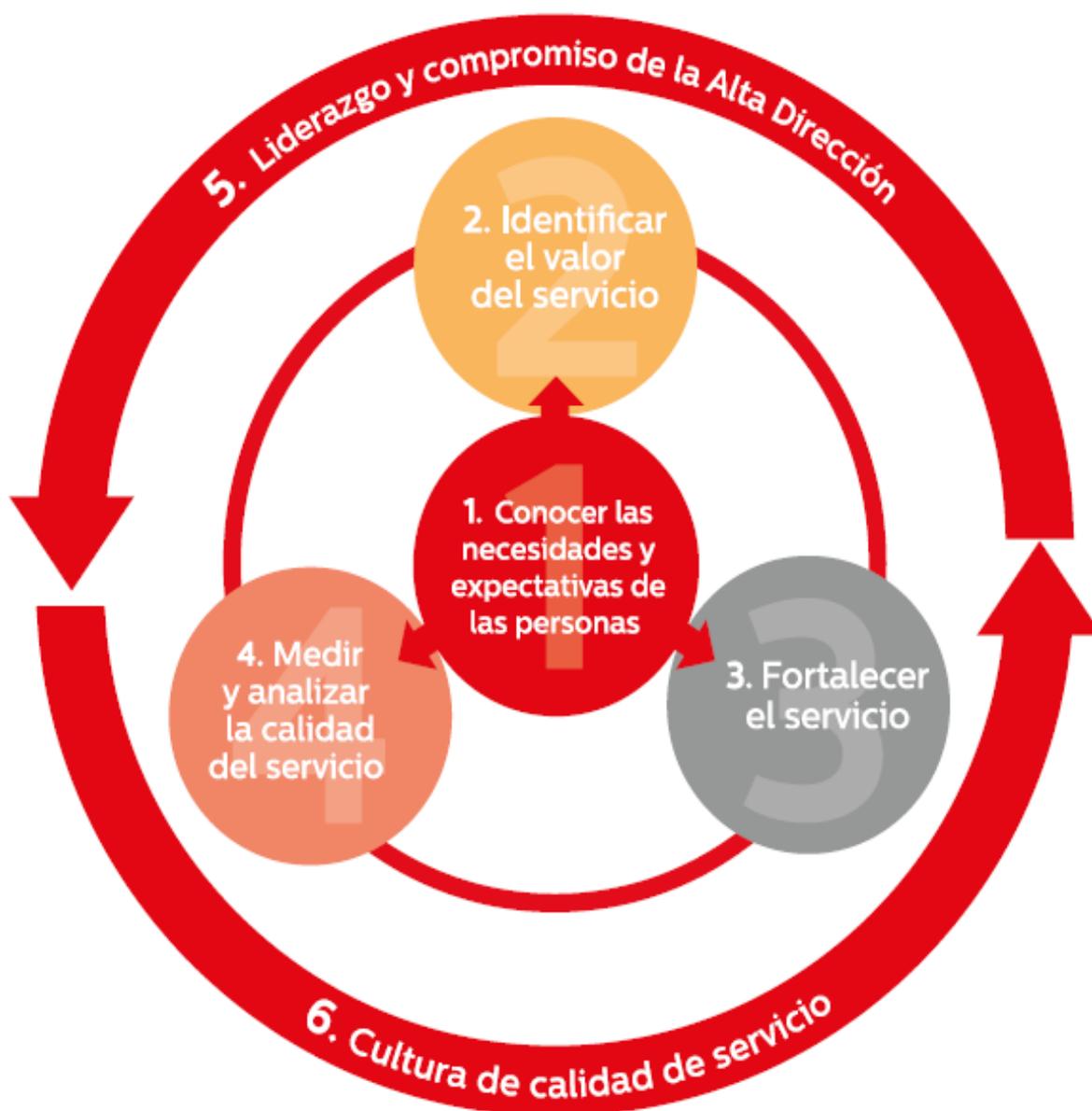
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.
- Decreto Supremo N° 022-2017-PCM, Reglamento de Organización y Función de la PCM.
- Decreto Supremo N° 056-2018-PCM, Política General de Gobierno al 2021
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- **Alcance.** La Norma Técnica es una herramienta de aplicación obligatoria para todas las entidades mencionadas en el artículo 3 del Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, con excepción de municipalidades de Tipo E, F y G, citadas en el Decreto Supremo N° 296-2018-EF, y municipalidades de centros poblados que podrán aplicarla de manera facultativo. A fin de determinar el grado o nivel de aplicación de la Norma Técnica, las entidades de la administración pública a que se refiere el párrafo anterior, deberán de aplicar el instrumento de Autodiagnóstico en materia de calidad de calidad de los servicios.
- **Responsabilidades.** La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, encargada del cumplimiento de la Modernización de la Gestión Pública, establece y controla la ejecución de la norma técnica, así como de las herramientas que ayudarán a mejorar la gestión de la calidad del servicio en las entidades públicas a través de la máxima autoridad administrativa de la entidad, además estos garantizaran la ejecución y cumplimiento de las disposiciones referidas de la norma técnica, según los siguientes criterios:
 - 1) Los seis componentes de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad del Servicio Público es de acatamiento obligatorio. Las entidades públicas deberán evidenciar dicho cumplimiento con informes mensuales.
 - 2) La Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicio presenta etapas de implementación de componentes con carácter obligatorio.
 - 3) Las herramientas mostradas en la etapa de ejecución, son de obediencia obligatorio los detallados en los componentes 1 y 2; sin embargo, para los casos en el que algún paso de los mencionados dos herramientas no aplique a la entidad, serán justificado por los medios de seguimiento y control que se designen y finalmente para los componentes restantes, las entidades públicas realizarán el uso de los demás instrumentos, toda vez que ejecuten los componentes del modelo.

2.2.6 Componentes de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad del Servicio

- **Componente 01: Conocer las necesidades y expectativas de las personas.** Las entidades públicas deberán utilizar este componente de forma inicial y habitual, considerando a la información conseguida como insumo para la ejecución de los componentes restantes que conforman la Norma Técnica.
- **Componente 02: Identificar el valor del servicio.** Este componente propone que, con base al componente 01 de las necesidades y expectativas de las personas, la entidad efectúe el estudio del valor de los servicios que se brinda e identificar la reestructuración o planteamiento de nuevos servicios.
- **Componente 03: Fortalecer el servicio.** Este componente menciona que, con base al componente 02 identificación del valor del servicio, la entidad pública establece e implementa los mecanismos de los servicios que serán diseñados, mejorados o reestructurados; en consecuencia la entrega de los servicios será de manera adecuada y oportuna.
- **Componente 04: Medición y análisis de la calidad del servicio.** Este componente apunta que la entidad pública realice mediciones de los indicadores de calidad de forma periódica y a partir de esos resultados realizar la toma de decisiones para la mejora de los servicios que se brinda.
- **Componente 05: Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección.** Este componente invoca a la Alta Dirección de cada entidad pública a comprometer su liderazgo y compromiso con la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios de forma activa y visible.
- **Componente 06: Cultura de calidad en el servicio a las personas.** Este componente indica que la entidad pública realice trabajos grupales con el objetivo de integrar a las personas con la entidad; así también, interiorizar e impulsar la calidad de los servicios que brindan con sus comportamientos y actividades diarias.

Figura 1

Componentes de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad del Servicio



Nota. Elaborado por la Secretaría de Gestión Pública PCM - 2019

2.2.7 Diagnóstico de la gestión de la calidad de servicio

Con la finalidad de determinar el grado o nivel de la aplicación de la Norma Técnica en las Entidades de la administración pública. Se aplica el instrumento de “autodiagnóstico” en materia de calidad de servicio, a partir de los resultados del referido instrumento, se consideran los tres niveles de la gestión de la calidad del servicio.

Tabla 1

Niveles de la gestión de la calidad de servicio público

Nivel	Rango
Básico	0 - 32
Medio	33 - 64
Avanzado	65 - 96

Nota: Elaborado en base a la página web de la SGP-PCM

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Bienes y Servicios Públicos

Se refieren tanto a los bienes como a los servicios brindados por las entidades de la administración pública, derivados de los roles y funciones que brinda el Estado frente a las necesidades y expectativas de las personas.

2.3.2 Personas

El término “personas” se entiende como el conjunto de sujetos de derecho, ya sean personas naturales o jurídicas, que acceden a un bien o servicio brindado por las entidades públicas.

2.3.3 Valor Público

Se crea cuando las intervenciones públicas generan resultados efectivos a las necesidades y expectativas de las personas y se orientan a generar beneficios a la sociedad (PCM-SGP, 2019).

2.3.4 Municipalidades provinciales

Según la Ley N° 27972 (2003) los gobiernos locales son entidades básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de sus habitantes; siendo elementos principales del gobierno local, el territorio, la población y

la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno cuya función es promover el desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines por las que fueron creadas.

2.3.5 Norma Técnica

Es un instrumento de gestión instaurado a la mejora de los servicios públicos con el objetivo de satisfacer las necesidades de las personas. Para la elaboración de la norma técnica se tomaron como referencia los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2017 realizada por la Presidencia de Consejo de Ministros; asimismo las experiencias de nivel internacional que permitieron elaborar esta Norma Técnica como herramienta de gestión que las entidades públicas deberán aplicarla.

2.3.6 Clasificación municipal

Según el Ministerio Economía Finanzas - MEF (2018), Las municipalidades han sido clasificadas en 7 tipos, estas son según sus poblaciones, carencias, necesidades y potencialidades; además la clasificación municipal se compone de la siguiente forma: municipalidades de tipo A y B pertenecientes a nivel provincial y las de tipo C, D, E, F y G pertenecientes a nivel distrital.

2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Las hipótesis son las guías de una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que se trata de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y son formulados a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014). Sin embargo, no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis, esto depende del alcance del estudio. Las investigaciones cuantitativas en las se formulan hipótesis son las de alcance correlacional o explicativo, o en las que el alcance es descriptivo, pero que estas pronostiquen una cifra o un hecho (Hernandez et al., 2014). Entonces, tratándose esta una investigación de alcance descriptivo y no se pronosticó ninguna cifra o hecho, no se planteó las hipótesis generales ni las hipótesis específicas.

2.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Tabla 2

Operacionalización de la variable gestión de la calidad de servicio

Variable	Componentes	Ítems	Escala	Niveles y Rango
Gestión de la calidad de servicio	conocer las necesidades y expectativas de las personas	1, 2, 3, 4	Ordinal	Básico (0 - 32)
	identificar el valor del servicio	5, 6, 7, 8, 9		
	fortalecer el servicio	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19		Medio (33 - 64)
	medición y análisis de la calidad del servicio	20, 21, 22, 23, 24		
	liderazgo y compromiso de la alta dirección	25, 26, 27, 28		Avanzado (65 - 96)
	cultura de calidad de servicio en las personas	29, 30, 31, 32		

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

El enfoque de la presente investigación es de tipo cuantitativo puesto que se realizó con la recolección y análisis de datos.

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es descriptiva, de nivel básico, de tipo no experimental, de corte transversal, en donde se recolectó datos en un solo momento con el propósito de describir la variable de Gestión de la Calidad de los Servicios Públicos.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

“Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández et al., 2014 p. 174).

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población, digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández et al., 2014 p. 175). Sin embargo, Hernández et al. (2014) menciona también que, no en todas las investigaciones pueden ir las muestras, por ejemplo, si la población es menor de (50) unidades de análisis, la población es igual a la muestra. Entonces, para la presente investigación la población y muestra estuvo constituida por las 13 municipalidades provinciales de la Región de Puno, teniendo en cuenta lo mencionado del artículo I del título preliminar de la Ley N° 27972 “Ley Orgánica de Municipalidades” que:

“Los gobiernos locales son entidades básicas de la organización territorial del Estado, asimismo son canales de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía sus intereses propios de sus habitantes; siendo elementos esenciales del gobierno local, del territorio, de la población y la organización” (Ley N° 27972, 2003).

Al mismo tiempo, al Decreto Supremo N° 296-2018-EF en donde se menciona la clasificación municipal de tipo A y B.

Tabla 3

Municipalidades provinciales de la región de Puno, según tipo.

N°	Departamento	Provincia	Distrito	Clasificación (tipo)
1	Puno	Puno	Puno	A
2	Puno	Azángaro	Azángaro	A
3	Puno	Carabaya	Macusani	B
4	Puno	Chucuito	Juli	B
5	Puno	EL Collao	Ilave	A
6	Puno	Huancané	Huancané	B
7	Puno	Lampa	Lampa	B
8	Puno	Melgar	Ayaviri	A
9	Puno	Moho	Moho	B
10	Puno	S.A.Putina	Putina	B
11	Puno	San Román	Juliaca	A
12	Puno	Sandia	Sandia	B
13	Puno	Yunguyo	Yunguyo	B

Fuente: Decreto Supremo N° 296-2018-EF

Elaboración: El investigador

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 ENCUESTA

La encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a las muestras en un solo momento (Hernandez et al., 2014). En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta en base al cuestionario de “Autodiagnóstico” de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, elaborado por la Secretaría de calidad de la gestión pública de la Presidencia de Consejo de Ministros - PCM - 2019, estos constaron con un total de 32 ítems en forma de preguntas, dividida en seis dimensiones.

El instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Hernández et al., 2014 p. 217). Los cuestionarios se utilizan en encuestas de todo tipo.

En esta investigación se utilizó el cuestionario de “Autodiagnóstico” de medición de la gestión de la calidad de servicio público según a la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, elaborado por la secretaría de calidad de gestión pública de la Presidencia de Consejo de Ministros - PCM – 2019, estos constaron con un total de 32 ítems y dividida en seis componentes, estas son:

- **Componente 01: Conocer las necesidades y expectativas de las personas:** Este componente determina los medios y métodos que permitan recoger las necesidades y expectativas de las personas, así como los libros de reclamaciones, entre otros.
- **Componente 02: Identificar el valor del servicio:** Este componente establece el que, para que, para quien, como y cuando se entregan los servicios, al mismo tiempo las características de los servicios y el valor público de las mismas.
- **Componente 03: Fortalecer el servicio:** Este componente fija las políticas, planes, ordenanzas municipales, entre otros documentos que brinda la entidad para fortalecer el servicio.
- **Componente 04: Medición y análisis de la calidad del servicio:** Este componente propone los métodos y mecanismos para la medición y análisis de la calidad de servicio.
- **Componente 05: Liderazgo y compromiso de la alta dirección:** Este componente determina el liderazgo y compromiso de la alta dirección respecto a la sostenibilidad de la calidad de servicio.
- **Componente 06: Cultura de calidad de servicio en las personas:** Este componente establece la implementación de acciones por parte de la entidad en las personas para mantener la calidad de servicio.

Los cuestionarios fueron aplicados de forma asistida a las máximas autoridades administrativas de las 13 entidades públicas de estudio, por ser personajes de Alta dirección y tener responsabilidad directa en la gestión de la calidad de servicio.

Tabla 4

Matriz para el logro del objetivo general de la investigación

Objetivos	Componentes	Ítems	Escala	Niveles y Rango
Objetivo específico 1	conocer las necesidades y expectativas de las personas	1, 2, 3, 4		
Objetivo específico 2	identificar el valor del servicio	5, 6, 7, 8, 9		Básico (0 - 32)
Objetivo específico 3	fortalecer el servicio	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19	Ordinal	Medio (33 - 64)
Objetivo específico 4	medición y análisis de la calidad del servicio	20, 21, 22, 23, 24		Avanzado (65 - 96)
Objetivo específico 5	liderazgo y compromiso de la alta dirección	25, 26, 27, 28		
Objetivo específico 6	cultura de calidad de servicio en las personas	29, 30, 31, 32		

Fuente: Elaboración propia

3.5 ANÁLISIS DE DATOS

Con el fin de analizar el estado (nivel) de la gestión de la calidad del servicio público en el departamento de Puno, según Norma Técnica de la Gestión de la Calidad del Servicios en el Sector Publico, año 2019, se tomaron en cuenta lo siguiente:

- a) Primeramente, el instrumento para la recolección de datos fue validado por un docente con grado de Doctor y con especialidad en la materia de investigación a través de juicio de experto en dónde dio el visto bueno para poder aplicar; asimismo, se consultó al autor del instrumento quien es la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia de

Consejo de Ministros por medio de correo electrónico para la validación de la adaptación respectiva, esto fue respondido de forma favorable para su aplicación.

- b) El vaciado de información o datos de los resultados obtenidos por el cuestionario, producto de la aplicación de la encuesta fueron trasladados a una hoja de cálculo del Software MS Excel de la Suite Office 2016.
- c) Una vez que la información estuvo debidamente almacenada en una hoja de cálculo, los procedimientos de análisis de los datos fueron analizados con la estadística descriptiva mediante el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences IBM SPSS 24.0
- d) Finalmente, después de la recolección de los datos y análisis de los mismos, para la representación de los resultados se procedió al procesamiento de la información mediante la elaboración de tablas y figuras en el Software MS Excel de la Suite Office 2016.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la investigación y que se detallan de acuerdo a los objetivos planteados.

4.1.1 Estado de la gestión de la calidad del servicio público en las municipalidades provinciales de la Región de Puno- 2019

Tabla 5

Distribución porcentual del cumplimiento de gestión de la calidad del servicio publico

N°	Municipalidades Provinciales de Región de Puno	Puntaje máximo	Puntaje obtenido	% Obtenido	Nivel obtenido
1	Municipalidad Provincial de Azángaro	96	14	15%	Básico
2	Municipalidad Provincial de Carabaya	96	12	13%	Básico
3	Municipalidad Provincial de Chucuito	96	15	16%	Básico
4	Municipalidad Provincial de El Collao	96	17	18%	Básico
5	Municipalidad Provincial de Huancané	96	16	17%	Básico
6	Municipalidad Provincial de Lampa	96	18	19%	Básico
7	Municipalidad Provincial de Melgar	96	19	20%	Básico
8	Municipalidad Provincial de Moho	96	12	13%	Básico
9	Municipalidad Provincial de Puno	96	32	33%	Básico
10	Municipalidad Provincial de S. A. de P.	96	15	16%	Básico
11	Municipalidad Provincial de San Román	96	30	31%	Básico
12	Municipalidad Provincial de Sandia	96	11	11%	Básico
13	Municipalidad Provincial de Yunguyo	96	17	18%	Básico
Porcentaje promedio de cumplimiento de la gestión de la calidad				18%	Básico

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta

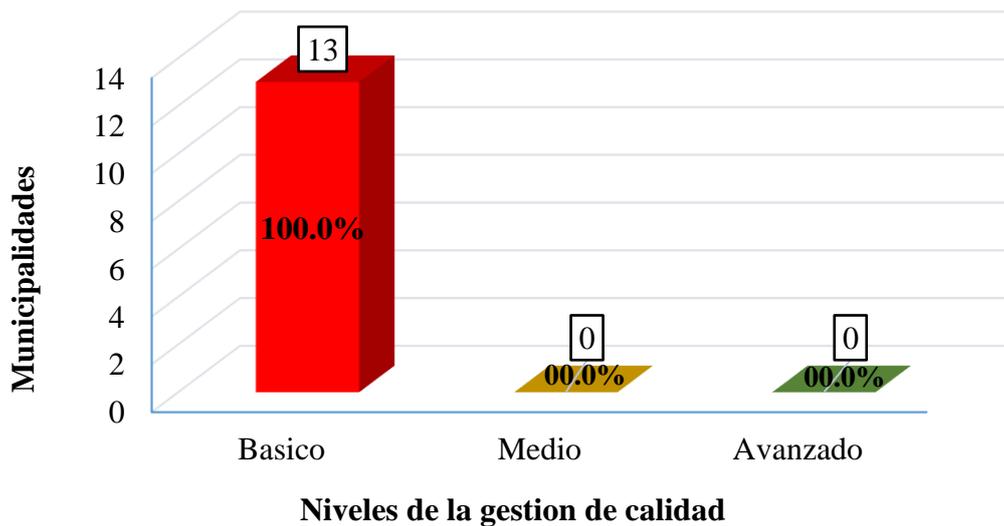
* El puntaje máximo hace referencia al puntaje más alto que pudo obtener cada entidad.

* El puntaje obtenido hace referencia al puntaje real que obtuvo la entidad.

En la tabla 5 se observan los puntajes, porcentajes y niveles obtenidos respecto al estado de la gestión de la calidad del servicio público en las municipalidades provinciales de la región de Puno, los hallazgos obtenidos señalan que el 100.00% (13) de las entidades de estudio han mostrado encontrarse en un nivel básico. Es de apreciar notablemente en cada uno de las entidades provinciales la prevalencia de los “puntajes obtenidos” son menores respecto a los “puntajes máximos”; es decir, los representantes entrevistados respondieron con puntajes mínimos en cada uno de los componentes, y consecuentemente se llegaron a los niveles básicos a la gestión de la calidad del servicio público.

Figura 2

Nivel de cumplimiento de la gestión de la calidad del servicio publico



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la figura 2, se muestra el estado de la gestión de la calidad del servicio público en las municipalidades provinciales de la región de Puno- 2019, en donde las 13 entidades de estudio (Azángaro, Carabaya, Chucuito, El Collao, Huancané, Lampa, Melgar, Moho, Puno, San Antonio de Putina, San Román, Sandia y Yunguyo) que representan 100.00%, presentan un nivel básico de cumplimiento en relación a la gestión de la calidad del servicio público.

4.1.2 Nivel de cumplimiento del componente 01: necesidades y expectativas de las personas en las municipalidades provinciales de la Región de Puno – 2019

Tabla 6

Distribución de preguntas del componente 01: necesidades y expectativas de las personas

N°	Preguntas del componente
P1	¿Se han identificado las características de las personas que acceden al servicio que brinda la municipalidad?
P2	¿Se cuenta con los medios y métodos, que permitan recoger las necesidades y expectativas de las personas?
P3	¿Se conocen las necesidades y expectativas que demandan las personas que reciben o recibirán el servicio que brinda la municipalidad?
P4	¿Se ha analizado la información recabada sobre las necesidades y expectativas de las personas (segmentación, perfiles, otros)?

Nota. Elaborado en base al instrumento de Autodiagnóstico (PCM-SGP, 2019).

Tabla 7

Distribución porcentual de cumplimiento del componente 01: necesidades y expectativas de las personas, según provincia

N°	Municipalidades Provinciales de Región de Puno	Puntaje máximo	Puntaje obtenido	% Obtenido
1	Municipalidad Provincial de Azángaro	12	2	17%
2	Municipalidad Provincial de Carabaya	12	1	8%
3	Municipalidad Provincial de Chucuito	12	1	8%
4	Municipalidad Provincial de El Collao	12	2	17%
5	Municipalidad Provincial de Huancané	12	3	25%
6	Municipalidad Provincial de Lampa	12	2	17%
7	Municipalidad Provincial de Melgar	12	2	17%
8	Municipalidad Provincial de Moho	12	1	8%
9	Municipalidad Provincial de Puno	12	6	50%
10	Municipalidad Provincial de S. A. de Putina	12	2	17%

11	Municipalidad Provincial de San Román	12	5	42%
12	Municipalidad Provincial de Sandia	12	1	8%
13	Municipalidad Provincial de Yunguyo	12	2	17%
Porcentaje promedio de cumplimiento del componente				19%

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

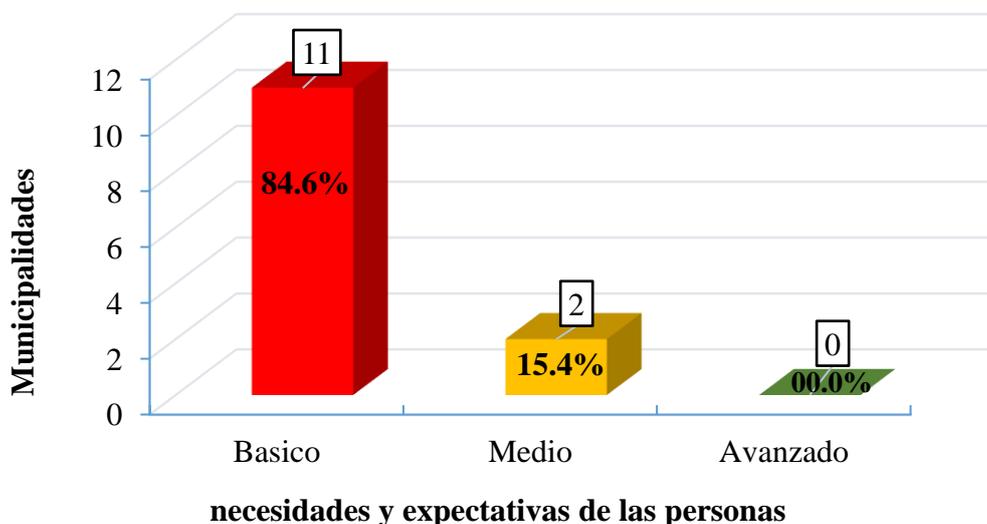
* El puntaje máximo hace referencia al puntaje más alto que pudo obtener la entidad.

* El puntaje obtenido hace referencia al puntaje real que obtuvo la entidad.

En la tabla 7, se observa los puntajes y porcentajes obtenidos respecto al cumplimiento del componente 01 necesidades y expectativas de las personas de las 13 municipalidades provinciales de la región de Puno, siendo así que, Carabaya, Chucuito, Moho y Sandia muestran un 8%; asimismo, Azángaro, El Collao, Lampa, Melgar, San Antonio de Putina y Yunguyo con 17% de cumplimiento del componente; finalmente, San Román y Puno con 42 % y 50% respectivamente. Del mismo modo, de los resultados de la tabla 7 se traducen que, dentro de este componente las municipalidades se encuentran en proceso de implementación de los medios y métodos que permitan recoger las necesidades y expectativas de las personas que acuden a la entidad. Sin embargo, la mayoría de las municipalidades cuentan con el libro de reclamaciones físico y virtual, pero esto no es suficiente para el logro de este componente.

Figura 3

Nivel de cumplimiento del componente 01: necesidades y expectativas de las personas



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la Figura 3, se muestra el nivel de cumplimiento del componente 01 conocer las necesidades y expectativas de las personas en las municipalidades provinciales de la región de Puno, en donde el 84.6%, que representan 11 provincias (Azángaro, Carabaya, Chucuito, El Collao, Huancané, Lampa, Melgar, Moho, San Antonio de Putina, Sandía y Yunguyo) presentan un nivel básico de cumplimiento del componente; asimismo, el 15.4% que representan a 02 (San Román y Puno) municipalidades provinciales muestran un nivel medio de cumplimiento del componente.

4.1.3 Nivel de cumplimiento del componente 02: valor de servicio en las municipalidades provinciales de la Región de Puno – 2019

Tabla 8

Distribución de preguntas del componente 02: valor de servicio

N°	Preguntas del componente
P1	¿El servicio actual, cubre las necesidades y expectativas de las personas?
P2	¿Se conoce el propósito del servicio que se entrega?
P3	¿El servicio es entregado al segmento de personas definidas?
P4	¿Se han establecido los mecanismos de cómo y cuándo se entrega el servicio?
P5	¿Las oportunidades del entorno, han sido identificadas e incluidas en el servicio?

Nota. Elaborado en base al instrumento de Autodiagnóstico (PCM-SGP, 2019).

Tabla 9

Distribución porcentual de cumplimiento del componente 02: valor de servicio, según provincia

N°	Municipalidades Provinciales de Región de Puno	Puntaje máximo	Puntaje obtenido	% Obtenido
1	Municipalidad Provincial de Azángaro	15	1	7%
2	Municipalidad Provincial de Carabaya	15	3	20%
3	Municipalidad Provincial de Chucuito	15	3	20%
4	Municipalidad Provincial de El Collao	15	2	13%
5	Municipalidad Provincial de Huancané	15	1	7%
6	Municipalidad Provincial de Lampa	15	3	20%

7	Municipalidad Provincial de Melgar	15	0	0%
8	Municipalidad Provincial de Moho	15	2	13%
9	Municipalidad Provincial de Puno	15	6	40%
10	Municipalidad Provincial de S. A. de Putina	15	2	13%
11	Municipalidad Provincial de San Román	15	4	27%
12	Municipalidad Provincial de Sandia	15	0	0%
13	Municipalidad Provincial de Yunguyo	15	3	20%
Porcentaje promedio de cumplimiento del componente				15%

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta

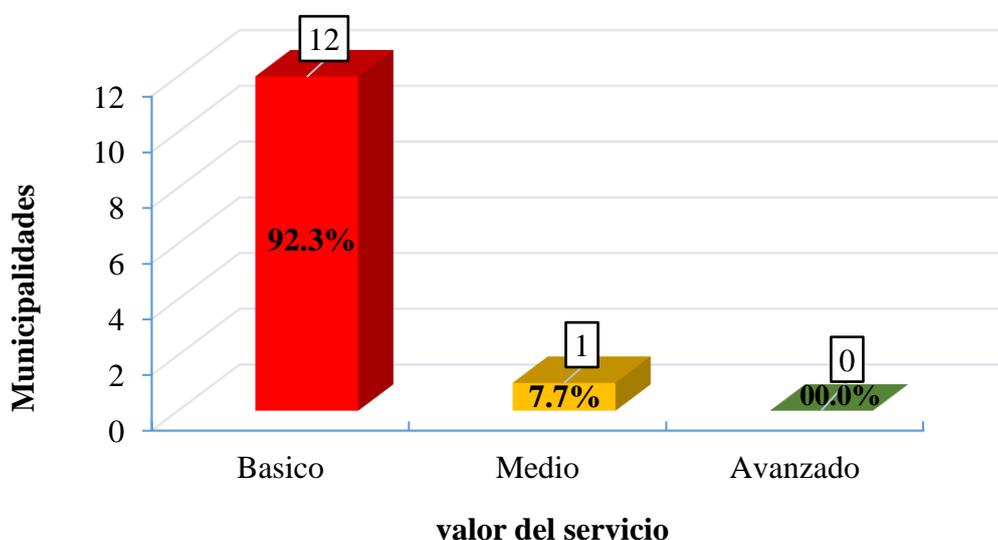
* El puntaje máximo hace referencia al puntaje más alto que pudo obtener el municipio.

* El puntaje obtenido hace referencia al puntaje real que obtuvo el municipio.

En la tabla 9 se observa los puntajes y porcentajes obtenidos respecto al cumplimiento del componente 02 valor de servicio de las 13 municipalidades provinciales de la región de Puno, siendo así que, Sandia y Melgar muestran un 0% de cumplimiento del componente; asimismo, Azángaro y Huancané con 7% del cumplimiento; por otro lado, El Collao, Moho y San Antonio de Putina con 13%; además Carabaya, Chucuito, Lampa, Yunguyo con 20%; San Román con 27%; finalmente, Puno con 40 % de cumplimiento del componente. Asimismo, de la tabla 9 se infiere que el valor del servicio en las municipalidades no se están priorizando el suministro de los servicios públicos que brindan; es decir, el qué, para qué, para quienes se entregan los servicios; igualmente, no se tienen o están en proceso de identificación de las brechas de los servicios que requieren ser mejoradas.

Figura 4

Nivel de cumplimiento del componente 02: valor de servicio



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la Figura 4, se muestra el nivel de cumplimiento del componente 02 valor del servicio en las municipalidades provinciales de la región de Puno, en donde el 92.3%, que representan 12 (Azángaro, Carabaya, Chucuito, El Collao, Huancané, Lampa, Melgar, Moho, San Antonio de Putina, San Román, Sandia y Yunguyo) municipalidades provinciales presentan un nivel básico de cumplimiento del componente; asimismo, el 7.7% que representan a 01 (Puno) municipalidad provincial muestra un nivel medio de cumplimiento del componente.

4.1.4 Nivel de cumplimiento del componente 03: fortalecer el servicio en las municipalidades provinciales de la Región de Puno – 2019

Tabla 10

Distribución de preguntas del componente 03: fortalecer el servicio

N°	Preguntas del componente
P1	¿La estructura organizacional se encuentra alineada y brinda soporte al servicio?
P2	¿Se cuenta con políticas, planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio?
P3	¿Se realiza programas de capacitación orientados a la necesidad del servicio, para el personal involucrado en el servicio?

- P4 ¿Se realizan evaluaciones de desempeño orientadas a la necesidad del servicio para el personal involucrado en el servicio, y se aplican medidas para mejorar su desempeño?
- P5 ¿Se tiene identificado los canales de entrega (presencial, virtual u otros) que permitan ofrecer el servicio a las personas?
- P6 ¿Existen canales de comunicación para difundir el servicio a las personas?
- P7 ¿Se cuenta con el diseño y caracterización de los procesos actuales del servicio?
- P8 ¿Se tienen identificadas las deficiencias, puntos críticos o espacios de mejora de los procesos actuales del servicio?
- P9 En relación a las preguntas anteriores, ¿se cuenta con un plan de mejoras para resolver las problemáticas detectadas, y se encuentra implementado?
- P10 ¿Se tiene implementado el reglamento de seguridad y salud en el trabajo o similares?

Nota. Elaborado en base al instrumento de Autodiagnóstico (PCM-SGP, 2019).

Tabla 11

Distribución porcentual de cumplimiento del componente 03: fortalecer el servicio, según provincia

N°	Municipalidades Provinciales de Región de Puno	Puntaje máximo	Puntaje obtenido	% Obtenido
1	Municipalidad Provincial de Azángaro	30	5	17%
2	Municipalidad Provincial de Carabaya	30	6	20%
3	Municipalidad Provincial de Chucuito	30	5	17%
4	Municipalidad Provincial de El Collao	30	7	23%
5	Municipalidad Provincial de Huancané	30	5	17%
6	Municipalidad Provincial de Lampa	30	5	17%
7	Municipalidad Provincial de Melgar	30	7	23%
8	Municipalidad Provincial de Moho	30	5	17%
9	Municipalidad Provincial de Puno	30	12	40%
10	Municipalidad Provincial de S. A. de Putina	30	6	20%
11	Municipalidad Provincial de San Román	30	12	40%
12	Municipalidad Provincial de Sandia	30	3	10%
13	Municipalidad Provincial de Yunguyo	30	6	20%

Porcentaje promedio de cumplimiento del componente	22%
--	-----

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta

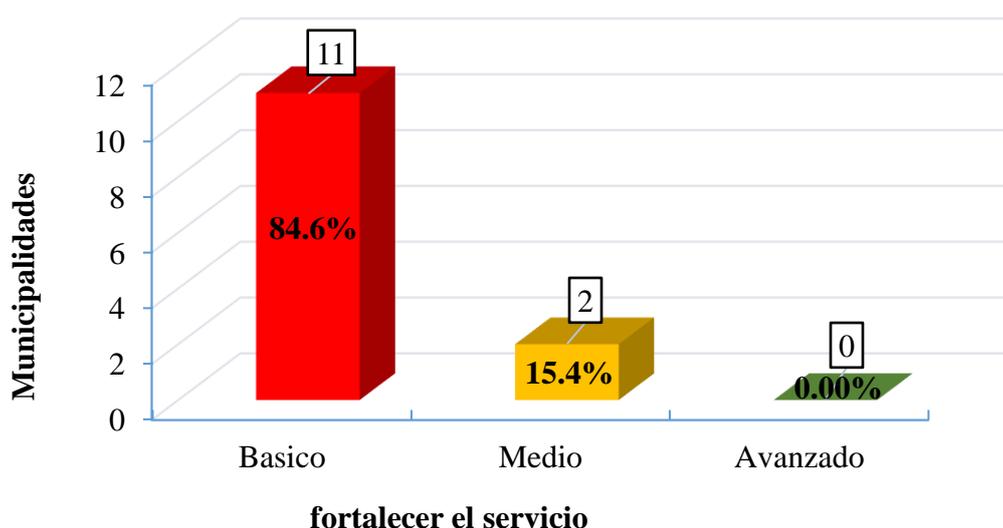
* El puntaje máximo hace referencia al puntaje más alto que pudo obtener el municipio.

* El puntaje obtenido hace referencia al puntaje real que obtuvo el municipio.

En la tabla 11 se observan los puntajes y porcentajes obtenidos respecto al cumplimiento del componente 03 fortalecimiento del servicio de las 13 municipalidades provinciales de la región de Puno, siendo así que, Sandia con 10%; asimismo, Azángaro, Chucuito, Huancané, Lampa, Moho con 17%; por otro lado, Carabaya, San Antonio de Putina, Yunguyo con 20%; además El Collao y Melgar con 23%; finalmente, San Román y Puno con 40% de cumplimiento del componente. El fortalecimiento del servicio fue analizado sobre el alineamiento de la estructura organizacional para fortalecer los servicios que brinda la entidad y estas resultaron no tener la alineación de la estructura organizacional; así también no se cuentan con planes y/o políticas para el mejoramiento del servicio; no obstante, existen canales de entrega de servicios (presenciales y virtuales) en la mayoría de las entidades.

Figura 5

Nivel de cumplimiento del componente 03: fortalecer el servicio



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la Figura 5, se muestra el nivel de cumplimiento del componente 03 fortalecer el servicio en las municipalidades provinciales de la región de Puno, en donde el 84.6%,

que representan 11 (Azángaro, Carabaya, Chucuito, El Collao, Huancané, Lampa, Melgar, Moho, San Antonio de Putina, Sandia y Yunguyo) municipalidades provinciales presentan un nivel básico de cumplimiento del componente; de la misma forma, el 15.4% que representan a 02 (San Román y Puno) municipalidades provinciales muestran un nivel medio de cumplimiento del componente.

4.1.5 Nivel de cumplimiento del componente 04: análisis y medición de la calidad de servicios en las municipalidades provinciales de la Región de Puno – 2019

Tabla 12

Distribución de preguntas del componente 04: análisis y medición de la calidad de servicios

N°	Preguntas del componente
P1	¿Se cuentan y aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas?
P2	¿Se ha definido indicadores asociados a la conformidad del servicio?
P3	¿Se cuenta con personal capacitado para la medición, análisis e interpretación de la medición y evaluación de la satisfacción de las personas?
P4	¿Se han realizado mediciones periódicas sobre la satisfacción de las personas?
P5	¿Se han realizado mejoras sobre las mediciones resultantes en materia de satisfacción de las personas?

Nota. Elaborado en base al instrumento de Autodiagnóstico (PCM-SGP, 2019).

Tabla 13

Distribución porcentual de cumplimiento del componente 04: análisis y medición de la calidad de servicios, según provincia.

N°	Municipalidades Provinciales de Región de Puno	Puntaje máximo	Puntaje obtenido	% Obtenido
1	Municipalidad Provincial de Azángaro	15	1	7%
2	Municipalidad Provincial de Carabaya	15	0	0%
3	Municipalidad Provincial de Chucuito	15	1	7%
4	Municipalidad Provincial de El Collao	15	0	0%

5	Municipalidad Provincial de Huancané	15	3	20%
6	Municipalidad Provincial de Lampa	15	3	20%
7	Municipalidad Provincial de Melgar	15	2	13%
8	Municipalidad Provincial de Moho	15	0	0%
9	Municipalidad Provincial de Puno	15	0	0%
10	Municipalidad Provincial de S. A. de Putina	15	1	7%
11	Municipalidad Provincial de San Román	15	0	0%
12	Municipalidad Provincial de Sandía	15	3	20%
13	Municipalidad Provincial de Yunguyo	15	0	0%
Porcentaje promedio de cumplimiento del componente				7%

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta

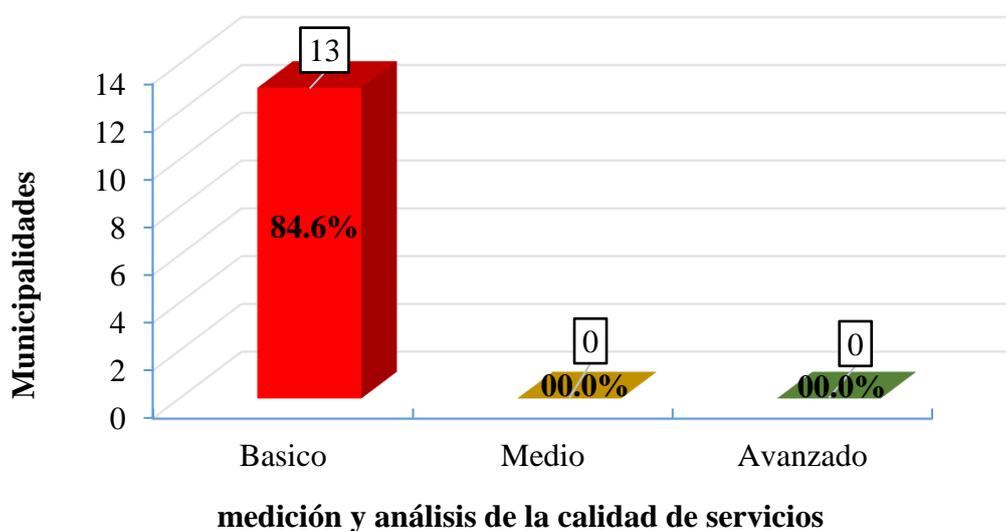
* El puntaje máximo hace referencia al puntaje más alto que pudo obtener el municipio.

* El puntaje obtenido hace referencia al puntaje real que obtuvo el municipio.

En la tabla 13 se observan los puntajes y porcentajes obtenidos respecto al cumplimiento del componente 04 medición y análisis de la calidad de servicios de las 13 municipalidades provinciales de la región de Puno, siendo así que, Carabaya, El Collao, Moho, Puno, San Román, Yunguyo con 0%; asimismo, Azángaro, Chucuito, San Antonio de Putina con 7%; por otro lado, Melgar con 13%; finalmente, Huancané, Lampa y Sandía con 20% de cumplimiento del componente. De la misma forma, de la tabla 13 sobre la medición y el análisis de la calidad de servicios, se precisa que las entidades en estudio no cuentan o están en proceso de elaboración de herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas que reciben los servicios, así también, los indicadores asociados a la conformidad de los servicios se encuentran en proceso de diseño, esto hace que no se puedan realizar la medición sobre las satisfacción de las personas respecto a los servicios brindados por las municipalidades.

Figura 6

Nivel de cumplimiento del componente 04: análisis y medición de la calidad de servicio



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la Figura 6, se muestra el nivel de cumplimiento del componente 04 medición y análisis de la calidad de servicios en las municipalidades provinciales de la región de Puno, en donde el 100%, que representan 13 (Azángaro, Carabaya, Chucuito, El Collao, Huancané, Lampa, Melgar, Moho, San Antonio de Putina, Sandia, Yunguyo, San Román y Puno) municipalidades provinciales presentan un nivel básico de cumplimiento del componente.

4.1.6 Nivel de cumplimiento del componente 05: liderazgo y compromiso de la alta dirección en las municipalidades provinciales de la Región de Puno – 2019

Tabla 14

Distribución de preguntas del componente 05: liderazgo y compromiso de la alta dirección

N°	Preguntas del componente
P1	¿La Alta Dirección promueve y participa en los espacios de articulación para el fortalecimiento del servicio que ofrece la municipalidad?
P2	¿La Alta Dirección genera condiciones para la medición de la satisfacción de las personas que acceden al servicio de la municipalidad?

P3 ¿La Alta Dirección comunica los logros de la mejora del servicio que ofrece la municipalidad?

P4 ¿La Alta Dirección promueve una cultura de calidad de servicio?

Nota. Elaborado en base al instrumento Autodiagnóstico (PCM-SGP, 2019).

Tabla 15

Distribución porcentual de cumplimiento del componente 05: liderazgo y compromiso de la alta dirección, según provincia

N°	Municipalidades Provinciales de Región de Puno	Puntaje máximo	Puntaje obtenido	% Obtenido
1	Municipalidad Provincial de Azángaro	12	3	25%
2	Municipalidad Provincial de Carabaya	12	3	25%
3	Municipalidad Provincial de Chucuito	12	3	25%
4	Municipalidad Provincial de El Collao	12	3	25%
5	Municipalidad Provincial de Huancané	12	2	17%
6	Municipalidad Provincial de Lampa	12	3	25%
7	Municipalidad Provincial de Melgar	12	4	33%
8	Municipalidad Provincial de Moho	12	2	17%
9	Municipalidad Provincial de Puno	12	5	42%
10	Municipalidad Provincial de S. A. de Putina	12	3	25%
11	Municipalidad Provincial de San Román	12	5	42%
12	Municipalidad Provincial de Sandia	12	2	17%
13	Municipalidad Provincial de Yunguyo	12	4	33%
Porcentaje promedio de cumplimiento del componente				27%

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

* El puntaje máximo hace referencia al puntaje más alto que pudo obtener el municipio.

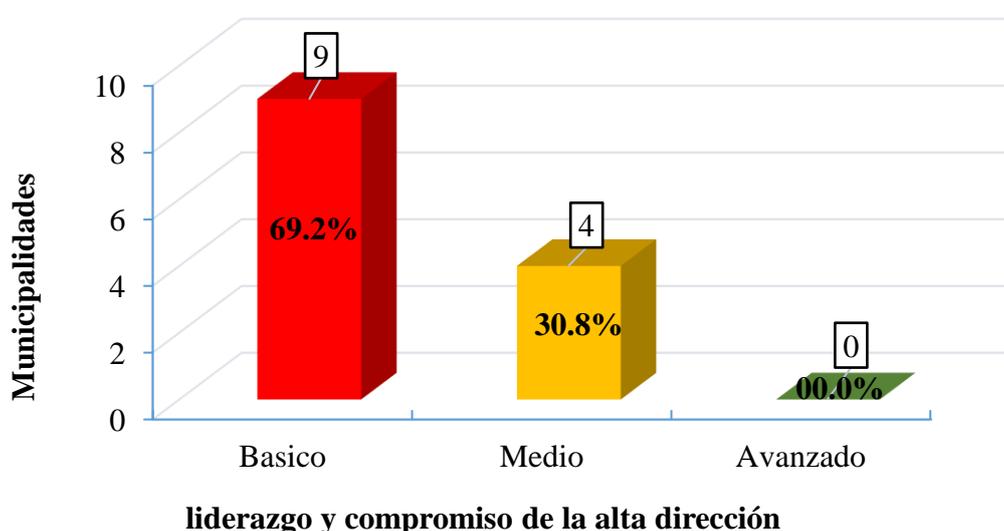
* El puntaje obtenido hace referencia al puntaje real que obtuvo el municipio.

En la tabla 15, se observan los puntajes y porcentajes obtenidos respecto al cumplimiento de componente 05 liderazgo y compromiso de la alta dirección de las 13 Municipalidades Provinciales de la Región de Puno, siendo así que, Huancané, Moho, Sandia con 0%; asimismo, Azángaro, Carabaya, Chucuito, El Collao, Lampa, San Antonio de Putina con 25%; por otro lado, Melgar, Yunguyo con 33%; finalmente, San

Román y Puno con 42% de cumplimiento del componente. De la misma forma, en la tabla 15, en relación al liderazgo y compromiso de la alta dirección, cabe señalar que las entidades en estudio muy esporádicamente la alta dirección que son los Gerentes Municipales promueven espacios para el fortalecimiento del servicio y esto hace que no se genere condiciones para la medición de la satisfacción de las personas que acceden a los servicios de la entidad, finalmente la promoción de una cultura de calidad de servicio se encuentra en proceso de diseño.

Figura 7

Nivel de cumplimiento del componente 05: liderazgo y compromiso de la alta dirección



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la Figura 7, se muestra el nivel de cumplimiento del componente 05 liderazgo y compromiso de la alta dirección en las municipalidades provinciales de la región de Puno, en donde el 69.2%, que representan 9 (Azángaro, Carabaya, Chucuito, El Collao, Huancané, Lampa, Moho, San Antonio de Putina y Sandia) municipalidades provinciales presentan un nivel básico de cumplimiento del componente; asimismo, el 30.8% que representan a 4 (Melgar, Yunguyo, San Román y Puno) municipalidades provinciales muestran un nivel medio de cumplimiento del componente.

4.1.7 Nivel de cumplimiento del componente 06: cultura de calidad de servicios en las personas en las municipalidades provinciales de la Región de Puno – 2019

Tabla 16

Distribución de preguntas del componente 06: cultura de calidad de servicio en las personas

N°	Preguntas del componente
P1	¿Se contempla como parte del Programa de inducción al servidor público, que se incorpora a la entidad, alguna materia sobre calidad de servicio en las personas?
P2	¿Se han desarrollado Programas de formación en cultura de calidad de servicio?
P3	¿El personal presenta iniciativas y/o participa en círculos de mejora?
P4	¿Se realizan encuestas para conocer el nivel de desarrollo de la cultura de la calidad en la municipalidad?

Nota. Elaborado en base al instrumento de Autodiagnóstico (PCM-SGP, 2019).

Tabla 17

Distribución porcentual de cumplimiento del componente 06: cultura de calidad de servicio en las personas, según provincia

N°	Municipalidades Provinciales de Región de Puno	Puntaje máximo	Puntaje obtenido	% Obtenido
1	Municipalidad Provincial de Azángaro	12	2	17%
2	Municipalidad Provincial de Carabaya	12	1	8%
3	Municipalidad Provincial de Chucuito	12	2	17%
4	Municipalidad Provincial de El Collao	12	3	25%
5	Municipalidad Provincial de Huancané	12	2	17%
6	Municipalidad Provincial de Lampa	12	2	17%
7	Municipalidad Provincial de Melgar	12	4	33%
8	Municipalidad Provincial de Moho	12	2	17%
9	Municipalidad Provincial de Puno	12	3	25%
10	Municipalidad Provincial de S. A. de Putina	12	1	8%
11	Municipalidad Provincial de San Román	12	4	33%
12	Municipalidad Provincial de Sandia	12	2	17%
13	Municipalidad Provincial de Yunguyo	12	2	17%
Porcentaje promedio de cumplimiento del componente				19%

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta

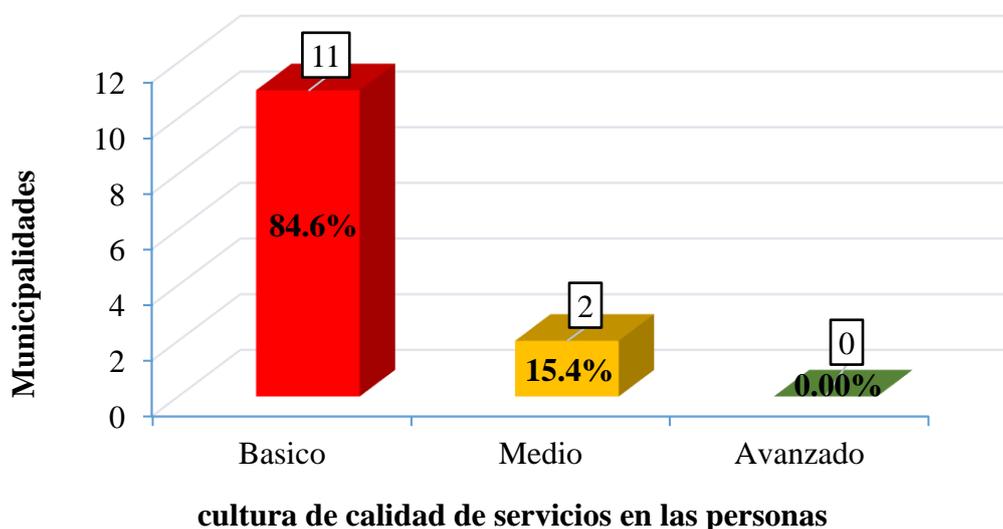
* El puntaje máximo hace referencia al puntaje más alto que pudo obtener el municipio.

* El puntaje obtenido hace referencia al puntaje real que se obtuvo el municipio.

En la tabla 17, se observan los puntajes y porcentajes obtenidos respecto al cumplimiento del componente 06 cultura de calidad de servicios en las personas de las 13 municipalidades provinciales de la región de Puno, siendo así que, Carabaya, San Antonio de Putina con 8%; asimismo, Azángaro, Chucuito, Huancané, Lampa, Moho, Sandia, Yunguyo con 17%; por otro lado, El Collao, Puno con 25%; finalmente, San Román y Melgar con 33% de cumplimiento del componente. Así también, en la tabla 17, respecto a la cultura de calidad de servicios en las personas, de los resultados obtenidos se señala que no se contemplan programas de inducción o capacitación a los servidores, que son contratados en temas de calidad de servicio en las personas; por otro lado, las entidades están en proceso de elaboración de programas de formación en cultura de calidad de servicio; lo mismo ocurre con las mediciones para conocer el nivel de cultura de calidad en los servidores de la entidad.

Figura 8

Nivel de cumplimiento del componente 06: cultura de calidad en las personas



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la Figura 8, se muestra el nivel de cumplimiento del componente de cultura de calidad de servicios en las personas en las municipalidades provinciales de la región de Puno, en donde el 84.6%, que representan 11 (Azángaro, Carabaya, Chucuito, El Collao, Huancané, Lampa, Moho, Puno, San Antonio de Putina, Sandia y Yunguyo)

municipalidades provinciales presentan un nivel básico de cumplimiento del componente; asimismo, el 15.4% que representan a 02 (San Román y Melgar) municipalidades provinciales muestran un nivel medio de cumplimiento del componente.

4.2 DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos encontrados, se logró llegar al objetivo general que fue determinar el estado de la gestión de la calidad del servicio público en las municipalidades provinciales de la región de Puno - 2019, estos resultados obtenidos expresan que el 100.00% de las entidades de estudio han mostrado encontrarse en un nivel básico respecto a la gestión de la calidad del servicio público. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Arrué (2014) donde señala que la calidad del servicio público se encuentra en el rango de satisfacción baja. Esto es acorde con lo que en este estudio se halla. Contrariamente Pedraza, Lavin y Bernal (2014), Torres y Luna (2017) encontraron en sus respectivos estudios que la calidad de los servicios se encuentran en un nivel regular o intermedio.

Respecto al nivel de cumplimiento del componente 01: necesidades y expectativas de las personas en las municipalidades provinciales de la región de Puno, los resultados obtenidos en la investigación muestran que el 84.6% (11) presentan nivel básico; asimismo, el 15.4% (2) muestran un nivel medio y ninguna entidad pudo obtener el nivel avanzado. Con estos resultados se infiere que las entidades no están realizando lo que sostiene Deming, (1986), ISO 9000 (2005) e ISO 9001 (2015) quienes indican a las Altas direcciones de las organizaciones enfocarse en el cliente, asegurar y satisfacer los requisitos de ellos y esforzarse en las expectativas, ya que de ellos dependen la satisfacción del servicio y por lo tanto deberían de comprender sus necesidades actuales y futuras.

Referente al nivel de cumplimiento del componente 02: identificar el valor de servicio en las municipalidades provinciales de la región de Puno, los hallazgos muestran el 92.3% (12) presentan un nivel básico; asimismo, el 7.7% (01) muestra un nivel medio y ningún entidad provincial pudo obtener el nivel avanzado. Esto significa que al igual del componente 01, las municipalidades no están efectuando los trabajos necesarios para

poder definir lo mencionado por Deming (1986), mejorar constantemente para generar mayor calidad; así también Crosby (1980) señala mantener un estándar de realización de cero defectos y Juran (1954) refiere definir características del servicio a lograr. Mientras tanto, las normas ISO 9000 (2005) e ISO 9001 (2015) indican que las organizaciones deben de establecer objetivos de la calidad para obtener verdadero valor de los servicios que brindas estas organizaciones.

En cuanto al nivel de cumplimiento del componente 03: fortalecimiento del servicio en las municipalidades provinciales de la región de Puno, el 84.6%, (11) presentan un nivel básico; asimismo, el 15.4% (2) muestran un nivel medio y ningún municipio pudo obtener el nivel avanzado. Estos resultados nos lleva a entender el incumplimiento de lo mencionado por Juran (1954) describe fijar metas para el mejoramiento de la calidad, por otro lado la norma ISO 9001 (2015) sostiene que la organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción de ello.

En relación al nivel de cumplimiento del componente 04: medición y análisis de la calidad de servicios en las municipalidades provinciales de la región de Puno, el 100.0% (13) de las municipalidades provinciales presentan un nivel básico; sin embargo, con ninguna entidad pudo obtener el nivel medio y avanzado. Dichos resultados carecen absolutamente sobre lo sugerido por la norma ISO 9001 (2015) expresa que la organización debe analizar y evaluar los datos de la información recabada por del seguimiento y medición. Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar la conformidad de los productos y servicios a su vez conocer el grado de satisfacción del cliente. Por otro lado para Crosby (1980) la medición de la calidad es el precio que se paga por el cumplimiento.

Respecto al nivel de cumplimiento del componente 05: liderazgo y compromiso de la alta dirección en las municipalidades provinciales de la región de Puno, el 69.2% (09) municipalidades provinciales muestran un nivel básico; asimismo, el 30.8% (04) resultaron con un nivel medio y ninguna entidad pudo obtener el nivel avanzado. Dichos resultados expresan la ausencia parcial del liderazgo en las entidades de estudio; no obstante, es preciso aludir a Deming (1986) sobre la implementación del liderazgo en todo el personal de la organización; asimismo las normas ISO 9000 (2005) e ISO

9001 (2015) precisan a la Alta Dirección a demostrar el liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad asumiendo la responsabilidad y obligación de asegurar la política de calidad de servicios.

Finalmente al nivel de cumplimiento del componente 06: cultura de calidad de servicios en las personas en las municipalidades provinciales de la región de Puno, el 84.6% (11) presentan un nivel básico; asimismo, el 15.4% (2) muestran un nivel medio y finalmente ningún municipio obtener el nivel avanzado. De los resultados obtenidos se deduce la escasa cultura de calidad en las personas que laboran en las entidades; entonces, estos hallazgos no cumplen con lo establecido por la norma ISO 9001 (2015) que la alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que sea apropiada al propósito y contexto de la organización, además que incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación referente a la gestión de la calidad del servicio público, se concluye lo siguiente:

Esta investigación alcanzó su objetivo general planteado, el cual era determinar el estado de la gestión de la calidad del servicio público en las municipalidades provinciales de la región de Puno – 2019. Los resultados mostraron de forma absoluta que las 13 entidades alcanzaron un nivel básico respecto al estado de la gestión de la calidad del servicio público. Estos resultados alcanzados indican que las municipalidades se encuentran en la Etapa I: condiciones previas de la aplicación de los seis componentes para la gestión de la calidad del servicio, además que las municipalidades desconocen la implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público y que estos deberán hacer esfuerzos necesarios para la ejecución de esta Norma.

En relación al nivel de cumplimiento del componente 01: necesidades y expectativas de las personas en las municipalidades provinciales de la región de Puno, los resultados obtenidos en la investigación muestran que el 84.6% (11) de las municipalidades presentan un nivel básico; asimismo, el 15.4% (2) de las municipalidades muestran un nivel medio y ningún municipio pudo obtener el nivel avanzado de cumplimiento del componente 01. Estos resultados se sostienen por la falta de mayor número de instrumentos (libro de reclamos, buzón de sugerencias) para la recolección de las necesidades y expectativas de las personas.

Del mismo modo el nivel de cumplimiento del componente 02: identificar valor de servicio en las municipalidades provinciales de la región de Puno, el 92.3% (12) de las municipalidades presentan un nivel básico; además, el 7.7% (01) municipio muestra un nivel medio y ninguno pudo alcanzar el nivel avanzado de cumplimiento del componente 02. Este resultado se traduce en la falta de identificación y análisis del valor de los servicios que brindan las entidades.

Por otro lado el nivel de cumplimiento del componente 03: fortalecer el servicio en las municipalidades provinciales de la región de Puno, el 84.6% (11) municipalidades presentan un nivel básico; de igual forma, el 15.4% (2) municipalidades muestran un nivel medio y ninguna entidad pudo obtener el nivel avanzado de cumplimiento del componente 03. Estos resultados ponen al descubierto a las entidades que no tienen planes, programas o capacitaciones y evaluaciones orientados al fortalecimiento y mejora en la entrega de los servicios públicos.

Asimismo, del nivel de cumplimiento del componente 04: medición y análisis de la calidad de servicios en las municipalidades provinciales de la región de Puno, el 100.0% (13) de las municipalidades presentan un nivel básico; mientras tanto, ninguna entidad pudo obtener el nivel medio y avanzado de cumplimiento del componente 04. Los resultados se sostienen por la falta de aplicación de encuestas y otras herramientas para la medición de la satisfacción de las personas que reciben los servicios.

De la misma manera el nivel de cumplimiento del componente 05: liderazgo y compromiso de la alta dirección en las municipalidades provinciales de la región de Puno, el 69.2% (09) de las municipalidades presentan un nivel básico; asimismo, el 30.8% (04) de las municipalidades presentan un nivel medio y ningún entidad pudo obtener el nivel avanzado de cumplimiento del componente 05. De los resultados mostrados se infiere, que las autoridades de la Alta Dirección se encuentran en proceso de promover el liderazgo y compromiso que se necesita.

Finalmente el nivel de cumplimiento del componente 06: cultura de calidad de servicios en las personas en las municipalidades provinciales de la región de Puno, el 84.6% (11) de las municipalidades provinciales presentan un nivel básico; asimismo, el 15.4% (02) municipalidades muestran un nivel medio y finalmente ningún municipio provincial pudo obtener el nivel avanzado de cumplimiento del componente 06. De igual forma, los resultados muestran que las entidades no realizan ninguna acción referente a la cultura de calidad que se debe brindar en los servicios públicos.

RECOMENDACIONES

Según a las conclusiones mencionadas en los párrafos precedentes de esta investigación, se recomienda lo siguiente:

A las máximas autoridades administrativas propiamente a los Gerentes Municipales de las 13 municipalidades provinciales de la región de Puno, realizar evaluaciones y monitoreos sobre el nivel de la calidad del servicio público con la finalidad plantear soluciones de mejora; así también implementar la aplicación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público donde se disponen técnicas y herramientas para la mejora de la calidad de los servicios públicos que brindan estas entidades, además que su aplicación será de forma obligatoria.

Con relación al componente 01: necesidades y expectativas de las personas, se sugiere a las entidades a implementar en mayor cantidad y visibilidad la disposición de libros de reclamos, buzones de sugerencias y otros instrumentos para la recolección de datos y estas tengan que ser procesadas y evaluadas para su mejora. Estas acciones ayudaran a conocer con mayor amplitud las necesidades expectativas que presentan las personas.

Respecto al componente 02: identificar el valor de servicio, se recomienda a las entidades analizar el valor de sus servicios que ofrecen e identificar si necesita ser reestructurado, rediseñado o se requiere implementar nuevos servicios que puedan cubrir las necesidades de las personas y el análisis de los servicios deberá ser realizado semestralmente.

Asimismo al componente 03: fortalecer el servicio, se sugiere a las entidades por un lado el alineamiento de la estructura organizacional para contar con políticas y planes que brinden mejorar la entrega de los servicios; por otro lado, realizar programas de capacitación para el personal involucrado en la entrega de los servicios y efectuar evaluaciones de desempeño sobre los servicios que brindaron; finalmente, definir los canales presenciales y virtuales (Facebook, whatsapp, instegran) para difundir los servicios que brinda la entidad.

Así también al componente 04: medición y análisis de la calidad del servicio, se exhorta a las entidades realizar de forma periódica encuestas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas respecto a los servicios que reciben por la parte de la entidad y que a partir de los resultados se tomen decisiones para la mejora de los servicios.

Del mismo modo, al componente 05: liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, se recomienda a las entidades concretamente a los Gerentes Municipales demostrar el liderazgo y compromiso con el cumplimiento de la norma técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios de forma activa y comprometido, además realizar el seguimiento y medición de los resultados de la implementación de esta norma técnica.

Finalmente al componente 06: cultura de calidad en el servicio a las personas, se sugiere implementar programas y capacitaciones que permitan a las personas que integran y aquellos que se incorporan a las entidades a sensibilizar en materia de calidad de servicio en las personas y la formación en la cultura de la calidad en las entidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahmad, M., Arias, J. A., Seclén, E. G., & Soto, N. P. (2015). Calidad en las Municipalidades del Perú. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/14786>
- Alvarado, F. O. (2015). Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad La Perla, Callao 2015. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4624/Alvarado_SFO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arana, J. (2013). Sobre las transformaciones del Derecho Público, De León Duguit. *Revista de Administracion Pública*, 190, 61–100. <https://recyt.fecyt.es/index.php/RAP/article/view/40344>
- Arrué, J. L. (2014). Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana]. Repositorio Institucional. https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/3744/Jorge_Tesis_Maestría_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Briceño, Y. (2016). Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Chugay, año 2016. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional. <https://doi.org/10.1017/S0010417500000463>
- Chacon, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39, 14. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Conejero, E. (2014). Valor Público: Una Aproximación Conceptual. *3 Ciencias*, 3(1), 30–41. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2014/02/VALOR-PÚBLICO2.pdf>
- Deming, E. W. (1986). *Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis*. Cambridge University Press. <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=true>
- Fernández, J. (2018). Valor público, gobernanza y tercera vía. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, 25, 175. <https://doi.org/10.29101/crcs.v25i78.10373>

- Gonzales, O. C., & Arciniegas, J. A. (2015). *Sistemas de Gestion de Calidad: Teoria y práctica bajo la norma ISO 2015*. Ecoe Ediciones Ltda.
<https://books.google.com.ec/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigacion* (Sexta Edic). Mexico D.F: Mc Graw Hill / Interamericana Editores.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Ishikawa, K. (1989). *Introduccion al Control de Calidad*. Ilustrada.
<https://books.google.com.pe/books?id=GzNmAAAACAAJ&dq=introducción+al+control+de+calidad+kaoru+ishikawa+pdf&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiKvrm5kPL3AhUDDbkGHWzaCkAQ6AF6BAgGEAI>
- ISO 9000. (2005). Sistema de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario. [Normativa Internacional]. Secretaría Central de ISO.
http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf
- ISO 9001. (2015). Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos. [Normativa Internacional]. Secretaría Central de ISO.
[https://www.redalyc.org/pdf/2110/211026873005.pdf%0Ahttp://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas ISO/ISO 9001-2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/2110/211026873005.pdf%0Ahttp://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf)
- Ley N° 27972. (2003). Ley Organica de Municipalidades. *Normas Legales, Diario El Peruano*, XXI(8373), 244876–244900.
<http://www.transparencia.munlima.gob.pe/images/descargas/licencias-de-funcionamiento/legislacion/2-LEY-N27972-LEY-ORGANICA-DE-MUNICIPALIDADES.pdf>
- Lopez, L. E. (2015). Percepcion de la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Florencia de Mora, mediante el modelo SERVQUAL, año 2013. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional.
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9049>
- Lozano, L. (2013). ¿Que es calidad total ? *Revista Medica Herediana*, 9(1), 28.
<https://doi.org/10.20453/rmh.v9i1.566>
- Matilla, A. (2008). Derecho administrativo y servicio público. Trazos inconclusos desde la perspectiva histórica. In D. Cienfuegos & L. Rodriguez (Eds.), *Actualidad de los servicios públicos en Iberoamerica* (pp. 383–450). Fondo Editorial de la Universidad Nacional Autonoma de Mexico.

- <http://ru.juridicas.unam.mx/xmlui/handle/123456789/28953>
- Ministerio Economía Finanzas - MEF. (2018). Decreto Supremo N° 296-2018-EF Procedimientos para el cumplimiento de metas y la asignación de los recursos del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal del año 2019. *Normas Legales, Diario El Peruano*, XXXV(14756), 17–37.
<https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/decreto-supremo/18678-decreto-supremo-n-296-2018-ef/file>
- PCM-SGP. (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública. [Manual]. Secretaria de Gestion Publica.
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- PCM-SGP. (2019). Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. [Norma Técnica]. Secretaria de Gestion Publica.
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/05/NTCalidad-y-anexos.pdf>
- Pedraza, N. A., Lavin, J., & Bernal, I. (2014). Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud. *Estado, Gobierno Y Gestión Pública*, 23(23), 25–49.
<https://doi.org/10.5354/reggp.v0i23.36814>
- Presidencia de Consejo de Ministros-PCM. (2017). Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2017. [Encuesta]. Ipsos Public Affairs. https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2018/03/Encuesta_Nacional_Satisfacción_Web_20180308.pdf
- Ruiz, A. (2017). Calidad de servicio del Registro Civil del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Lima, 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12578/Ruiz_DA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Secretaria General de la Gobernacion de Salta. (2015). La calidad en los servicios públicos. [Manual]. Secretaria General de la Oficina de Calidad de los Servicios.
<https://www.salta.gob.ar/organismos/direccion-general-de-calidad-de-los-servicios-18>
- Torres, J., & Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría Y Administración*, 62(4), 1270–1293. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de medición (cuestionario)



Universidad Nacional de Juliaca
Vicepresidencia de Investigación
E.A.P. Gestión Pública y Desarrollo Social

ENCUESTA SOBRE LA GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGION DE PUNO-2019 (Autodiagnóstico PCM, 2019)

PROYECTO:

GESTION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LAS MUNICIPALIDADES
PROVINCIALES DE LA REGION DE PUNO-2019

SECCION I

Estimado(a) representante de esta entidad, la presente encuesta será aplicada por el investigador al investigado, esto será realizado a través de la lectura de cada pregunta del instrumento de autodiagnóstico, PCM-2019; la misma que presenta 32 preguntas divididas en 6 componentes, estas preguntas están descritas en la columna “componentes”, acompañados de la columna de “guía de respuestas”, la misma lleva una puntuación de **0** al **3**, siendo **0** el puntaje más bajo y **3** el más alto; asimismo, usted como autoridad representante de la entidad debe elegir un puntaje según al cumplimiento de su representada. El puntaje consignado en la columna “puntaje obtenido” servirá para el cálculo del porcentaje de cumplimiento.

Ítem	Componentes	Guía de Respuesta	Puntaje Obtenido	Observaciones (Evidencias)
COMPONENTE 01: CONOCER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS				
1	¿Se han identificado las características de las personas que acceden al servicio que brinda la municipalidad?	0: No se tiene identificado las características de las personas. 1: Se ha identificado algunas características de las personas. 2: Se ha identificado las características de las personas, pero la información no ha sido difundida. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, la información ha sido difundida a las unidades de organización.		
2	¿Se cuenta con los medios y métodos, que permitan recoger las necesidades y expectativas de las personas?	0: No se ha identificado los medios y métodos para recoger las necesidades y expectativas de las personas. 1: Se está diseñando los medios y métodos para recoger las necesidades y expectativas de las personas. 2: Se ha definido los medios y métodos para recoger las necesidades y expectativas de las personas. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se encuentran implementados.		

3	¿Se conocen las necesidades y expectativas que demandan las personas que reciben el servicio que brinda la municipalidad?	<p>0: No se conocen las necesidades y expectativas de las personas.</p> <p>1: Se está recabando la información para conocer las necesidades y expectativas de las personas.</p> <p>2: Se conoce las necesidades y expectativas de las personas.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior.</p> <p>Adicionalmente, la información ha sido difundida a las unidades de organización.</p>		
4	¿Se ha analizado la información recabada sobre las necesidades y expectativas de las personas?	<p>0: No se cuenta con información sobre las necesidades y expectativas.</p> <p>1: Se cuenta con la información sobre las necesidades y expectativas, pero no se ha analizado.</p> <p>2: Se ha analizado la información sobre las necesidades y expectativas, pero no se encuentra segmentada por grupo de personas.</p> <p>3: Se ha analizado la información sobre las necesidades y expectativas, y se encuentra segmentada por grupo de personas.</p>		
COMPONENTE 02: IDENTIFICAR EL VALOR DEL SERVICIO				
5	¿Los servicios actuales que brinda la municipalidad, cubre las necesidades y expectativas de las personas?	<p>0: Los servicios actuales no cubren las necesidades y expectativas de las personas.</p> <p>1: Los servicios actuales cubren solo algunas necesidades y expectativas de las personas.</p> <p>2: Los servicios actuales cubren algunas necesidades y expectativas de las personas, pero se está mejorando o reestructurando los servicios.</p> <p>3: Los servicios actuales cubren todas las necesidades y expectativas de las personas.</p>		
6	¿Se conoce el propósito de los servicios que se entrega la municipalidad?	<p>0: No se tiene identificado el servicio que se entrega.</p> <p>1: Se ha identificado el servicio que se entrega, pero no se conoce su propósito.</p> <p>2: Se ha definido el propósito del servicio que se entrega.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior.</p> <p>Adicionalmente, el propósito del servicio se encuentra alineado a los objetivos estratégicos de la municipalidad.</p>		
7	¿Los servicios son entregados al segmento de personas definidas?	<p>0: No se entrega el servicio por segmento de personas.</p> <p>1: La segmentación de personas se encuentra en desarrollo.</p> <p>2: Los servicios que se entrega cubren algunos segmentos de las personas.</p> <p>3: Los servicios que se entrega cubren todos los segmentos de las personas.</p>		
8	¿Se han establecido los mecanismos de cómo y cuándo se entregan los servicios?	<p>0: No se ha establecido ningún mecanismo de entrega de los servicios.</p> <p>1: Se está diseñando mecanismos de entrega de los servicios.</p> <p>2: Se tiene definido los mecanismos de entrega de los servicios.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior.</p> <p>Adicionalmente, los mecanismos se encuentran implementados.</p>		
9	¿Las oportunidades del entorno, han sido identificadas e incluidas en los servicios?	<p>0: No se tiene identificado las oportunidades del entorno.</p> <p>1: Se está realizando el análisis del entorno.</p> <p>2: Se ha analizado el entorno y se tiene definido sus oportunidades.</p> <p>3: Se ha incorporado las oportunidades del entorno a los servicios.</p>		

COMPONENTE 03: FORTALECER EL SERVICIO

10	¿La estructura organizacional de la municipalidad se encuentra alineada y brinda soporte al servicio?	<p>0: La estructura organización no se encuentra alineada, ni brinda soporte al servicio.</p> <p>1: La entidad está realizando los ajustes a la estructura organizacional.</p> <p>2: La estructura organizacional se encuentra alineada y brinda soporte a los servicios.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se encuentran aprobadas.</p>		
11	¿Se cuenta con políticas, planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega de los servicios?	<p>0: No se cuenta con políticas, planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega de servicios.</p> <p>1: Se cuenta con políticas, planes u otros, pero no brindan el soporte en las actividades relacionadas a la entrega de servicios.</p> <p>2: Se cuenta con políticas, planes u otros y brindan el soporte en las actividades relacionadas a la entrega de servicios.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se encuentran implementadas.</p>		
12	¿Se realiza programas de capacitación orientados a la necesidad del servicio, para el personal involucrado en el servicio?	<p>0: El programa de capacitación no cuenta con temas orientados a la necesidad del servicio.</p> <p>1: Se está diseñando los temas orientados a la necesidad del servicio en el programa de capacitación.</p> <p>2: Se ha incorporado los temas orientados a la necesidad del servicio en el programa de capacitación.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se ha implementado temas orientados a la necesidad de servicio en el programa de capacitación.</p>		
13	¿Se realizan evaluaciones de desempeño orientadas a la necesidad del servicio para el personal involucrado en el servicio, y se aplican medidas para mejorar su desempeño?	<p>0: La entidad no realiza evaluaciones de desempeño.</p> <p>1: Existen evaluaciones esporádicas al personal.</p> <p>2: Se realizan evaluaciones de desempeño y se encuentran documentadas.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se aplican medidas para mejorar su desempeño.</p>		
14	¿Se tiene identificado los canales de entrega (presencial, virtual u otros) que permitan ofrecer el servicio a las personas?	<p>0: No se tiene identificado los canales de entrega.</p> <p>1: Se ha identificado los canales de entrega, pero no todos poseen información actualizada sobre el servicio ofrecido.</p> <p>2: Se tiene identificado los canales de entrega y poseen información actualizada sobre el servicio ofrecido.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se cuenta con un mecanismo de actualización de la información ofrecida en los canales de entrega.</p>		
15	¿Existen canales de comunicación para difundir el servicio a las personas?	<p>0: No existen canales de comunicación para difundir los servicios a las personas.</p> <p>1: Existen canales de comunicación, pero no se difunde los servicios a las personas.</p> <p>2: Existen canales de comunicación y se difunden los servicios a las personas.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se mide el impacto del uso de estos canales.</p>		

16	¿Se cuenta con el diseño y caracterización de los procesos actuales del servicio?	<p>0: No se cuenta con el diseño de los procesos actuales de los servicios.</p> <p>1: Se está desarrollando el diseño y la caracterización de los procesos actuales de los servicios.</p> <p>2: Se ha diseñado y caracterizado los procesos, pero no se encuentran actualizados.</p> <p>3: Los procesos actuales se encuentran diseñados y caracterizados. Adicionalmente, se encuentran implementados.</p>		
17	¿Se tienen identificadas las deficiencias, puntos críticos o espacios de mejora de los procesos actuales del servicio?	<p>0: No se ha identificado las deficiencias, puntos críticos o espacios de mejora de los procesos.</p> <p>1: Se ha identificado algunas deficiencias, puntos críticos o espacios de mejora de los procesos.</p> <p>2: Se ha identificado deficiencias, puntos críticos o espacio de mejora de los procesos y se encuentran documentados.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se han establecidos acciones para mejorarlas.</p>		
18	¿Se cuenta con un plan de mejoras para resolver las problemáticas detectadas, y se encuentra implementado?	<p>0: No se ha elaborado el plan de mejoras.</p> <p>1: El plan de mejoras se encuentra en desarrollo.</p> <p>2: Se ha elaborado el plan de mejoras.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se encuentra implementado.</p>		
19	¿Se tiene implementado el reglamento de seguridad y salud en el trabajo o similares?	<p>0: No se ha elaborado el reglamento de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>1: El reglamento de seguridad y salud en el trabajo se encuentra en desarrollo.</p> <p>2: Se ha desarrollado el reglamento de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se encuentra implementado.</p>		
COMPONENTE 04: MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO				
20	¿Se cuentan y aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas?	<p>0: No se cuenta ni aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas.</p> <p>1: Se está elaborando el diseño de herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas.</p> <p>2: Se aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se realizan mediciones periódicas y se analizan los resultados.</p>		
21	¿Se ha definido indicadores asociados a la conformidad de los servicios?	<p>0: No se cuenta con indicadores asociados a la conformidad de los servicios.</p> <p>1: Se está diseñando indicadores asociados a la conformidad de los servicios.</p> <p>2: Se ha definido indicadores asociados a la conformidad de los servicios.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se realizan mediciones periódicas y se analizan los resultados.</p>		
22	¿Se cuenta con personal capacitado para la medición, análisis e interpretación de la medición y evaluación de la satisfacción de las personas?	<p>0: No se cuenta con personal capacitado.</p> <p>1: Se está diseñando un plan de capacitación.</p> <p>2: Se ha establecido un plan de capacitación</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se ha implementado la capacitación.</p>		

23	¿Se han realizado mediciones periódicas sobre la satisfacción de las personas?	<p>0: No se realizan mediciones sobre la satisfacción de las personas.</p> <p>1: Se está diseñando un esquema de mediciones periódicas sobre la satisfacción de las personas.</p> <p>2: Se han realizado mediciones periódicas sobre la satisfacción de las personas.</p> <p>3: Se realizan mediciones periódicas y se analizan los resultados</p>		
24	¿Se han realizado mejoras sobre las mediciones resultantes en materia de satisfacción de las personas?	<p>0: No se realiza ninguna acción sobre los resultados de las mediciones de satisfacción de las personas.</p> <p>1: Esporádicamente se toman en cuenta algunas mediciones y se realizan mejoras.</p> <p>2: Se analizan los resultados y se plantean mejoras para la satisfacción de las personas.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se realiza el seguimiento a la implementación.</p>		
COMPONENTE 05: LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN				
25	¿La Alta Dirección promueve y participa en los espacios de articulación para el fortalecimiento del servicio que ofrece la municipalidad?	<p>0: No realiza ninguna promoción ni participación en los espacios de articulación para el fortalecimiento de los servicios.</p> <p>1: La Alta Dirección promueve esporádicamente los espacios de articulación para el fortalecimiento de los servicios.</p> <p>2: La Alta Dirección está diseñando o requiere el rediseño de los mecanismos para la promoción y participación en los espacios de articulación para el fortalecimiento de los servicios.</p> <p>3: La Alta Dirección tiene definidos los mecanismos para la promoción y participación en los espacios de articulación para el fortalecimiento de los servicios.</p>		
26	¿La Alta Dirección genera condiciones para la medición de la satisfacción de las personas que acceden al servicio de la municipalidad?	<p>0: No se genera ninguna condición para la medición de la satisfacción</p> <p>1: La Alta Dirección menciona esporádicamente el tema de medición de la satisfacción</p> <p>2: La Alta Dirección está diseñando condiciones para la medición de la satisfacción</p> <p>3: La Alta Dirección genera condiciones para la medición de la satisfacción</p>		
27	¿La Alta Dirección comunica los logros de la mejora de los servicios que ofrece la municipalidad?	<p>0: No se comunica ningún logro sobre la mejora de los servicios.</p> <p>1: La Alta Dirección menciona esporádicamente los logros de la mejora de los servicios.</p> <p>2: La Alta Dirección está diseñando mecanismos para comunicar los logros de la mejora de los servicios.</p> <p>3: La Alta Dirección tiene definidos mecanismos para comunicar los logros de la mejora de los servicios.</p>		
28	¿La Alta Dirección promueve una cultura de calidad de servicio?	<p>0: No realiza ninguna promoción sobre la cultura de calidad.</p> <p>1: La Alta Dirección menciona esporádicamente el tema de la cultura de la calidad en alguna reunión.</p> <p>2: La Alta Dirección está diseñando mecanismos para promover una cultura de calidad.</p> <p>3: La Alta Dirección tiene definidos mecanismos de promoción de la cultura de calidad.</p>		

COMPONENTE 06: CULTURA DE CALIDAD DE SERVICIO EN LAS PERSONAS				
29	¿Se contempla como parte del Programa de inducción al servidor público, que se incorpora a la entidad, alguna materia sobre calidad de servicio en las personas?	<p>0: No se incluyen temas de calidad en los programas de inducción.</p> <p>1: El programa de inducción incluye temas de calidad, pero deben ser mejorados.</p> <p>2: El programa de inducción incluye temas de calidad adecuados, pero no alcanza a todos los servidores públicos que se incorporan a la entidad.</p> <p>3: El programa de inducción incluye temas de calidad adecuados y se imparte a todos los servidores públicos que se incorporan a la entidad.</p>		
30	¿Se han desarrollado Programas de formación en cultura de calidad de los servicios?	<p>0: La entidad no tiene desarrollado Programas de formación en cultura de calidad de los servicios.</p> <p>1: Se está elaborando el diseño de Programas de formación en cultura de calidad de los servicios.</p> <p>2: Se han definido Programas de formación en cultura de calidad de los servicios.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior.</p> <p>Adicionalmente, se realizan mediciones anuales y se analizan los resultados.</p>		
31	¿El personal presenta iniciativas y/o participa en círculos de mejora?	<p>0: No presenta iniciativas y/o participa en círculos de calidad.</p> <p>1: Existen reuniones esporádicas que integran al personal para la mejora de los servicios.</p> <p>2: Se realizan reuniones periódicas para la mejora de los servicios.</p> <p>3: La entidad tiene instaurados círculos de mejora y se ha difundido a otros servicios.</p>		
32	¿Se realizan encuestas para conocer el nivel de desarrollo de la cultura de la calidad en la municipalidad?	<p>0: No se realizan mediciones sobre el desarrollo de la cultura de la calidad en la municipalidad.</p> <p>1: Se está diseñando la metodología para realizar encuestas.</p> <p>2: Se han realizado encuestas y mediciones anuales para el desarrollo de la cultura de la calidad.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior.</p> <p>Adicionalmente, se realizan s se implementa acciones de mejora.</p>		

SECCION II

1. Nombre de la Municipalidad.....
2. Tipo de Municipalidad A () B ()
3. Nombre del Representante de la Municipalidad.....
4. Cargo u oficina donde labora el encuestado.....
5. Fecha y hora de la aplicación dela encuesta.....

GRACIAS!!!

Anexo 2. Respuesta de la SGP-PCM sobre la validación de instrumento



De: Christian Germán Farías Carretero <cfarias@pcm.gob.pe>
Enviado el: 16 dic 2019, 14:35
Para: fredysucaidme@gmail.com
CC: Jaime Aliaga Vera <jaliaga@pcm.gob.pe>, Yuri Max Álvarez Verástegui <yalvarez@pcm.gob.pe>
Asunto: RE: Validación de instrumento

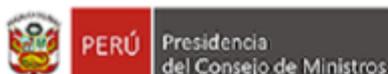
Buenas noches Sr. Fredy Suca, es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en atención a la carta N° 001-2019-GPyDS-UNAJ/FSI, donde se solicita validar o pronunciamiento sobre el instrumento "Autodiagnóstico" adjunto a su carta, en el marco de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

En ese sentido, producto de la revisión realizada a la encuesta sobre la Gestión de la Calidad del servicio público en las municipalidades provinciales de la región de Puno – 2019, adjunta a la suscitada carta, se comunica que las columnas "componentes" y "Guía de respuestas" indican lo señalado en el anexo 1. Autodiagnóstico en materia de calidad de bienes y/o servicios de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, acotado a servicios y en algunas ocasiones sustituyendo la palabra entidad por municipalidad. Además, mencionarle que la Norma Técnica no necesita ser validada nuevamente por razones de ser elaborado por expertos en el tema de calidad de servicio.

Asimismo, comunicarle que esta próxima a publicarse la modificación de la norma técnica para que lo tome en consideración en la elaboración de su tesis.

Cordiales saludos,

Christian German Farías Carretero
Subsecretaría de Calidad de Atención al Ciudadano
Secretaría de Gestión Pública
Calle Schell 310 – Piso 13, Miraflores
T: (51-1) 219-7000
www.sgp.pcm.gob.pe



Anexo 3. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable			
<p>Problema General ¿En qué estado se encuentra la gestión de la calidad del servicio público, según la norma técnica, en las municipalidades provinciales de la Región de Puno - 2019?</p> <p>Problemas Específicos *¿Cuál es el nivel de cumplimiento del componente de necesidades y expectativas de las personas en las municipalidades provinciales de la Región de Puno - 2019? *¿Cuál es el nivel de cumplimiento del componente de valor de servicio en las municipalidades provinciales de la Región de Puno - 2019? *¿Cuál es el nivel de cumplimiento del componente de fortalecimiento de servicio en las municipalidades provinciales de la Región de Puno - 2019? *¿Cuál es el nivel de cumplimiento del componente de análisis y medición de la calidad de servicios en las municipalidades provinciales de la Región de Puno - 2019? *¿Cuál es el nivel de cumplimiento del componente de liderazgo y compromiso de la alta dirección en las municipalidades provinciales de la Región de Puno - 2019? *¿Cuál es el nivel de cumplimiento del componente de cultura de calidad de servicios en las personas en las municipalidades provinciales de la Región de Puno - 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar el estado de la gestión de la calidad del servicio público, según la norma técnica, en las municipalidades provinciales de la región de Puno - 2019</p> <p>Objetivos Específicos *Describir el nivel de cumplimiento del componente de necesidades y expectativas de las personas en las municipalidades provinciales de la Región de Puno - 2019 *Describir el nivel de cumplimiento del componente de valor de servicio en las municipalidades provinciales de la Región de Puno - 2019 *Describir el nivel de cumplimiento del componente de fortalecimiento de servicio en las municipalidades provinciales de la Región de Puno - 2019 *Describir el nivel de cumplimiento del componente de análisis y medición de la calidad de servicios en las municipalidades provinciales de la Región de Puno - 2019 *Describir el nivel de cumplimiento del componente de liderazgo y compromiso de la alta dirección en las municipalidades provinciales de la Región de Puno - 2019 *Describir el nivel de cumplimiento del componente de cultura de calidad de servicios en las personas en las municipalidades provinciales de la Región de Puno - 2019</p>	<p>Variable. Gestión de la Calidad del Servicio Público</p>			
		Componentes	Ítems	Escala	Niveles o Rangos
		Conocer las necesidades y expectativas de las personas	1, 2, 3, 4	Ordinal	Básico (0 - 32) Medio (33 - 64) Avanzado (65 - 96)
		Identificar el valor del servicio	5, 6, 7, 8, 9		
		Fortalecer el servicio	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19		
		Medición y análisis de la calidad del servicio	20, 21, 22, 23, 24		
		Liderazgo y compromiso de la alta dirección	25, 26, 27, 28		
		Cultura de calidad de servicio en las personas	29, 30, 31, 32		

Anexo 4. Evidencias de la aplicación de la encuesta





Imagen N° 03

Ing. Ecom. Jaime López Mamani
Gerente Municipal
Municipalidad Provincial de
Puno - Puno

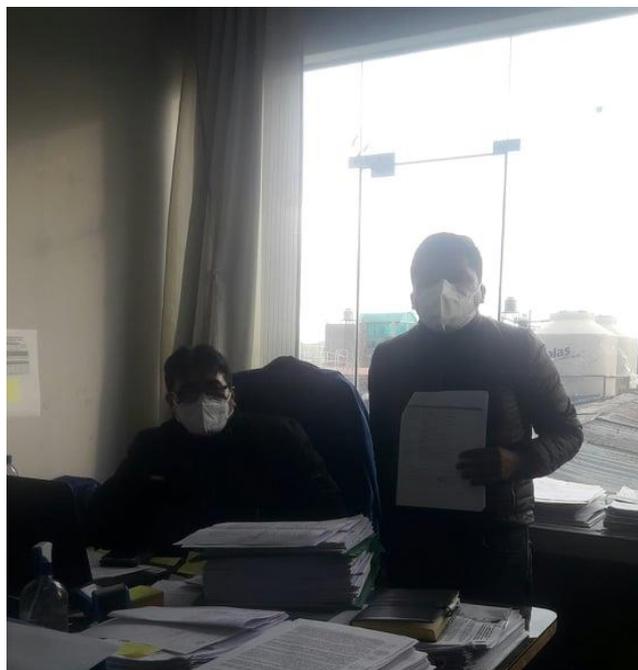


Imagen N° 04

C.P.C. Efraín Mamani Arias
Gerente de Administración General
Municipalidad Provincial de
El Collao - Ilave



Imagen N° 05	Después de la entrevista con el Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Chucuito - Juli
--------------	---



Imagen N° 06	Después de la entrevista con el Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Huancané
--------------	--

Anexo 5. Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPSM-J

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN JULIACA SUB GERENCIA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO	EXP. ADM. N° 2019-59079 Escrito N°
CARGO DE RECEPCIÓN, REGISTRO Y TRÁMITE	
Fecha de Registro: 19/12/2019 11:18:38 N° de Folios: 01	
DESTINO: OFICINA ALCALDIA	
PROCEDIMIENTO: TRÁMITE DOCUMENTARIO	
TIPO DE DOCUMENTO:	N° DOC:
ASUNTO:	
NOMBRE/RAZÓN SOCIAL: FREDY SUCA IDME FREUD	
DNI/RUC: 72205983	
OBSERVACIONES:	
Ingresado por: 001308 19/12/2019 11:18:38	

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA
TRÁMITE DOCUMENTARIO
19 DIC. 2019
RECIBIDO EN LA FECHA
Hora:
Firma:

118, con código de matrícula 5172205983, estudiante del X semestre de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, ante usted me presento y expongo:

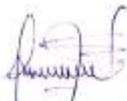
Que, siendo un requisito indispensable la recolección de datos para la ejecución de mi Proyecto de Tesis titulado "GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGION DE PUNO-2019"; en tal sentido, solicito a usted facilitar al responsable en el tema de calidad de servicio, con la finalidad de poder aplicar mi instrumento de trabajo de investigación, con el nombre de Autodiagnóstico, PCM-2019, el mismo que cuenta con 32 preguntas y 06 componentes. Adjunto a la presente:

- Encuesta de aplicación
- Constancia de registro de Tesis en el banco de proyectos - UNAJ

POR LO EXPUESTO
Ruego a su digno despacho acceder a mi solicitud por de justicia y legal.

Juliaca, 19 de diciembre del 2019

Atentamente,



Fredy Suca Idme
DNI:72205983

Anexo 6. Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPM-A

CARGO

Universidad Nacional de Juliaca
Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

SOLICITO: Permiso para aplicar instrumento de trabajo de investigación.

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MELGAR – AYAVIRI
Prof. Esteban Alvarez Ccasa

REGION PUNO			
Municipalidad Provincial de Melgar			
AYAVIRI			
TRAMITE DOCUMENTARIO			
23 DIC. 2019			
REGISTRO	FOLIO	HORA	FIRMA
12652	08-	8:42	

Yo Fredy Suca Idme, Identificado con DNI 72205983, con domicilio actual en Jr. 24 de junio N° 118, con código de matrícula 5172205983, estudiante del X semestre de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, ante usted me presento y expongo:

Que, siendo un requisito indispensable la recolección de datos para la ejecución de mi Proyecto de Tesis titulado "GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGION DE PUNO-2019"; en tal sentido, solicito a usted facilitar al responsable en el tema de calidad de servicio, con la finalidad de poder aplicar mi instrumento de trabajo de investigación, con el nombre de Autodiagnóstico, PCM-2019, el mismo que cuenta con 32 preguntas y 06 componentes. Adjunto a la presente:

- Encuesta de aplicación
- Constancia de registro de Tesis en el banco de proyectos - UNAJ

POR LO EXPUESTO

Ruego a su digno despacho acceder a mi solicitud por de justicia y legal.

Ayaviri, 23 de diciembre del 2019

Atentamente,



Fredy Suca Idme
DNI:72205983

Anexo 7. Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPH-H

Universidad Nacional de Juliaca
Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

"Año de la Universalización de la Salud"

SOLICITO: Permiso para aplicar instrumento de trabajo de investigación.

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANE - HUANCANE.
Sr. Jorge Arturo Álvarez Mendoza



Yo, Fredy Suca Idme, identificado con DNI 72205983, con domicilio actual en Jr. 24 de junio N° 118, San Román – Juliaca – Puno; egresado de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, ante usted me presento y expongo:

Que, siendo un requisito indispensable la recolección de datos para la ejecución de mi trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGION PUNO - 2019"; en tal sentido solicito a usted canalizar una entrevista con el responsable en el tema de calidad de servicio y/o gestión de la calidad, con la finalidad de poder aplicar mi instrumento de trabajo de investigación, con el nombre de **Autodiagnóstico, PCM-2019**, el mismo que cuenta con 32 preguntas y 06 componentes.

Adjunto a la presente:

- Copia de DNI
- Encuesta de aplicación
- Constancia de registro de Tesis en el banco de proyectos - UNAJ

POR LO EXPUESTO

Ruego a su digno despacho acceder a mi solicitud por de justicia y legal.

Huancané, 09 de enero del 2020

Atentamente,


Fredy Suca Idme
DNI: 72205983

Anexo 8. Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPY-Y

Universidad Nacional de Juliaca
Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

"Año de la Universalización de la Salud"

SOLICITO: Permiso para aplicar instrumento de trabajo de investigación.

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGUYO - YUNGUYO.
Sr. Hermes Geroncio Bazán Choque



Yo, Fredy Suca Idme, identificado con DNI 72205983, con domicilio actual en Jr. 24 de junio N° 118, San Román – Juliaca – Puno; egresado de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, ante usted me presento y expongo:

Que, siendo un requisito indispensable la recolección de datos para la ejecución de mi trabajo de investigación titulado **"GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIAALES DE LA REGION PUNO - 2019"**; en tal sentido solicito a usted canalizar una entrevista con el responsable en el tema de calidad de servicio y/o gestión de la calidad, con la finalidad de poder aplicar mi instrumento de trabajo de investigación, con el nombre de **Autodiagnóstico, PCM-2019**, el mismo que cuenta con 32 preguntas y 06 componentes.

Adjunto a la presente:

- Copia de DNI
- Encuesta de aplicación
- Constancia de registro de Tesis en el banco de proyectos - UNAJ

POR LO EXPUESTO

Ruego a su digno despacho acceder a mi solicitud por de justicia y legal.

Yunguyo, 20 de enero del 2020

Atentamente,


Fredy Suca Idme
DNI: 72205983

Anexo 10. Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPSAP-P

Universidad Nacional de Juliaca
Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

"Año de la Universalización de la Salud"

SOLICITO: Permiso para aplicar instrumento de trabajo de investigación.

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA - PUTINA.

Sra. Yolinda Barrantes Quenallata



Yo, Fredy Suca Idme, identificado con DNI 72205983, con domicilio actual en Jr. 24 de junio N° 118, San Román – Juliaca – Puno; egresado de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, ante usted me presento y expongo:

Que, siendo un requisito indispensable la recolección de datos para la ejecución de mi trabajo de investigación titulado **"GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGION PUNO - 2019"**; en tal sentido solicito a usted canalizar una entrevista con el responsable en el tema de calidad de servicio y/o gestión de la calidad, con la finalidad de poder aplicar mi instrumento de trabajo de investigación, con el nombre de **Autodiagnóstico, PCM-2019**, el mismo que cuenta con 32 preguntas y 06 componentes.

Adjunto a la presente:

- Copia de DNI
- Encuesta de aplicación
- Constancia de registro de Tesis en el banco de proyectos - UNAJ

POR LO EXPUESTO

Ruego a su digno despacho acceder a mi solicitud por de justicia y legal.

Putina, 15 de enero del 2020

Atentamente,


Fredy Suca Idme
DNI: 72205983

Anexo 11. Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPC-M

Universidad Nacional de Juliaca
Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

"Año de la Universalización de la Salud"

SOLICITO: Permiso para aplicar instrumento de trabajo de investigación.

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CARABAYA - MACUSANI.
Sr. Fabio Vargas Huamantuco



Yo, Fredy Suca Idme, identificado con DNI 72205983, con domicilio actual en Jr. 24 de junio N° 118, San Román – Juliaca – Puno; egresado de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, ante usted me presento y expongo:

Que, siendo un requisito indispensable la recolección de datos para la ejecución de mi trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIAALES DE LA REGION PUNO - 2019"; en tal sentido solicito a usted canalizar una entrevista con el responsable en el tema de calidad de servicio y/o gestión de la calidad, con la finalidad de poder aplicar mi instrumento de trabajo de investigación, con el nombre de **Autodiagnóstico, PCM-2019**, el mismo que cuenta con 32 preguntas y 06 componentes.

Adjunto a la presente:

- Copia de DNI
- Encuesta de aplicación
- Constancia de registro de Tesis en el banco de proyectos - UNAJ

POR LO EXPUESTO

Ruego a su digno despacho acceder a mi solicitud por de justicia y legal.

Macusani, 13 de enero del 2020

Atentamente,


Fredy Suca Idme
DNI: 72205983

Anexo 12. Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPC-J

Universidad Nacional de Juliaca
Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

SOLICITO: Permiso para aplicar instrumento de trabajo de investigación.

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHUCUITO - JULI.



Yo, Fredy Suca Idme, identificado con DNI 72205983, con domicilio actual en Jr. 24 de junio N° 118, San Román – Juliaca – Puno; estudiante de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, ante usted me presento y expongo:

Que, siendo un requisito indispensable la recolección de datos para la ejecución de mi trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGION PUNO - 2019"; en tal sentido solicito a usted canalizar una entrevista con el responsable en el tema de calidad de servicio y/o gestión de la calidad, con la finalidad de poder aplicar mi instrumento de trabajo de investigación, con el nombre de **Autodiagnóstico, PCM-2019**, el mismo que cuenta con 32 preguntas y 06 componentes.

Adjunto a la presente:

- Copia de DNI
- Encuesta de aplicación
- Constancia de registro de Tesis en el banco de proyectos - UNAJ

POR LO EXPUESTO

Ruego a su digno despacho acceder a mi solicitud por de justicia y legal.

Juli, 27 de diciembre del 2019

Atentamente,


— Fredy Suca Idme
DNI: 72205983

Anexo 13. Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPL-L

Universidad Nacional de Juliaca
Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

"Año de la Universalización de la Salud"

SOLICITO: Permiso para aplicar instrumento de trabajo de investigación.

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA - LAMPA.
Sr. Ciriaco Isidro Diaz Arestegui



Yo, Fredy Suca Idme, identificado con DNI 72205983, con domicilio actual en Jr. 24 de junio N° 118, San Román – Juliaca – Puno; egresado de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, ante usted me presento y expongo:

Que, siendo un requisito indispensable la recolección de datos para la ejecución de mi trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGION PUNO - 2019"; en tal sentido solicito a usted canalizar una entrevista con el responsable en el tema de calidad de servicio y/o gestión de la calidad, con la finalidad de poder aplicar mi instrumento de trabajo de investigación, con el nombre de **Autodiagnóstico, PCM-2019**, el mismo que cuenta con 32 preguntas y 06 componentes.

Adjunto a la presente:

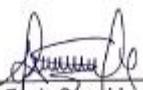
- Copia de DNI
- Encuesta de aplicación
- Constancia de registro de Tesis en el banco de proyectos - UNAJ

POR LO EXPUESTO

Ruego a su digno despacho acceder a mi solicitud por de justicia y legal.

Lampa, 25 de enero del 2020

Atentamente,


Fredy Suca Idme
DNI: 72205983

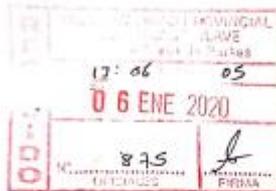
Anexo 14. Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPEC-I

Universidad Nacional de Juliaca
Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

"Año de la Universalización de la Salud"

SOLICITO: Permiso para aplicar instrumento de trabajo de investigación.

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL COLLAO - ILAVE.
Sr. Villanueva Maquera Resalaso



Yo, Fredy Suca Idme, identificado con DNI 72205983, con domicilio actual en Jr. 24 de junio N° 118, San Román - Juliaca - Puno; egresado de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, ante usted me presento y expongo:

Que, siendo un requisito indispensable la recolección de datos para la ejecución de mi trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIAALES DE LA REGION PUNO - 2019"; en tal sentido solicito a usted canalizar una entrevista con el responsable en el tema de calidad de servicio y/o gestión de la calidad de servicio, con la finalidad de poder aplicar mi instrumento de trabajo de investigación, con el nombre de Autodiagnóstico, PCM-2019, el mismo que cuenta con 32 preguntas y 06 componentes.

Adjunto a la presente:

- Copia de DNI
- Encuesta de aplicación
- Constancia de registro de Tesis en el banco de proyectos - UNAJ

POR LO EXPUESTO;

Ruego a su digno despacho acceder a mi solicitud por de justicia y legal.

Ilaye, 06 enero del 2020

Atentamente,


Fredy Suca Idme
DNI: 72205983

Anexo 15. Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPP-P

Universidad Nacional de Juliaca
Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

"Año de la Universalización de la Salud"

SOLICITO: Permiso para aplicar instrumento de trabajo de investigación.

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - PUNO
Abg. Martín Ticona Maquera



Yo, Fredy Suca Idme, identificado con DNI 72205983, con domicilio actual en Jr. 24 de junio N° 118, San Román – Juliaca – Puno; egresado de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, ante usted me presento y expongo:

Que, siendo un requisito indispensable la recolección de datos para la ejecución de mi trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIAALES DE LA REGION PUNO - 2019"; en tal sentido solicito a usted canalizar una entrevista con el responsable en el tema de calidad de servicio y/o gestión de la calidad, con la finalidad de poder aplicar mi instrumento de trabajo de investigación, con el nombre de **Autodiagnóstico, PCM-2019**, el mismo que cuenta con 32 preguntas y 06 componentes.

Adjunto a la presente:

- Copia de DNI
- Encuesta de aplicación
- Constancia de registro de Tesis en el banco de proyectos - UNAJ

POR LO EXPUESTO

Ruego a su digno despacho acceder a mi solicitud por de justicia y legal.

Juliaca, 03 de agosto del 2020

Atentamente,


Fredy Suca Idme
DNI: 72205983

Anexo 16. Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPM-M

Universidad Nacional de Juliaca
Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

"Año de la Universalización de la Salud"

SOLICITO: Permiso para aplicar instrumento de trabajo de investigación.

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MOHO - MOHO.
Sr. Juan José Tinta Mamani



Yo, Fredy Suca Idme, identificado con DNI 72205983, con domicilio actual en Jr. 24 de junio N° 118, San Román – Juliaca – Puno; egresado de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, ante usted me presento y expongo:

Que, siendo un requisito indispensable la recolección de datos para la ejecución de mi trabajo de investigación titulado **"GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGION PUNO - 2019"**; en tal sentido solicito a usted canalizar una entrevista con el responsable en el tema de calidad de servicio y/o gestión de la calidad, con la finalidad de poder aplicar mi instrumento de trabajo de investigación, con el nombre de **Autodiagnóstico, PCM-2019**, el mismo que cuenta con 32 preguntas y 06 componentes.

Adjunto a la presente:

- Copia de DNI
- Encuesta de aplicación
- Constancia de registro de Tesis en el banco de proyectos - UNAJ

POR LO EXPUESTO

Ruego a su digno despacho acceder a mi solicitud por de justicia y legal.

Moho, 10 de enero del 2020

Atentamente,


Fredy Suca Idme
DNI: 72205983

Anexo 17. Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPS-S

Universidad Nacional de Juliaca
Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

"Año de la Universalización de la Salud"

SOLICITO: Permiso para aplicar instrumento de trabajo de investigación.

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANDIA - SANDIA.
Sr. Víctor Adán Málaga Carcasi

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SANDIA	
TRAMITE DOCUMENTARIO	
MESA DE PARTES ***	
Reg. -146-	
Fecha: 18.01.20	Hora: 3:57
Folios: 06	1

Yo, Fredy Suca Idme, identificado con DNI 72205983, con domicilio actual en Jr. 24 de junio N° 118, San Román - Juliaca - Puno; egresado de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, ante usted me presento y expongo:

Que, siendo un requisito indispensable la recolección de datos para la ejecución de mi trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIAALES DE LA REGION PUNO - 2019"; en tal sentido solicito a usted canalizar una entrevista con el responsable en el tema de calidad de servicio y/o gestión de la calidad, con la finalidad de poder aplicar mi instrumento de trabajo de investigación, con el nombre de **Autodiagnóstico, PCM-2019**, el mismo que cuenta con 32 preguntas y 06 componentes.

Adjunto a la presente:

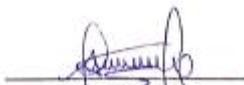
- Copia de DNI
- Encuesta de aplicación
- Constancia de registro de Tesis en el banco de proyectos - UNAJ

POR LO EXPUESTO

Ruego a su digno despacho acceder a mi solicitud por de justicia y legal.

Sandia, 17 de enero del 2020

Atentamente,


Fredy Suca Idme
DNI: 72205983

Anexo 18. Solicitud para la aplicación de la encuesta a la MPA-A

Universidad Nacional de Juliaca
Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

"Año de la Universalización de la Salud"

SOLICITO: Permiso para aplicar instrumento de trabajo de investigación.

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AZANGARO - AZANGARO.
Sr. Flavio Jesús Mamani Hanco

MUNICIPALIDAD: "PROVINCIAL DE AZANGARO"	
TRÁMITE DOCUMENTARIO	
22 ENE 2020	
Registro N° 518	Folio: 04
Hora 12:22	Firma: 

Yo, Fredy Suca Idme, identificado con DNI 72205983, con domicilio actual en Jr. 24 de junio N° 118, San Román – Juliaca – Puno; egresado de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Universidad Nacional de Juliaca, ante usted me presento y expongo:

Que, siendo un requisito indispensable la recolección de datos para la ejecución de mi trabajo de investigación titulado "GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LAS MUNICIPALIDADES PROVINCIALES DE LA REGION PUNO - 2019"; en tal sentido solicito a usted canalizar una entrevista con el responsable en el tema de calidad de servicio y/o gestión de la calidad, con la finalidad de poder aplicar mi instrumento de trabajo de investigación, con el nombre de **Autodiagnóstico, PCM-2019**, el mismo que cuenta con 32 preguntas y 06 componentes.

Adjunto a la presente:

- Copia de DNI
- Encuesta de aplicación
- Constancia de registro de Tesis en el banco de proyectos - UNAJ

POR LO EXPUESTO

Ruego a su digno despacho acceder a mi solicitud por de justicia y legal.

Azángaro, 22 de enero del 2020

Atentamente,


Fredy Suca Idme
DNI: 72205983



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA