



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD, SEGÚN EL MANUAL PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, CASO: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUANCHACO 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Ciencias de la Comunicación

AUTORA:

Soplapuco Rios, Cynthia Carolina

ASESOR

Mg. Rivero Ayllon, Raúl Victor

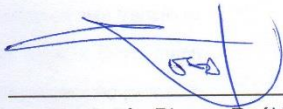
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

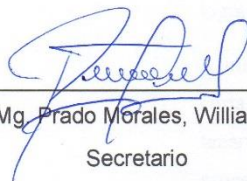
TRUJILLO – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO



Mg. Ayllón Rivero, Raúl Víctor
Presidente



Mg. Prado Morales, William
Secretario



Mg. Ríos Incio, Felipe
Vocal

DEDICATORIA

Todo el esfuerzo puesto en este trabajo se lo dedico en primer lugar a Dios, quien estuvo dándome fuerzas para no caer ante los obstáculos presentados.

Dedico este pequeño peldaño a mis padres, quienes me dieron la vida y me enseñaron que a pesar de que el camino sea largo, con perseverancia uno siempre logra su objetivo.

A mi pequeña hija, quien a pesar de su corta edad me ha sabido entender y tenerme paciencia en todo el arduo proceso, además por ser uno de mis grandes pilares y cuando caía en el sueño, me levantaba para decirme: “Mamá no te duermas, termina la tesis”.

Cynthia Carolina Soplapuco Rios

AGRADECIMIENTO

En esta oportunidad quiero agradecer a todas aquellas personas que indudablemente estuvieron apoyándome, dándome palabras de aliento e incluso resonándome para ver las cosas de manera clara, porque más de una vez pensé en darme por vencida.

Dicen que siempre hay una luz al final del camino y sin duda alguna esa luz es mi hija, Ykari, gracias a ti mi pequeña por ser la razón más importante en mi vida y darme ese último aliento que se necesita para seguir avanzando.

A mi madre, Norma Rios Castro, quien me dio la vida y enseñó que permanecer en el camino no es fácil pero tampoco imposible, me hizo fuerte ante cualquier adversidad, y sobre todo me enseñó el valor de la honradez.

A mi padre, Juan Soplapuco Salinas, porque tampoco dejó que desistiera, por apoyarme siempre en todas las decisiones que tomo, una de ellas, regresar a la universidad y terminar mi carrera y de esa manera crecer como profesional, como persona y forjarle un mejor futuro a mi pequeña.

A mis hermanos, Lizeth, Sandy, Javier y Ariana, de mayor a menor, cada uno de ellos puso su granito de arena en su momento, con palabras de aliento, con llamadas de atención, con una sonrisa. Cómo olvidar todo lo que ustedes han hecho por mí, ni de broma.

Agradezco a mis mejores amigos, Marianela, Karol, Alejandra, Christopher y Tony, quiero que sepan que confío en ustedes y los considero como mi segunda familia. Gracias porque cada quien estuvo en el momento indicado para reír, llorar e incluso pelear y todo con tal de que yo entre en razón.

Finalmente y no por eso menos importante quiero agradecer a mis Maestros, quienes con sus consejos, asesorías y enseñanzas hicieron que yo día a día ame mi carrera.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Por la presente investigación, yo, Cynthia Carolina Soplapuco Rios con DNI N. 70013403, estudiantes de la Facultad y Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Privada César Vallejo, habiendo desarrollado la tesis denominada: Evaluación del Cumplimiento de los Estándares de Calidad, Según el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, Caso: Municipalidad Distrital de Huanchaco 2017, con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación, otorgado por la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda información plasmada en el presente trabajo es veraz y de mi autoría, dejando en claro que se citó a autores con el requerimiento que amerita.

Así mismo declaro bajo juramento que la presente investigación se respalda con información de otros autores, ha sido esquematizada con cierto propio, por tal es auténtica y no plagiada ni total ni parcialmente, los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier acotación de plagio, falsedad u omisión de documentos o de información aportada, para lo cual me someto a toda norma establecida por esta casa de estudios.

Trujillo, diciembre 2017

Soplapuco Rios Cynthia Carolina
DNI: 70013403

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la investigación elaborada titulada: Evaluación del Cumplimiento de los Estándares de Calidad, según el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública caso: Municipalidad Distrital de Huanchaco 2017, con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

Estoy segura que, a pesar del esfuerzo plasmado en el desarrollo del proyecto, no está libre de errores involuntarios propios de mi inexperiencia en la elaboración de este tipo de estudios. Finalmente, dejo a su disposición el presente informe para que sea evaluado en la dimensión de un primer trabajo de investigación.

La autora

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACIÓN	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2 TRABAJOS PREVIOS	2
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	7
1.4 MARCO TEÓRICO	12
1.5 HIPÓTESIS.....	21
1.6 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	21
1.7 OBJETIVOS.....	22
II. MÉTODO	23
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	24
2.2 VARIABLES, OPERALIZACIÓN	24
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	35
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	35
2.5 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	36
2.6 ASPECTOS ÉTICOS	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	48
V. CONCLUSIONES	60
VI. RECOMENDACIONES	63
VII. REFERENCIAS	65
NORMAS LEGALES	68
ANEXOS	69

RESUMEN

La presente investigación denominada Evaluación del Cumplimiento de los estándares de calidad, según el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, caso: Municipalidad Distrital de Huanchaco, se realizó con el fin de evaluar el cumplimiento de los estándares de atención de calidad dentro de la Municipalidad de Huanchaco. Para realizar esta investigación se tomó como referencia teórica la teoría de Atención al Cliente, de Relaciones Públicas y métodos de investigación, además de información adicional del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue un formato de autoevaluación que permitió evaluar de manera minuciosa y correcta a la entidad, obteniendo de esa manera resultados fehacientes durante la aplicación, donde se puede precisar que la entidad carece de documentación que brinde una atención de calidad.

Es de vital importancia que toda entidad pública brinde un servicio de calidad, eficiente y sobre todo en la que se logre simplificar todo trámite engorroso, aunque lamentablemente ese no sea el caso de la Municipalidad Distrital de Huanchaco debido a que dicha entidad necesita elaborar normativas, los cuales consigan beneficiar al ciudadano, ya que, finalmente se busca que el ciudadano reciba una atención de calidad en todos los ámbitos.

PALABRAS CLAVES: Calidad de atención, estándar de calidad, atención a la ciudadanía y modernización.

ABSTRACT

This study called The assessment of the fulfillment of the quality standards, according to the manual to Improve the Customer Service for the Citizens in the Institutions of Public Administration, case: Huanchaco District Municipality, it was executed to evaluate the fulfillment of the quality standards in the Municipality of Huanchaco. This study has as a theoretical reference the theory of the Customer Service, Public Relations and Research Methods, apart from the extra information taken from the the manual to Improve the Customer Service for the Citizens in the Institutions of Public Administration.

The research instrument used to the collection of data is a format of self-assessment that allow assess carefully, precisily and correctly the institution, obtaining credible results during the appliance, in which it is observed that the institution does not have documents to give a good service.

It is vitally important that every public institution give a good service, efficient and most especiallya service in which every cumbersome procedure was simplified. Unfortunately, It it not the case of the Huanchaco District Municipality due to this institution need to elaborate regulations to benefit the citizen, because, the objective is that the citizen receive a good and complete service.

KEY WORDS: Good service, Quality Standards, Customer Service for the Citizens and Modernization.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Las entidades públicas son prestadoras de servicios públicos que están en constante interacción con el ciudadano y estos se ven obligados, por ley, a concurrir a dichas instituciones para realizar diferentes trámites administrativos. Por lo tanto, estas entidades estatales, que tienen el poder monopólico del Estado, deben o deberían prestar una atención de calidad que satisfaga los intereses de los ciudadanos o administrados.

Sin embargo, eso se encuentra lejos de la realidad, ya que, somos testigos de la deficitaria atención que brinda la administración pública a los usuarios que a diario acuden a realizar trámites administrativos. Esto es cada vez más frecuente a pesar de existir instrumentos normativos en materia de modernización de la gestión estatal en diferentes espacios de gobierno tanto local, regional y nacional.

Pese a varios procesos de reforma pública en materia de modernización de la gestión estatal, es aún precaria la atención que brinda la administración estatal para satisfacer a los usuarios.

Aunque el esfuerzo realizado en las últimas décadas por parte de los gobiernos de turno por querer enmendar este flagelo, yerra aún en su misión por ofrecer y otorgar una atención óptima e integral a los ciudadanos. Este cambio requiere pues, no solo la creación de leyes u otros instrumentos normativos, sino que está comprobado que si una ley se encuentra divorciada de la realidad es inútil en una sociedad. Ley y realidad deben caminar de la mano por la misma vereda, y esto no sucede en la realidad peruana, solo se copia instrumentos normativos de otras realidades y al momento de aplicarlos a la coyuntura la norma es infructuosa.

Es por ello en la presente investigación se evaluó si se cumple o no con los estándares de calidad de atención a la ciudadanía, enfocándose en la investigación la Municipalidad Distrital de Huanchaco, teniendo como base el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública 2015.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 Antecedentes

1.2.1.1. Internacional

Aricapa y Henao (2010), realizaron la investigación: “Autoevaluación en el cumplimiento de estándares de acreditación de la secretaría de Salud y Seguridad Social del Municipio de Pereira en el año 2010” en la Universidad Tecnológica de Pereira. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- “Es necesario plantear por parte del Ministerio de la Protección Social y el ICONTEC espacios para capacitar a las entidades que quieren aplicar estándares de acreditación.

- La Secretaría de Salud y Seguridad Social del Municipio de Pereira requiere documentar, implementar y articular los procesos de acuerdo con las indicaciones del SOGC con el fin de permitir la disponibilidad constante de la información.

- Es evidente que la Secretaría de Salud y Seguridad Social cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, pero este no es armonizable con lo requerido por el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, para el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- El Manual de Procesos y Procedimientos de la Dirección Local de Salud no se ajusta a las necesidades establecidas por el sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud por estar basado en la Ley 872 de 2003.

- Luego de los cambios establecido por la Ley 1122 al sistema General de Seguridad Social en Salud, se han desarrollado nuevas competencias y funciones que afectan el funcionamiento de la Secretaría de Salud y Seguridad Social, esto sumado a la reciente reestructuración sufrida por la Dirección Local de Salud del Municipio, hace que en muchas ocasiones no se tenga una plataforma estratégica bien definida, afectando la función política de la Secretaría de Salud y Seguridad Social.
- Se requiere un proceso de capacitación a los funcionarios de la Secretaría de Salud y Seguridad Social, tanto de sus funciones y competencias, como los requerimientos para la acreditación.
- Todos estos cambios sufridos por la Actual secretaria de Salud y Seguridad Social del Municipio de Pereira, han producido un desequilibrio en su funcionamiento”.

Del Salto (2014), realizó la investigación: “Evaluación de la Calidad de Atención y Satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012” en la Universidad Central del Ecuador. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- “Los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88.97 y el 94.36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía.
- Más del 50% de los usuarios fueron atendidos sin Historia Clínica.

- Se observó que previa a la atención médica no fueron tomados signos vitales en una proporción considerable de los usuarios atendidos 32%.
- No existe una adecuada información en postconsulta por parte del personal de Enfermería.
- Alrededor del 98% de los usuarios consideran que el trato del médico es adecuado y solo el 2% consideran que el trato es indiferente.
- El tiempo de espera en la preconsulta es adecuado 81% sin embargo se debe mejorar a favor del usuario.

El 45% de los usuarios consideran que no siempre tienen las facilidades de permiso para acceder a la atención en el Departamento Médico”.

1.2.1.2. Nacional

Prieto (2013), en su investigación: “Elementos a tomar en cuenta para implementar la Política de Mejor Atención al Ciudadano a Nivel Nacional en la Pontificia Universidad Católica del Perú”. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- “La política de Mejor Atención al Ciudadano se vincula estrechamente con la nueva Gestión Pública pues, al igual que esta, busca crear una administración eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Se orienta al ciudadano prestando interés a sus necesidades y derechos, haciendo óptimo uso de las tecnologías de la información. Implica el desarrollo de capacidades en el personal y gestiona la calidad del servicio otorgado, que son algunas de los instrumentos de la NGP.

- La política de Mejor Atención al Ciudadano responde a los principios expresados en la Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública pues prioriza que las administraciones públicas están al servicio de los ciudadanos, busca ser eficaz en el trabajo para alcanzar sus objetivos y ejecuta una evaluación permanente de sus servicios brindados.
- La perspectiva de ampliación de MAC a nivel nacional contempla también lo propuesto por la Agenda Nacional de Competitividad, que establece entre las metas que ayuden a mejorar los servicios que presta el Estado a ciudadanos y empresas, la incorporación de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado 10 servicios de alta demanda. Este es un elemento clave de MAZ debido a la importancia que tiene el uso de Tecnologías de la Información en la innovación en la atención al ciudadano”.

1.2.1.3. Local

Neira y Díaz (2016), realizaron la investigación: “Evaluación del Nivel de Satisfacción del Usuario de EL RENIEC en la Oficina Registral del Distrito El Porvenir – Trujillo – La Libertad en el año 2014”. Su principal objetivo es determinar “el nivel de satisfacción del usuario de EL RENIEC en la Oficina Registral de El Porvenir de Trujillo, en el 2014” llegando a las siguientes conclusiones:

- “En la investigación realizada se demostró que el nivel de satisfacción del usuario de EL RENIEC en la Oficina Registral El Porvenir de Trujillo, en el 2014 es alto según los resultados de las tablas 13,14 y 15; siendo así favorable para la institución.
- El nivel de capacidad de respuesta de EL RENIEC según la investigación realizada a los usuarios de la Oficina Registral El Porvenir de Trujillo es

favorable en un 73% según la tabla N° 13, ya que, los empleados tienen disposición para resolver las preguntas frecuentes de los usuarios.

- El nivel de seguridad de EL RENIEC según la opinión de los usuarios de la Oficina Registral El Porvenir de Trujillo, es alto en un 79% según la tabla N° 14.
- El nivel de empatía de EL RENIEC según la opinión de los usuarios de la Oficina Registral El Porvenir de Trujillo es buena con un 68% según la tabla N° 15, los usuarios consideran que la institución les brinda un servicio, buen trato y una buena disposición por parte de los empleados”.

León y Valladares (2015), realizaron la investigación: “Evaluación de la Influencia del Outsourcing en la Calidad de Servicio al Cliente de la Empresa VisaNet – Perú sucursal Trujillo en el periodo 2015-2016”. Los autores buscan “determinar si el outsourcing influye significativamente en calidad de servicio al cliente en la empresa VisaNet Perú”. La investigación obtuvo las siguientes conclusiones:

- En el presente estudio se pudo concluir estadísticamente que el outsourcing influye de manera significativa en un 56.5% a la calidad del servicio en la empresa Visanet Perú sucursal Trujillo; mientras que por otro lado el nivel de satisfacción de los consumidores es de un 51.4%.
- En una empresa como VisaNet donde se manejan constantemente tiempos de atención, influye bastante en la satisfacción del cliente. El tiempo que toma cada atención por motivos como: instalaciones, averías, trámites administrativos, etc.

- El tercerizar los servicios por medio del outsourcing, implica un riesgo latente de la imagen que tiene el cliente por la prestación del servicio que brinda VisaNet. Los clientes al ser atendidos no logran hacer una separación entre la empresa matriz y la empresa tercerizada, y perciben el servicio como un todo.

1.3 Teorías Relacionadas al tema

Teoría de Atención al Cliente

Teoría del Marketing relacional “confianza-compromiso”

Para Bordonaba y Polo (2006) en su artículo. El marketing de relaciones o el marketing relacional nace como una estrategia en la que se logra la conexión entre la empresa y el cliente, en donde la empresa posteriormente verá sus resultados en la imagen y rentabilidad de la misma.

Morgan y Hunt (1994) diferencian diez formas para un intercambio en la organización principal:

1. Intercambio que se produce entre los proveedores y la empresa.
2. Relación de intercambio con los proveedores de servicio.
3. Pactos estratégicos entre la empresa y su competencia.
4. Pactos estratégicos entre una organización sin ánimos de lucro y una empresa.
5. Relaciones para investigar que se dan entre la administración local, regional o nacional y las empresas.
6. Intercambios a largo plazo como en el marketing de servicios entre la organización y sus clientes.

7. Intercambios para trabajar en coordinación y lograr mejores canales de distribución.
8. Intercambios con departamentos eficaces.
9. Intercambios como en el marketing interno empresa y empleados.
10. Intercambios de las unidades de negocio dentro de la organización.

Después de leer las diez diferencias de Morgan y Hunt, la conclusión es que en las empresas u organizaciones debe primar el compromiso y la confianza para que esta consiga tener éxito. Estos autores llegan a establecer una teoría (conocida como teoría compromiso-confianza) que da contenido al marketing relacional.

¿Qué es servicio?

Douglas y Bateson (2012) sostienen que:

“Los servicios están en cualquier parte hacia donde miremos, se trate de un viaje a un exótico punto de destino turístico, una cita con el médico, un servicio en la iglesia, una visita al banco, una junta con un agente de seguros, una comida en nuestro restaurante favorito, o un día en la escuela”. (p.3).

Quiere decir que servicio es todo medio intangible que satisface a uno como cliente y se diferencia de los productos. No se puede tocar, pero si percibir.

Servicio al Cliente

Paz (2005) define servicio al cliente de la siguiente manera:

“Todas las actividades que liga a la empresa con sus clientes constituyen el servicio al cliente. Entre estas actividades mencionaremos las siguientes:

- Las actividades necesarias para asegurar que el producto/servicio se entregue al cliente a tiempo, unidades y presentación adecuadas.
- Las relaciones interpersonales establecidas entre la empresa y el cliente.
- Los servicios de reparación, asistencia y mantenimiento post venta.
- El servicio de atención, información, y reclamaciones de clientes.
- La recepción de pedidos de la empresa” (p.1).

En conclusión, se entiende por servicio al cliente toda actividad que involucre al usuario con la empresa y no solo al momento de ser atendido de manera presencial.

Servicio público

La secretaría de la Función Pública en su Manual La Calidad en los Servicios Públicos, señala que servicio público:

“es una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general que se realiza por medio de la administración pública”. (p.9)

Todo servicio público debe ser brindado al público que acude a las entidades públicas para realizar diversos trámites administrativos.

Calidad de los servicios públicos

Si bien es cierto, las entidades públicas son prestadoras de servicios, por ende estas no cuentan con algún tipo de competencia; sin embargo, hoy en día la Administración Pública se está preocupando por brindar un servicio de calidad a la ciudadanía y ello tiene mucho que ver con la justificación que se encuentra en el Manual de Calidad de

Servicios Públicos el cual respalda que “si los servicios públicos se entregan sin errores, sin fallas, sin lentitud, sin desperdicios y sin duplicidades, mediante el uso eficiente de los recursos materiales, humanos y económicos, los equipos de trabajo y el tiempo utilizado, generarán credibilidad y confianza en las organizaciones del Estado y seremos cada día mejores servidores públicos”. Asimismo, Puig menciona que “las organizaciones públicas” son “en algunas cuestiones claves, diferentes” resaltando que en la administración pública no se tiene clientes porque se trabaja con ciudadanos “nos comunicamos con ciudadanos para la ciudad que queremos” (p. 12).

Calidad de atención

Según la Editorial Vértice (2008):

“En la prestación de un servicio, el concepto de calidad no es sinónimo de lujo, ni de alcanzar el nivel superior en una categoría de producto. Un servicio alcanza su nivel de excelencia cuando satisface las necesidades o la demanda de un grupo que ha sido seleccionado previamente” (p. 2).

Para la fundación Avedis Donabedian (1980):

“Calidad de atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes”.

Teoría de las relaciones públicas

Grunig (1992), realizó un estudio en el que identificó cuatro modelos en relaciones públicas. En primer lugar, se habla de modelos de comunicación unidireccional, debido a que en este caso el público no participa, y la empresa es la única que se limita a informar. El primer modelo es el “Modelo de Prensa”, básicamente es propaganda, es

evidente que da pie a que la información sea manipulada, teniendo como resultado una información a medias o distorsionada.

Su segundo modelo es el “Modelo de Información Pública”; es decir, en este modelo tampoco existe retroalimentación, pues el propósito es solo difundir información. Esto involucra que se debe informar lo bueno y malo de la organización obteniendo de esta manera la confianza del público. Una comunicación bidireccional, en donde existe la participación del público.

Teniendo como tercer modelo el “Modelo Asimétrico”, en el cual se usa la investigación en la que se logra conocer las conductas y actitudes del público obteniendo una mejor persuasión.

En cuanto a su cuarto modelo, el “Modelo Simétrico”, se basa en que exista una conexión entre el público y las organizaciones. Las empresas u organizaciones que usan este modelo buscan de alguna manera ser comprendido por el público y viceversa, ya que se lograría un bienestar común y por ende mejorar las relaciones entre ellos. En ambos modelos existe una comunicación entre la organización y los públicos.

Métodos de investigación

Según Andrade (2005) la encuesta de clima de comunicación es un instrumento muy parecido al cuestionario de clima organizacional, sin embargo, es usado como un método de comunicación debido al carácter que impone sobre distintos temas que se basan más en el flujo de comunicación, por ejemplo y sobre todo para la presente investigación: términos de calidad y cantidad de información que se recibe. Además, la función descriptiva: muestra el estado de los procesos comunicativos, o la concepción de las situaciones en los diferentes ámbitos de la organización.

Incluso para Piñuel (2010) citando a Taylor (2001) las interacciones comunicativas pueden considerarse desde la perspectiva de procesos de un sistema (el sistema de flujos posibles de comunicación, habidos y en curso) en donde no solamente intervienen los participantes en cada situación, sino aquellos instrumentos de los que éstos hacen uso para generar, distribuir y recibir información. De acuerdo con el carácter descriptivo de la investigación, se evaluará el cumplimiento de acuerdo a cada estándar del Manual que tiene por propósito mejorar la atención a la ciudadanía.

1.4 MARCO TEÓRICO

1.4.1. Calidad de Atención

Concepto de Calidad

Este concepto presenta una pluralidad de posibles significados que pueden generar confusión. El origen de esta palabra proviene del latín *qualitas*, y éste del griego *Kalos* que pueden significar bueno, hermoso, apto, honesto, virtud, placer y felicidad. El diccionario de la Real Academia Española define “el concepto de calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie”.

La secretaría de la Función Pública en su Manual La “Calidad en los Servicios Públicos” considera que:

“La calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, o el ciudadano o el cliente de los mismos”. (p.8)

A pesar de que calidad presenta diferentes posibles significados que nos pueden confundir, en esta oportunidad diremos que son producto de:

- Diversos puntos de vista, según el enfoque en los diferentes departamentos de la organización.
- Nivel de progreso o madurez de normas de Gestión de calidad.

Significado de calidad según el contexto

Garvin (1988), concluyó que la calidad puede tener distintos significados:

- **Transcendental:** calidad suprema, lo cual permite dejar huella a través de los años y esto es comprobado por los óptimos resultados del grado de nivel de satisfacción del cliente o usuario.
- **Centrado en el servicio:** calidad es valorada de acuerdo a las necesidades del cliente o usuario.
- **Centrado en el usuario:** la calidad está supeditada a la satisfacción de lo que desea el cliente o usuario, de acuerdo con sus cualidades que presenta el servicio o producto.
- **Centrado en el valor:** La calidad del producto o servicio no está supeditado al precio, lo cual quiere decir que mientras pueda satisfacer las necesidades del cliente o usuario se estará generando un bien común.
- **Centrado en la creación:** se precisa calidad en la elaboración de un buen plan o proyectos para generar un excelente trabajo de servicio. De esta manera se pueda contribuir con el desarrollo del distrito, por ende se obtendría la confianza de la ciudadanía.

Calidad en la atención a la ciudadanía

Según el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía (2015), resalta que al brindar una calidad de atención:

- “Aumenta la confianza de la ciudadanía frente al Estado, reduce sus costos y mejora la imagen y reputación de sus diversas entidades públicas”.
- “Supone que el personal responsable de desarrollar e implementar las mejoras para la atención a la ciudadanía articule sus esfuerzos bajo la premisa que él mismo es parte de un proceso, cuyas actividades se realizan con la misión de servir a la ciudadanía”.
- Presume que el trabajador de la entidad pública rompa con el modelo de “si cumplo la ley hago bien mi trabajo” y logre desarrollar su capacidad y habilidades interiorizando de que “hago bien mi trabajo si el (la) ciudadano (a) se siente bien atendido (a)”. (p.12)

Teniendo en cuenta el Manual, si se brinda una calidad de atención en cualquier entidad pública, en este caso, si la Municipalidad Distrital de Huanchaco brindara una calidad de atención a la ciudadanía se lograría la confianza de los administrados que a diario acuden a la entidad a realizar diferentes trámites administrativos.

1.4.2. Estándares de calidad

Definición de Estándar

Para el *Project Management Institute* (PMI) “estándar es un documento establecido por consenso, aprobado por un cuerpo reconocido, y que ofrece reglas, guías o características para que se use repetidamente”. Por otro lado, la Real Academia Española (RAE) precisa estándar como un “modelo, norma, patrón o referencia” que hay que seguir de acuerdo con el contexto en el que nos encontremos.

Dentro de la administración pública también se debe seguir estándares para cumplir con los objetivos propuestos. Cabe resaltar que este trabajo de investigación tiene como principal objetivo evaluar el cumplimiento de los estándares rigiéndose al Manual oficial, elaborado por la Secretaría de la Gestión Pública. Dichos estándares ayudaran de alguna u otra forma a que las entidades públicas puedan medir su nivel de cumplimiento, verificar si realmente se está brindando una calidad en cuanto a la atención que esta ofrece.

Estándar de calidad

Estándar de calidad es aquel que reúne el mínimo requisito con el objetivo de llegar a la perfección dentro de la organización. Se puede medir el nivel que desea alcanzar la entidad, sin olvidar que el beneficio obtenido tiene que ser demostrado por la misma, mediante pruebas fehacientes de que el resultado se puede verificar sin ningún inconveniente permitiendo calificar el logro que se alcanzó.

1.4.3. Estructura de los estándares

El Ministerio de Salud. En su escrito “Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención en Salud” (2002) sugiere que “para mejorar la facilidad y homogeneidad en la aplicación de los estándares, la siguiente estructura”:

- “Descripción del estándar: formula el estándar de obligatorio cumplimiento.

- Propósito: grado en que el enfoque es definido y aplicado de manera organizada.

- Ámbito. Grado en que el enfoque está presente y orienta a las diferentes áreas de la organización o distintos puntos del capítulo.

- Proactividad: grado en que el enfoque es preventivo y proactivo.

- Ciclo de evaluación y mejoramiento: forma en que se evalúa y mejora el enfoque.

- Impacto: grado de incidencia del enfoque en la implementación y en los resultados.

- Despliegue en la Institución: grado en que se ha implementado el enfoque y es consistente en las distintas áreas de la organización a los distintos puntos del capítulo.

- Despliegue hacia el usuario: grado en que se ha implementado el enfoque y es percibido por los usuarios internos y/o externos, según la naturaleza y propósitos del estándar”. (p.10).

1.4.4 Estándar en atención de calidad a la ciudadanía

Anteriormente se definió estándar, el cual es un modelo para seguir. En esta oportunidad se trata del estándar que hace referencia a las entidades del Estado y para ello tomaremos en cuenta el *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*, ya que plantean “estándares que puedan aplicarse, sin distinción, a todas las entidades públicas”. Estos estándares “son dimensiones de la gestión de la entidad pública”, ayuda a comprobar aspectos que deben priorizar en el “proceso de atención ciudadana”.

Estándares y Subelementos a seguir

Tomando en cuenta el Manual, el cual es base fundamental de esta investigación, conoceremos los 9 estándares que se han considerado evaluar como “modelo de satisfacción ciudadana, que aborda los principales componentes y características de un servicio de calidad”, a su vez cuentan con subelementos que mostrarán “aspectos

clave para asegurar la calidad en la atención a la ciudadanía”. A continuación, se muestra el cuadro de Estándares y Subelementos: **CUADRO N° I**

1.4.5 Atención a la ciudadanía

Mejora de atención a la ciudadanía

El Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública (2015). Considera que “una buena atención a la ciudadanía” está dentro del trato, solución, eficacia y eficiencia con la que se atiende al administrado, es decir, este último debe quedar satisfecho con la atención que recibe.

En toda entidad pública los ciudadanos tienen los mismos derechos, ya sea que “actúe en nombre propio o en virtud de representación” éstos sin importar el cargo, función o de donde vengan tienen que recibir un servicio de calidad en cuanto se dirijan a realizar un trámite o “requerir algún servicio del Estado”. Esto involucra:

- “Contar con una Administración Pública moderna y transparente.
- Acceder, fácilmente, a la información que administre las entidades.
- Recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por las entidades públicas.
- Obtener información sobre los horarios de atención al público, de manera visible, en las sedes de las entidades.
- Conocer el estado de su trámite.
- Obtener, del personal de la entidad pública, un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión.
- Recibir una atención que tome en cuenta las prácticas culturales y la lengua de cada ciudadano.
- Tolerar una espera razonable al momento de ser atendido.

- Obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos.
- Poder presentar la documentación en los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, y recibir en términos claros y sencillos las notificaciones que envíe la entidad.
- Exigir el cumplimiento de los derechos que le reconoce la Constitución Política del Perú.
- Exigir responsabilidades por los daños ocasionados en sus bienes o derechos, como consecuencia del mal funcionamiento de los servicios públicos.
- Acceder a las dependencias de la Administración Pública sin que barreras arquitectónicas lo impidan o dificulten.
- Gozar de una Administración Pública responsable en general”. (p.11).

Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado

La Presidencia de Consejo de Ministros (PCM, 2002) aprueba esta ley, en el cual, en el Artículo 4.- “Modernización de la Gestión del Estado en la que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos”.

Esta quiere conseguir un Estado:

- a) “Al servicio de la ciudadanía.
- b) Con canales efectivos de participación ciudadana.
- c) Descentralizando y desconcentrando.
- d) Transparente en su gestión.
- e) Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados.
- f) Fiscalmente equilibrado”.

Asimismo, la ley resalta, en cuanto a las “relaciones del Estado con el ciudadano” en el Artículo 10.- las “Obligaciones de los servidores y funcionarios del Estado, sin perjuicio de las establecidas en otras normas”, a continuación:

- “Privilegiar, en el cumplimiento de sus funciones, la satisfacción de las necesidades del ciudadano.
- Brindar al ciudadano un servicio imparcial, oportuno, confiable, predecible y de bajo costo.
- Otorgar la información requerida en forma oportuna a los ciudadanos.
- Someterse a la fiscalización permanente de los ciudadanos tanto en lo referido a su gestión pública como con respecto de sus bienes o actividades privadas”.

Esta ley fue aprobada con el único propósito, que los ciudadanos cuenten con un respaldo. El ciudadano debe recibir una buena atención en cualquier entidad pública, ya que dicha ley prioriza la atención al ciudadano. Siendo uno de sus principales objetivos cubrir las necesidades del administrado, ofrecer un servicio justo, confiable y a bajo costo.

Proceso de Modernización

No basta con el crecimiento económico e incremento del presupuesto, si es que aún la prestación de bienes y servicios es ineficiente.

La Modernización de la Gestión Pública (MGP, 2013) indica que “entre los niveles de gobierno ejecutan poco menos del 60% de los recursos disponibles para inversión pública” y también señala que “Perú ha avanzado 31 posiciones en estabilidad macroeconómico, pero continúa rezagado en innovación (117/144), institucionalidad (105), educación y salud (91)”

Según lo señalado anteriormente se puede decir que se crean desconfianza e insatisfacción por parte de los ciudadanos.

Visión del Estado

La MGP (2013), plantea una visión del Estado moderno:

- Orientado al ciudadano: funcionarios que se preocupen por entender y responder a las necesidades del ciudadano.
- Único y descentralizado: se quiere satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera integral adecuándose a la heterogeneidad de los mismos.
- Eficiente: uso consciente de los recursos, buscando proveer lo que los habitantes necesitan, reduciendo costos “con un estándar de calidad adecuado y en las cantidades óptimas que maximicen el bienestar social”.
- Abierto: impulsa la participación ciudadana siendo transparente y accesible informando a cerca de su desempeño
- Inclusivo: no hace diferencias y garantiza los derechos e igualdad de oportunidad.

1.5 Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad, según el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública 2015? Caso: Municipalidad Distrital de Huanchaco en el año 2017.

1.6 Justificación del Estudio

La presente investigación encuentra su fundamento en evaluar si la administración pública cumple con prestar u otorgar una atención óptima y de calidad a los ciudadanos que cada día concurren a las entidades públicas a realizar diversas gestiones para satisfacer sus necesidades administrativas.

Aunque el proceso de reforma estatal se encuentra en proceso de desarrollo, todos sabemos que la atención de calidad por parte de la administración estatal hacia los administrados aun es deficiente. Si bien es cierto existe un gran avance en materia de simplificación administrativa, a pesar de ello aún muchos de los trámites son engorrosos y entorpecen la atención de calidad que debería brindar toda entidad del Estado.

En el presente trabajo de investigación se está teniendo en cuenta las constantes quejas que existen por parte de estos últimos hacia la administración pública.

Es por las razones expuestas líneas arriba que la investigación que se realizó en el presente trabajo tiene como finalidad evaluar si la Municipalidad Distrital de Huanchaco cumple con los estándares de calidad propuestos en el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública 2015.

1.7 Hipótesis

Según Hernández (2014). En las investigaciones cualitativas no es necesario plantear hipótesis. “solo se formulan hipótesis cuando se pronostica un hecho o dato”.

1.8 OBJETIVOS

1.8.1 Objetivo General

Evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad, según el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública 2015, Caso: Municipalidad Distrital de Huanchaco en el año 2017.

1.8.2 Objetivos Específicos

- Identificar las características de los estándares de calidad del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.

- Analizar el cumplimiento de los estándares de atención de calidad de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, según el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

En la presente investigación el diseño que se utilizó fue descriptivo, de tal manera que permita detallar el cumplimiento de los estándares de calidad de atención a la ciudadanía en la Municipalidad Distrital de Huanchaco, según el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública 2015.

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variable

- Calidad de atención.

2.2.2 Cuadro de Operacionalización

variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Sub dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de atención	Según el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía de las Entidades de la Administración Pública 2015:	Formato de Autoevaluación	1. “Estándar para la estrategia y organización.”	1.1. Planeamiento estratégico y operativo	<input type="checkbox"/> Plan Estratégico Institucional <input type="checkbox"/> Plan Operativo Institucional <input type="checkbox"/> Presupuesto Institucional Aprobado	Incipiente	Nominal
				1.2 Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía	<input type="checkbox"/> Norma de designación <input type="checkbox"/> Documento de gestión que asigna función a un órgano/ funcionario		
				1.3 Estrategia de comunicación con la ciudadanía	(ROF/MPP) <input type="checkbox"/> Plan de comunicación aprobado <input type="checkbox"/> Plan Operativo Institucional <input type="checkbox"/> Productos comunicacionales elaborados <input type="checkbox"/> Incorporación del enfoque intercultural y en la estrategia, planes y productos de comunicación		
				1.4 Incentivos y reconocimiento al logro de resultados	<input type="checkbox"/> Documento de reconocimiento individual o colectivo <input type="checkbox"/> Documento de reconocimiento nacional y/o internacional <input type="checkbox"/> Directiva institucional de reconocimiento		

<p>“Aumenta la confianza de la ciudadanía frente al Estado, reduce sus costos y mejora la imagen y reputación de sus diversas entidades públicas”.</p>				1.5 Gestión de la Calidad	<input type="checkbox"/> Plan operativo institucional <input type="checkbox"/> Documento descriptivo de la iniciativa orientada a la mejora de la calidad de la atención a la ciudadanía (política, directiva, resolución, ordenanza, etc.)	Intermedio		
				1.6 Gestión de la Seguridad y Salud	<input type="checkbox"/> Documentación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo aprobada <input type="checkbox"/> Registro del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo. <input type="checkbox"/> Plan Operativo Institucional. <input type="checkbox"/> Norma institucional que aprueba el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud			Avanzado
				1.7 Articulación intrainstitucional e interinstitucional	<input type="checkbox"/> Documento descriptivo de la iniciativa de articulación intra-institucional o interinstitucional <input type="checkbox"/> Normas institucional que aprueba la iniciativa de articulación intra-institucional o interinstitucional			
				2. Estándar para el conocimiento de la ciudadanía – usuario de la entidad.	2.1 Identificación de las necesidades y expectativas, para segmentar a la ciudadanía-usuario	<input type="checkbox"/> Instrumentos utilizados para recoger necesidades y expectativas de la ciudadanía-usuario <input type="checkbox"/> Parámetros/criterios para la segmentación de la ciudadanía aprobados <input type="checkbox"/> Documento de los tipos de públicos identificado		

				<p>2.2 Mecanismos y espacios de participación ciudadana para la mejora de los servicios públicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Documento descriptivo y norma institucional de los mecanismos y espacios de participación ciudadana para la mejora de los servicios públicos <input type="checkbox"/> Documento descriptivo de las mejoras concretas implementadas en los servicios públicos 		
		<p>3. Estándar para la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía.</p>	3.1 Canal presencial	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Material fotográfico o de video del canal presencial <input type="checkbox"/> Documento(s) o norma(s) institucional(es) que precisa(n) las sedes de atención al ciudadano, horario de atención, ventanillas para realización de diferentes trámites, acceso a información, recepción de quejas y reclamos atención bilingüe (si corresponde) <input type="checkbox"/> Buzón de sugerencias <input type="checkbox"/> Plan operativo institucional 			
			3.2 Canal telefónico	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Material fotográfico o de video del canal telefónico <input type="checkbox"/> Documento(s) o norma(s) institucional(es) que precisa(n) el número telefónico o central telefónica, línea dedicada o call center, así como el horario de atención al público, atención bilingüe (si corresponde) 			

				3.3 Canal virtual	<input type="checkbox"/> Portal institucional actualizado <input type="checkbox"/> Portal habilitado para solicitar información, presentar quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, entre otros <input type="checkbox"/> Correo(s) electrónico(s) institucionales para recepción de consultas y entrega de información relacionada a trámite y/o bienes y servicios públicos <input type="checkbox"/> Portal Web <input type="checkbox"/> Redes sociales <input type="checkbox"/> Plan operativo institucional		
				3.4 Canal móvil o itinerante	<input type="checkbox"/> Material fotográfico o video de atención de trámites o entrega de bienes y servicios públicos fuera de la entidad <input type="checkbox"/> Documento o material descriptivo de campañas de promoción o ferias itinerantes con atención bilingüe (si corresponde) <input type="checkbox"/> Plan operativo institucional <input type="checkbox"/> Material fotográfico o video y/o documento descriptivo del		
			4. Estándar de infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención.	4.1 Condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía	espacio físico para la atención a la ciudadanía y las condiciones en las que se encuentra (mesa de partes, infraestructura que permite el acceso a personas discapacitadas, plataforma de atención con ventanillas para público segmentado, etc.) <input type="checkbox"/> Certificado de inspección de Defensa Civil <input type="checkbox"/> Ambiente amplio y adecuado <input type="checkbox"/> Informe de auditoría interna		

				4.2 Señalización y mapa de riesgos	<input type="checkbox"/> Material fotográfico o video y/o documento descriptivo de señalización (rótulos/gráficos/paneles), mapas de ubicación, mapas de riesgos, planos o carteles <input type="checkbox"/> Evidencia de la aplicación de medidas de control de los principales riesgos identificados y acciones correctivas <input type="checkbox"/> Extintores		
				4.3 Equipamiento para la atención de la ciudadanía	<input type="checkbox"/> Material fotográfico o video y/o documento descriptivo de equipamiento disponible para la atención, y provisión de bienes y servicios <input type="checkbox"/> Inventario de equipamiento (PCs, fotocopiadoras, escáner, equipos de telefonía y comunicación, equipos para la atención de los servicios, equipos de asignación de turnos en el área de atención o sistema de colas, televisores, equipos multimedia) <input type="checkbox"/> Plan de mantenimiento de equipamiento		
				5.1 Orientación a la ciudadanía	<input type="checkbox"/> Norma asignada de personal a orientación a la ciudadanía <input type="checkbox"/> Documento de gestión que asigna función a un funcionario o servidor y precisa requisitos (MPP)		
			5. Estándar para el proceso de atención a la ciudadanía y simplificación.		<input type="checkbox"/> Material fotográfico o video y/o documento descriptivo de implementación de orientación a la ciudadanía		

			<p>5.2 Pagos vinculados a los trámites y servicios</p> <p>5.3 Protocolos de atención de trámite, bienes y servicios públicos</p> <p>5.4 Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural</p> <p>5.5 Simplificación administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Material fotográfico o video y/o documento descriptivo de “caja” <input type="checkbox"/> Evidencia de posibilidad de pago en entidades bancarias <input type="checkbox"/> Portal institucional permite hacer pagos en línea (tarjeta de crédito) <input type="checkbox"/> TUPA indicando medios y lugares de pago <input type="checkbox"/> Norma institucional que aprueba Protocolos y métodos para atención de la ciudadanía <input type="checkbox"/> Documento de Gestión que asigna función a un funcionario o servidor y precisa requisitos (MPP) <input type="checkbox"/> Evidencia de que personal de atención maneja lengua(s) que se hablan en la localidad <input type="checkbox"/> Documento de gestión que asigna función a un funcionario o servidor y precisa requisitos (MPP) <input type="checkbox"/> Evidencia de que personal de atención maneja lengua(s) que se hablan en la localidad <input type="checkbox"/> Directiva institucional de trato preferente y equitativo <input type="checkbox"/> TUPA actualizado y aprobado conforme a metodologías aprobadas por SGP <input type="checkbox"/> Normas que aprueban procedimientos simplificados. 		
--	--	--	--	---	--	--

			6. Estándar para el personal de atención a la ciudadanía.	6.1 Perfil del puesto	<input type="checkbox"/> Norma institucional que aprueba MPP aprobado <input type="checkbox"/> Procesos de convocatoria de la entidad <input type="checkbox"/> Personal seleccionado se ajusta a perfil aprobado		
				6.2 Inducción y capacitación del personal	<input type="checkbox"/> Plan Operativo Institucional <input type="checkbox"/> Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP (quinquenal y anual)		
			7. Estándar para la transparencia y acceso a la información.	7.1 Transparencia de la información pública	incorporando el temáticas sobre el enfoque intercultural <input type="checkbox"/> Material fotográfico o video y/o documento descriptivo de actividades de inducción y capacitación <input type="checkbox"/> Dirección electrónica del portal de Internet de la entidad donde está publicada la información o copia de la publicación en el(los) diario(s) de mayor circulación de la localidad, u otros medios de publicación de acuerdo a la infraestructura de la localidad		
				7.2 Acceso a la Información	<input type="checkbox"/> Dirección electrónica (link) del portal de Transparencia Estándar donde está publicada la información <input type="checkbox"/> Dirección electrónica (link) del portal de Internet de la entidad donde está publicada la información bajo el enfoque de datos abiertos		

				<p>7.3 Información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad</p> <p>7.4 Información sobre los servicios no exclusivos</p>	<p><input type="checkbox"/> Material fotográfico o video y/o documento descriptivo de TUPA, formularios y/o información sobre sustento legal y técnico disponible en lugares visibles, así como su traducción a lenguas de la localidad</p> <p><input type="checkbox"/> Portal institucional con información actualizada y formularios sobre procedimiento administrativos y servicios prestados en exclusividad</p> <p><input type="checkbox"/> Material fotográfico o video y/o documento descriptivo de TUSNE en lugares visibles, así como su traducción a lenguas de la localidad</p>		
					<p><input type="checkbox"/> Portal institucional con información actualizada sobre servicios no exclusivos</p>		
				<p>7.5 Designación de funcionarios responsables</p> <p>8.1 Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la</p>	<p><input type="checkbox"/> Normas de designación de responsables y equipo de mejora continua</p> <p><input type="checkbox"/> Documento de gestión que asigna función a un funcionario o servidor y precisa requisitos (MPP)</p> <p><input type="checkbox"/> Plan Estratégico Institucional que precisa indicadores</p> <p><input type="checkbox"/> Plan Operativo Institucional que precisa indicadores</p> <p><input type="checkbox"/> Libros o archivos con registros</p>		
				<p>ciudadanía</p>	<p><input type="checkbox"/> Documento descriptivo del aplicativo informático</p>		

			<p>8. Estándar para la medición de la gestión.</p>	<p>8.2 Medición de la satisfacción de la ciudadanía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Informes de evaluación de resultados e impacto <input type="checkbox"/> Plan Estratégico Institucional que precisa indicador de satisfacción de la ciudadanía <input type="checkbox"/> Encuestas y estudios de satisfacción ciudadana 		
				<p>8.3 Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados a la atención a la ciudadanía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Reportes de medición de la gestión <input type="checkbox"/> Documentos o evidencia de presentaciones ante máxima autoridad administrativa y ante la ciudadanía 		
				<p>9.1 Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Material fotográfico o video y/o documento descriptivo de mecanismos de recepción. Registro y tratamiento de reclamos y sugerencias (buzón, libro de reclamaciones físico y virtual) <input type="checkbox"/> Portal institucional habilitado para recepción de reclamos y sugerencias <input type="checkbox"/> Registro de reclamos y sugerencias <input type="checkbox"/> Reporte de seguimiento de atención de reclamos y sugerencias 		
			<p>9. Estándar para los reclamos y sugerencias.</p>	<p>9.2 Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Documentos de sistematización de reclamos y sugerencias <input type="checkbox"/> Indicador(es) establecido sobre reclamos y sugerencias 		

					<input type="checkbox"/> Registros o reporte de los reclamos y sugerencias recibidos <input type="checkbox"/> Plan operativo institucional con actividades de mejora continua		
				9.3 Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias	<input type="checkbox"/> Documento de Gestión que asigna función a un órgano/funcionario (ROF/MPP) “ (p.93)		

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Está conformada por los documentos que se encuentra establecido en el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, los cuales fueron: Manual de Organización y Funciones (MOF), Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Plan Operativo Institucional (POI), el Presupuesto Institucional Aprobado (PIA), Plan Estratégico Institucional (PEI), Documento descriptivo de la iniciativa orientada a la mejora de la calidad de la atención a la ciudadanía (directiva, resolución, ordenanza, etc.), Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

2.3.2 Muestra

Para calcular la muestra se utilizaron los siguientes documentos: MOF, ROF, POI, PIA, PEI, documento descriptivo.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La reciente investigación utilizó como instrumento un Formato de Autoevaluación para verificar si la Municipalidad Distrital de Huanchaco está cumpliendo con los estándares, según el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública.

2.5 Método de análisis de datos

MÉTODO	TÉCNICA
Análisis de documentos	Formato de autoevaluación

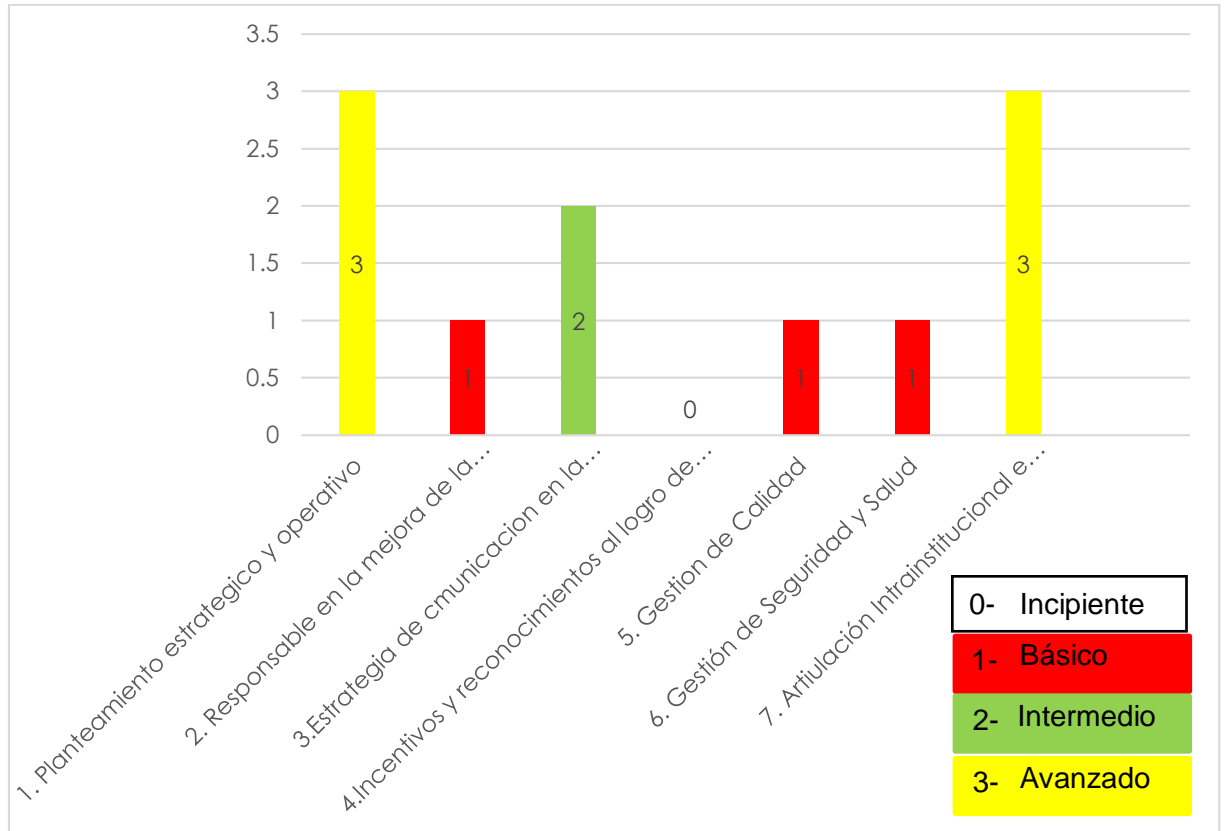
Incipiente	0 – 24	La municipalidad no logra el nivel básico en todos los subelementos que forman los distintos estándares. Las actividades relacionadas a la mejora de atención no responden a un enfoque sistémico, sino a acciones aisladas.
Básico	25 – 48	La municipalidad ha implementado tareas esporádicas para una mejor atención al ciudadano, ubicándose en un punto en donde gran parte de los subelementos alcanzan el nivel básico y otros el nivel medio. De acuerdo a sus capacidades y características de la institución, logrando avanzar a un estado intermedio en el que fortalezca y mejore con relación a algunos subelementos.
Intermedio	49 – 72	La municipalidad ha implementado tareas periódicas incorporando una mejor atención al ciudadano con estrategias institucionales. La mayoría de los subelementos evaluados que conforman los estándares alcanzan un nivel medio y algunos un nivel avanzado, siendo excepcional la situación de aquellos que se mantienen en el nivel básico.
Avanzado	73 – 102	La municipalidad ha implementado tareas permanentes como parte de un plan para una mejor atención al ciudadano, aprovechando al máximo las Tecnologías de la Información y darle un enfoque de servicios orientado al ciudadano.

2.6 Aspectos éticos

- La presente investigación es original, no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente de otros estudios de investigación.
- La información colocada ha sido debidamente citada como corresponde por derecho de autor.

III. RESULTADOS

I. ESTANDAR PARA LA ESTRATEGIA Y ORGANIZACIÓN



Fuente: Formato de Autoevaluación

Elaboración propia.

Interpretación:

En la Dimensión de Estándar para la estrategia y organización podemos observar que en la 1).- sub dimensión de Planteamiento estratégico y operativo y 7).- Articulación Interinstitucional e interinstitucional tienen como puntaje de 3 lo cual los ubica en el ítem avanzado. En cuanto a 2).- Responsable en la mejora de atención a la ciudadanía tiene un puntaje de 1 lo cual está ubicado en el ítem básico, en la Sub dimensión 3).- Estrategia de comunicación en la ciudadanía tiene un puntaje de 2 lo cual lo ubica en el ítem intermedio, En la sub dimensión 4) Incentivos y reconocimientos al logro de resultados tiene un puntaje de 0 lo cual está ubicado en el ítem incipiente, en la sub dimensión de 5).- Gestión de Calidad tiene un puntaje de 1 lo cual está ubicado en el ítem básico En la sub dimensión de 6).- Gestión de seguridad y salud tiene un puntaje de 1 lo cual lo ubica en el ítem básico.

II.- ESTANDAR PARA EL CONOCIMIENTO DE LA CIUDADANIA - USUARIO DE LA IDENTIDAD



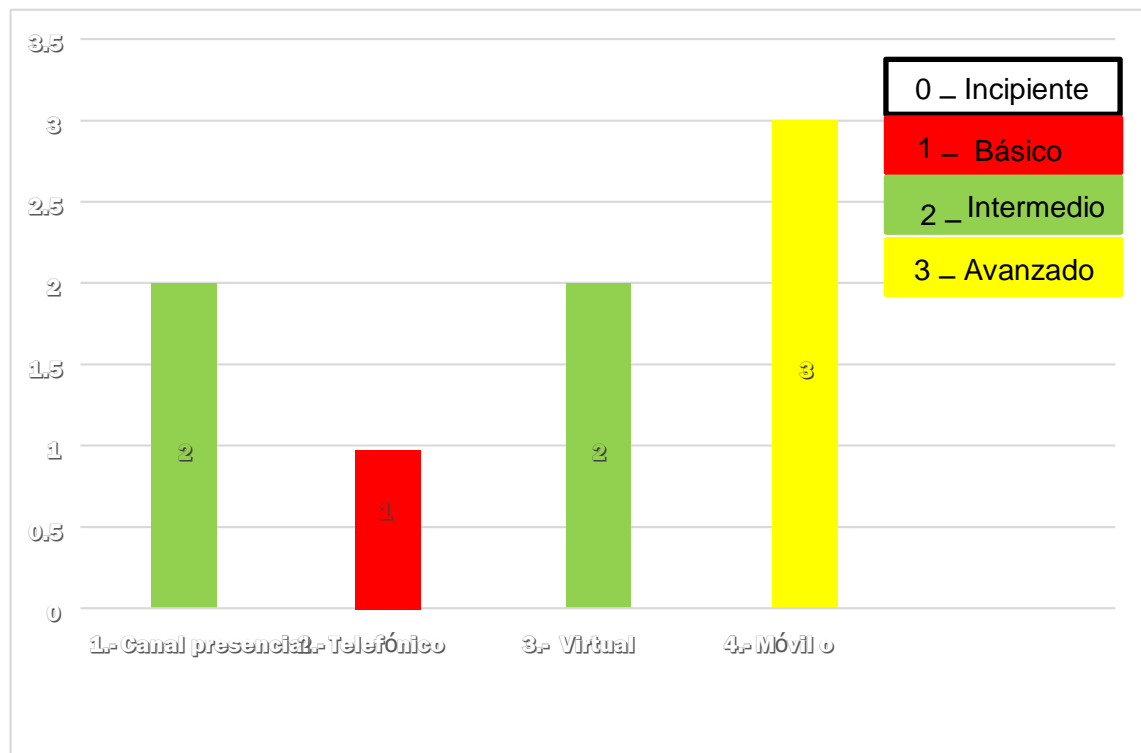
Fuente: Formato de Autoevaluación.

Elaboración propia.

Interpretación:

En la Dimensión para el conocimiento de la ciudadanía - Usuario de la identidad se observa que en la sub dimensión 1).- Identificar las necesidades y expectativas para segmentar al ciudadano y usuario tiene un puntaje de 3 lo cual está ubicado en el ítem avanzado, por otro lado en la sub dimensión 2).- Mecanismo y Espacios de participación ciudadana para mejorar los servicios Públicos tiene un puntaje de 3 lo cual también lo ubica en el ítem avanzado.

III.- ESTANDAR PARA LA ACCESIBILIDAD Y CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA



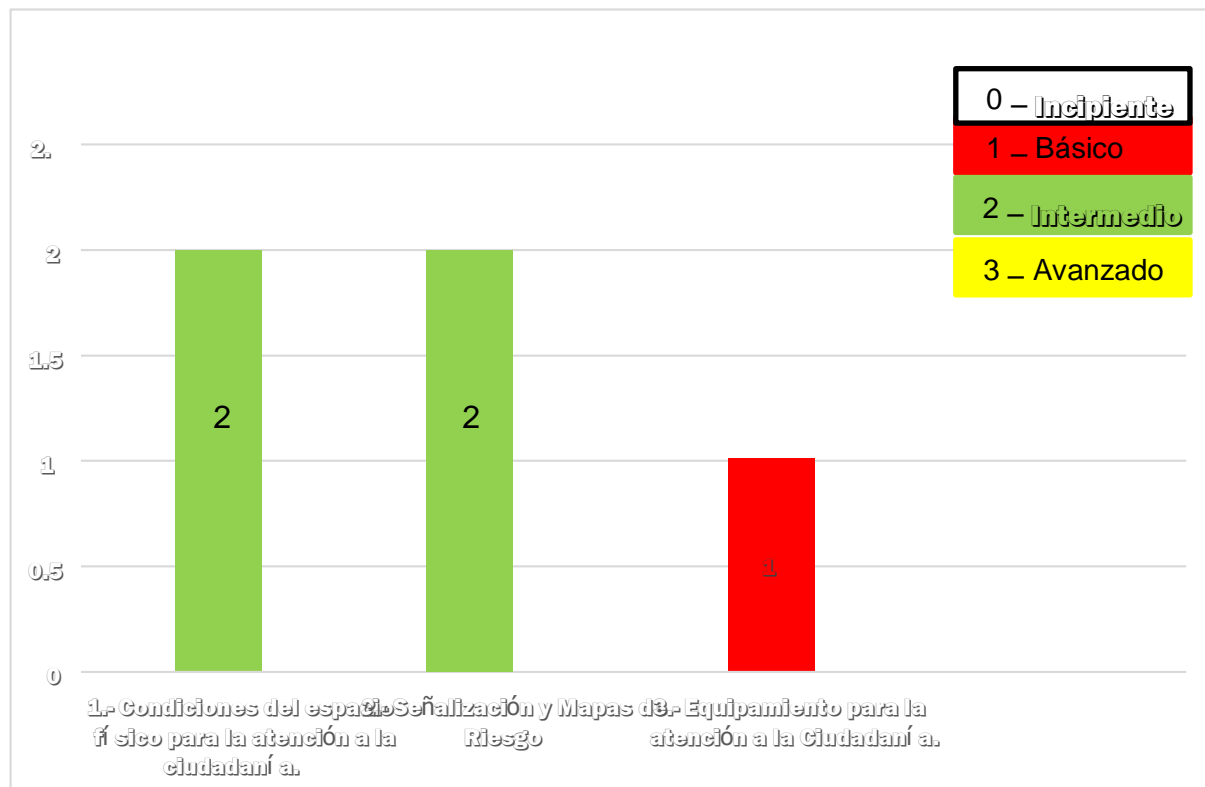
Fuente: Formato de Autoevaluación.

Elaboración propia.

Interpretación:

En la Dimensión del estándar Canales de atención observamos lo siguiente: que en la sub dimensión 1).- Canal presencial tiene un puntaje de dos lo cual lo ubica en el ítem intermedio. Por otro lado en la sub dimensión 2) Canal telefónico tiene un puntaje de 1 lo cual está ubicado en el ítem básico. En la Sud dimensión de 3).- Canal virtual tiene un puntaje de 2 lo cual lo ubica en el ítem intermedio. En la sub dimensión 4).- Canal móvil o itinerante tiene un puntaje de 3 lo cual se ubica en el ítem avanzado.

IV. - ESTANDAR DE INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO PARA LA ATENCIÓN



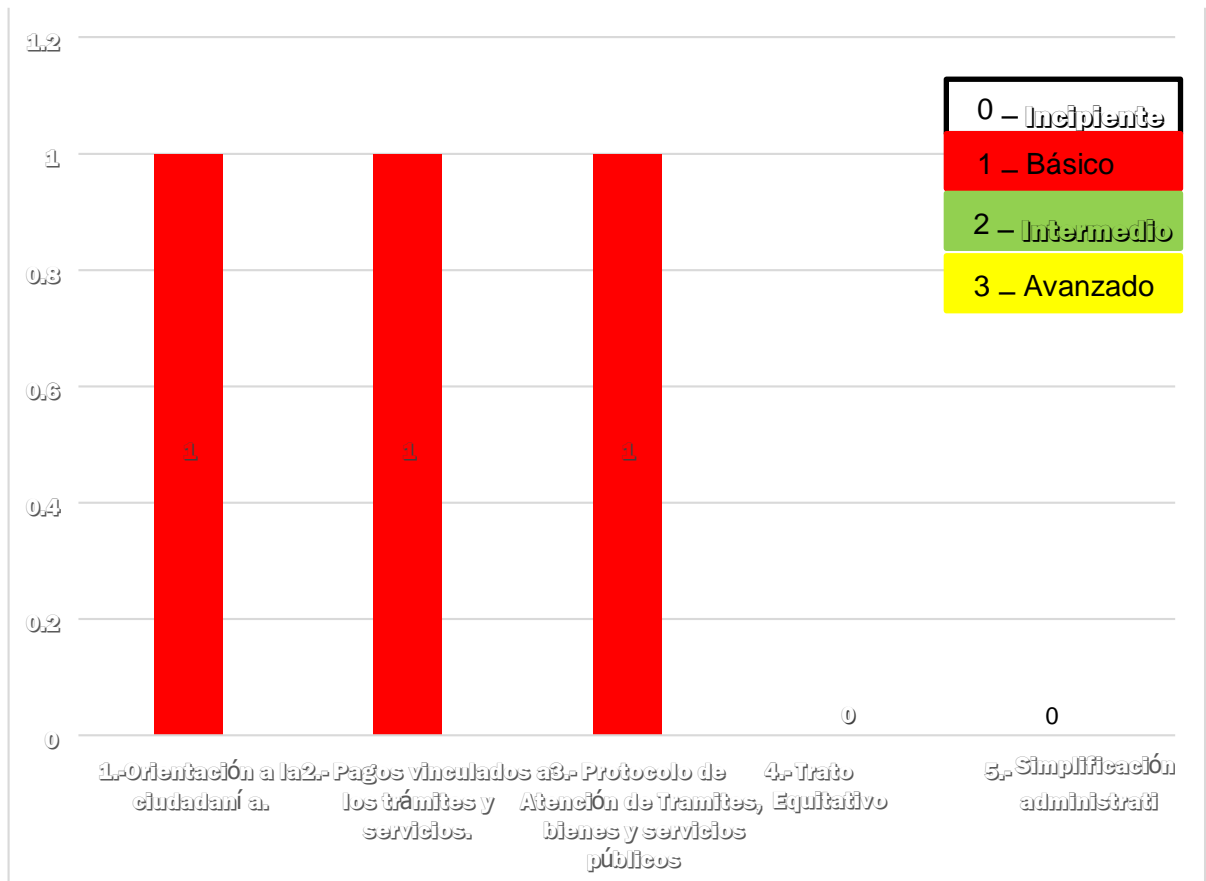
Fuente: Formato de Autoevaluación.

Elaboración propia.

Interpretación:

En la Dimensión de Estándar de infraestructura, Mobiliario y equipamiento para la Atención observamos lo siguiente: que en la sub dimensión 1).- Condiciones del espacio para atender al ciudadano, tiene un puntaje de 2 lo cual lo ubica en el ítem intermedio. Por otro lado en la sub dimensión de 2).- Señalización y mapas de Riesgo tiene un puntaje de 2 lo cual también lo ubica en el ítem intermedio. En la sub dimensión de 3).- Equipamiento para la atención a la ciudadanía tiene un puntaje de 1 lo cual se encuentra ubicado en el ítem Básico.

V.- ESTANDAR PARA EL PROGRESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA.



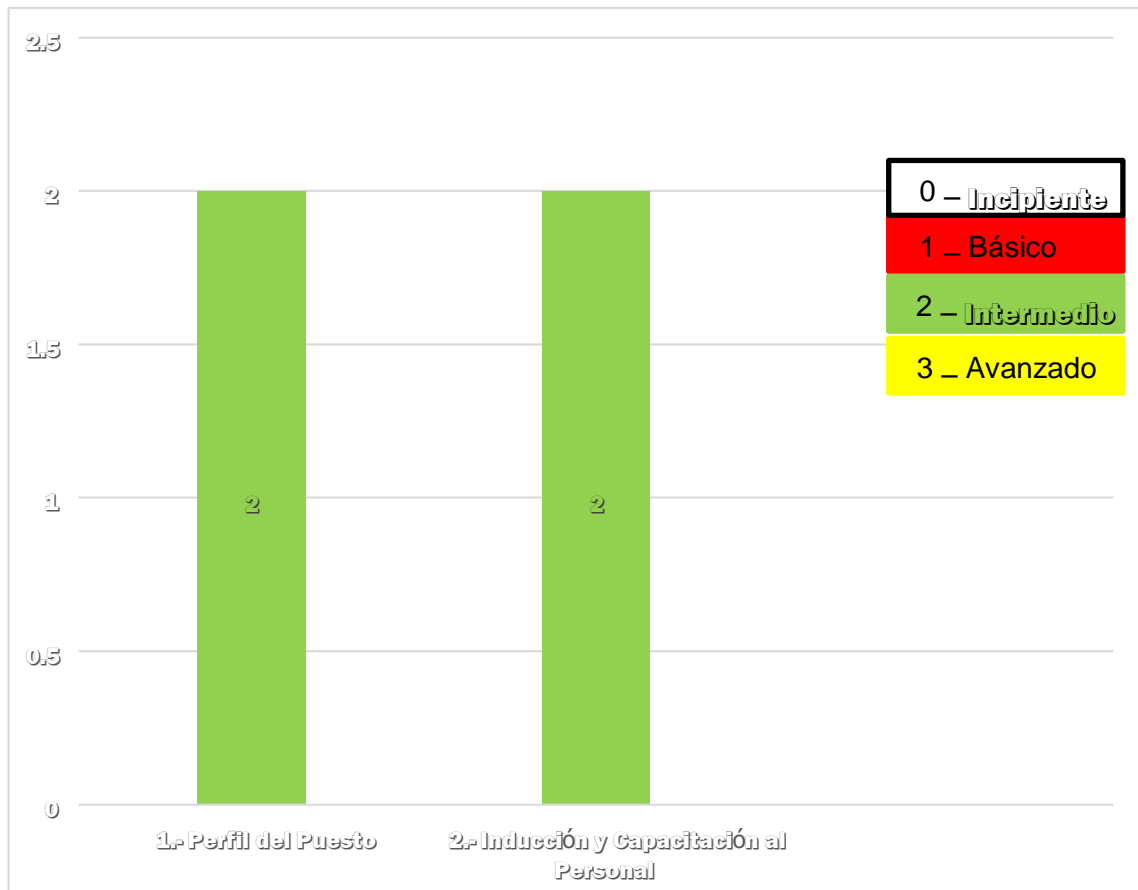
Fuente: Formato de Autoevaluación.

Elaboración propia.

Interpretación:

En la Dimensión Estándar para el Progreso de atención a la ciudadanía y Simplificación administrativa encontramos lo siguiente, que en la sub dimensión 1).- Orientación a la ciudadanía tiene un puntaje de 1 lo cual lo encontramos ubicado en el ítem básico, en la sub dimensión 2).- Pagos vinculados a los trámites y servicio tiene un puntaje de 1 y está ubicado en el ítem básico. Así mismo en la sub dimensión 3).- Protocolo de atención de trámites, bienes y servicios públicos tiene un puntaje de 1 lo cual se encuentra ubicado en el ítem básico. Por otro lado en la sub dimensión 4).- Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural se obtiene un 0 ubicándose en el ítem incipiente, por último en 5).- Simplificación administrativa tiene un puntaje de 0 lo cual lo ubica en el ítem incipiente.

VI. - ESTANDAR PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



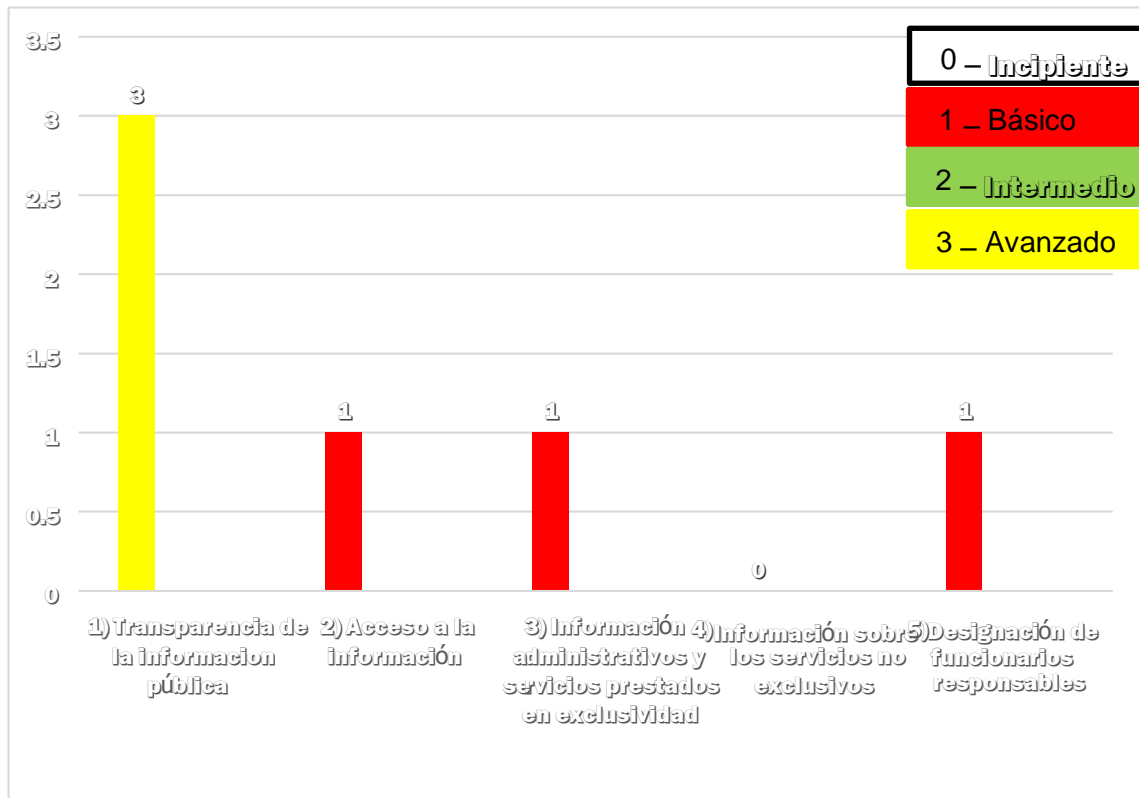
Fuente: Formato de Autoevaluación.

Elaboración propia

Interpretación:

En la Dimensión Estándar para el personal de atención a la ciudadanía podemos encontrar los siguientes resultados, que en las Sub dimensión 1).- Perfil del puesto y en la sub dimensión 2) Inducción y capacitación del personal tienen un puntaje de 2 lo cual ambas se ubican en el ítem intermedio.

VII.- ESTÁNDAR PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



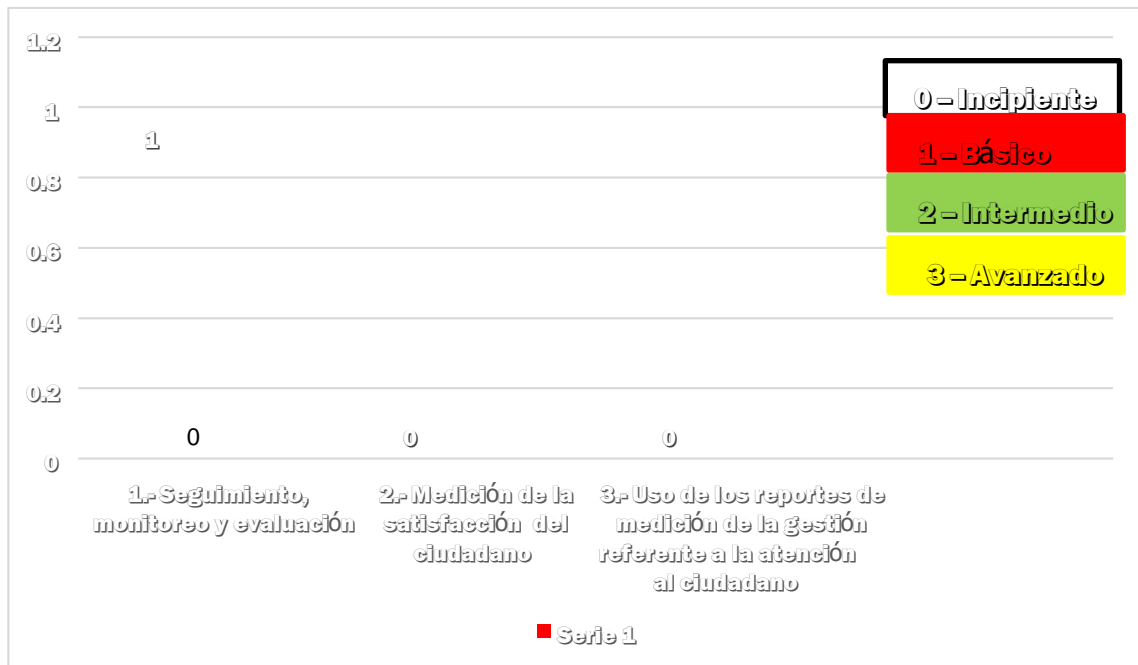
Fuente: Formato de Autoevaluación.

Elaboración propia.

Interpretación:

En la Dimensión para la Transparencia y acceso a la información observamos los siguientes resultados, en la sub dimensión 1) Transparencia de la información pública tiene un puntaje de 3 lo cual lo ubica en el ítem avanzado, en las sub dimensiones, 2) Acceso a la información e 3) Información administrativa y servicios prestados en exclusividad, tienen un puntaje de 1 ubicándolos en el ítem básico por otro lado en la sub dimensión encontramos que 4) Información sobre los servicios no exclusivos tiene un puntaje de 0 lo cual lo ubica en el ítem incipiente, y finalmente en la sub dimensión 5) Designación de funcionarios responsables tiene un puntaje de 1 lo cual se ubica en el ítem básico.

VIII.- ESTÁNDAR PARA LA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN



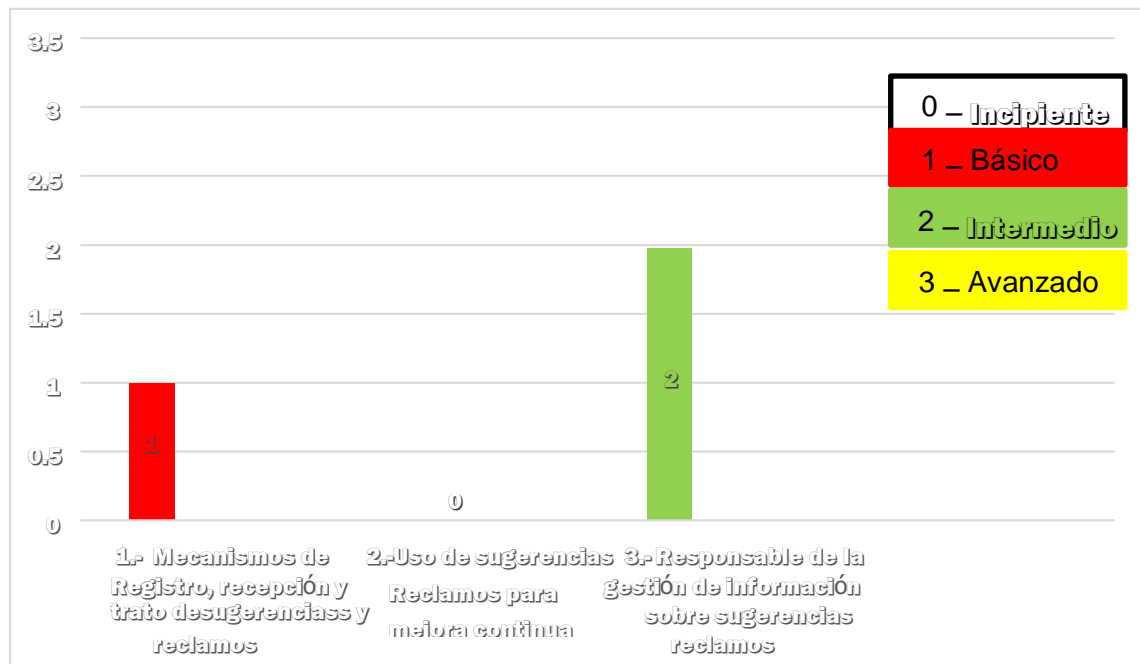
Fuente: Formato de Autoevaluación.

Elaboración propia.

Interpretación:

En la Dimensión Estándar para la medición de la Gestión encontramos los siguientes resultados, en la sub dimensión 1) Seguimiento monitoreo y evaluación de atención al ciudadano, 2).- Medición de satisfacción de la ciudadanía y 3) Uso de los reportes de medición de la gestión referente a la atención al ciudadano tienen un puntaje de 0 lo cual los ubica en el ítem incipiente.

IX.- ESTÁNDAR PARA RECLAMOS Y SUGERENCIAS.



Fuente: Formato de Autoevaluación.

Elaboración propia.

Interpretación:

En la Dimensión de estándar para reclamos y sugerencias encontramos los siguientes resultados, que en la sub dimensión 1) Mecanismo de recepción, registros y tratamiento tiene un puntaje de 1 lo cual está ubicado en el ítem básico de reclamos y sugerencias, sin embargo en la Sub dimensión de 2) Uso de sugerencias y reclamos para la mejora continua tiene un puntaje de 0 lo cual está ubicado en el ítem incipiente, por otro lado encontramos la Sub dimensión 3) Responsable de la gestión de la información acerca de reclamos y sugerencias tiene un puntaje de 2 lo cual lo ubica en el ítem intermedio.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con relación al estudio, y de acuerdo con el objetivo específico 1 que refiere, identificar las características de los estándares de Atención al Ciudadano en Entidades Públicas, se puede definir distintos cuestionamientos, a partir de la valoración con los estándares y sus subelementos. Por lo que la evaluación describe un nivel básico dentro de los tres niveles: alto, intermedio y bajo. Piñuel (2010) citando a Taylor (2001) dice desde la perspectiva de procesos de un sistema, que el sistema de flujos posibles de comunicación, habidos y en curso, desarrolla documentos como manuales que ofrecen un mejor contexto de la realidad de una empresa y estos se basan en la comunicación. El objetivo, solo identifica a través de la validación del experto que dicho manual sí puede ser tomado en cuenta, por basarse en conceptos que son fundamentos en la atención al ciudadano dentro de un proceso de modernización de la gestión del Estado. Incluso el manual es de gran ayuda para evaluar el servicio de calidad que prestan a la ciudadanía, y en base a ello mejorar. Por último, se respetó cada estándar dentro del manual y se evaluó según el caso.

Del mismo modo con respecto al objetivo específico 2, analizar el cumplimiento de estándares de calidad de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, según el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, los resultados se miden de acuerdo a los subelementos de cada estándar. En cuanto al estándar de estrategia y organización, su primer subelemento determina **el plan estratégico y operativo**, en donde alcanza un puntaje 3 ubicándose en el nivel avanzado, cumpliendo el nivel máximo, pues la entidad cuenta con un Plan Operativo Institucional (POI), un Plan Estratégico Institucional (PEI) y un Presupuesto Institucional Aprobado (PIA). En cuanto al subelemento **responsable para mejorar la atención al ciudadano** obtiene un 1 encontrándose en el nivel básico, ya que, a pesar de contar con personal que se encarga de atender al ciudadano, este responsable no tiene en claro las funciones que debe realizar.

Asimismo, **La estrategia de comunicación con la ciudadanía** logra un 2, colocándose en el nivel intermedio, debido a que la institución no cuenta con un plan de comunicación, siendo este importante, pues permitirá dirigirnos a los diferentes públicos objetivos; en otras palabras sirve para incorporar un enfoque intercultural, de modo que se preste especial atención y la población pueda utilizar canales de fácil acceso y sin sobrecostos. Garvín (1988), dice que el Significado de calidad según el contexto, también se rige con la elaboración de un buen plan o proyectos que contribuyan al desarrollo del distrito. Por último, los canales de diálogos con la población ayudarán a tener una mejor relación, permitiendo conocer sus expectativas y percepciones de lo que esperan recibir, ya sea, de la atención o de los nuevos servicios. En relación a **reconocimientos e incentivos al producto de resultados** se obtuvo una calificación incipiente porque la entidad no cuenta con una norma en la que exprese que la labor del funcionario debe ser reconocida, incluso sus logros por alcanzar una meta, este último es para la mejora institucional, siendo estos importante, puesto que ayuda a que el trabajador se motive y labore con una mejor visión de sí mismo y de la institución.

El subelemento de la gestión de la seguridad y salud obtuvo un 1, pues su calificación es básica, puesto que solo cumple con el plan operativo institucional y carece del resto de documentación que incluso “lo establece la Ley N° 29783, modificada por la Ley N°30222 y reglamentada por el Decreto Supremo N°005-2012-TR y sus modificatorias”. De ahí que, es un factor importante, por estar encaminado a reducir algún tipo de incidente o enfermedades dentro de la institución, protegiendo de esa manera tanto al usuario como al trabajador. **Por último, el subelemento de articulación intrainstitucional e interinstitucional**, alcanza el puntaje máximo ocupando el nivel avanzado, debido a que, si cuenta con mecanismos de coordinación entre las diferentes áreas y unidades dentro de la entidad, por ende existen

mecanismos entre diferentes entidades del mismo o diferente nivel de gobierno.

Con relación al segundo estándar: Estándar para el conocimiento de la ciudadanía – usuario de la entidad pública, contiene dos subelementos. Los cuales el primero es la **Identificación de las necesidades y expectativas**, se obtuvo un 3 como puntaje, encontrándose en el nivel avanzado, pues la entidad cuenta con un área específica, la Sub Gerencia de Participación Vecinal, que se encarga de recolectar datos de los ciudadanos, siendo relevante porque así se logra conocer al público objetivo y en función a ello se planifica estrategias y establece mejores formas de brindar el servicio, tomando en cuenta sus necesidades. Más aún, **los mecanismos y espacios de participación ciudadana para la mejora de los servicios públicos** dieron un puntaje máximo que es 3, logrando el nivel avanzado, cuenta con toda la documentación a evaluar como por ejemplo normas en las que se establece y es de vital importancia la participación de los ciudadanos, ya que, de esta manera la entidad mejorará los servicios públicos. De acuerdo con lo descrito, este estándar cumple con 6 puntos, puntaje máximo de cumplimiento sumando sus dos subelementos. La Calidad en la atención a la ciudadanía, según el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, se debe lograr conocer al público objetivo para poder tener un panorama de qué se hará más adelante.

El tercer estándar refiere a la **accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía**, los cuales se evalúan con cuatro subelementos. **El primero es el canal presencial**, encontrándose en el nivel intermedio con un puntaje de 2, debido al ser una entidad pequeña que cuenta con bajos recursos, la atención que se brinda no es en ventanilla, (en lo que se refiere a entrega de documentos), en donde se deja la documentación (solitud, oficios, cartas, invitaciones, etc.) es en un espacio abierto, solo tiene ventanilla para realizar trámites de pago; sin embargo, esto no quiere decir que la atención no sea personalizada, porque cada ciudadano que llega es atendido individualmente. En lo que la entidad está

desistiendo es que al ser una entidad situada en un distrito en el que acoge turistas, no cuenta con personal bilingüe.

Para el segundo subelemento **Canal telefónico**, se obtuvo una calificación 1, colocándolo en el nivel básico. Dicha entidad cuenta con un número telefónico para atención a la ciudadanía, en contraste, cada vez que el ciudadano llama para consultar acerca de algún trámite, el teléfono está fuera de servicio o no le facilitan la información. Incluso, quien contesta el teléfono en la mayoría de las veces es el personal de seguridad ciudadana. En el subelemento tres, **Canal Virtual**, se consigue un puntaje 2, ubicándose en el nivel básico. La entidad sí tiene un portal web, pero lamentablemente no está actualizado, además el ciudadano no puede acceder a todo tipo de solicitud, ni presentar quejas, sugerencias, reclamos e incluso denuncias por ese medio. También cuenta con un correo institucional, así como redes sociales (Facebook y Youtube) lo que permite mantener al tanto a los ciudadanos de las diversas actividades que la entidad realiza, vale resaltar que se puede interactuar con el ciudadano desde las plataformas virtuales.

En el último subelemento, **Canal móvil o itinerante**, logra el nivel avanzado con un puntaje de 3. La entidad desarrolla un plan al que le han dado por nombre “Municipalidad en tu barrio”, donde se lleva información a los ciudadanos de los sectores más alejados del distrito, de esta manera también ellos logran realizar trámites administrativos, que por si fuera poco desconocen. Según los parámetros de la **Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado** dentro de ella se especifica que la modernización tiene como finalidad fundamental mejorar el nivel de eficiencia en las entidades públicas, aún un tercio de la medida no es usada correctamente y por el personal adecuado. Según Prieto (2013), en su investigación: “Elementos a tomar en cuenta para implementar la Política de Mejor Atención al Ciudadano a Nivel Nacional en la Pontificia Universidad Católica del Perú” advierte que: La política de Mejor Atención al Ciudadano se debe vincular de forma directa con la nueva Gestión Pública pues, busca crear una administración eficiente y eficaz que

satisfaga las necesidades de los ciudadanos. De acuerdo con la evaluación en la Municipalidad de Distrital de Huanchaco es necesario que el canal comunicativo por medio de los canales: virtuales, telefónicos y móviles, sean modificados en aras de un mejor servicio. Asimismo se detalla en el Manual, el canal virtual, siendo este importante porque el recurso de las redes sociales y páginas oficiales articulan una mayor comunicación con los pobladores, según la “Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado”, que al abordarlo también es muy impreciso.

Más adelante la evaluación considera al estándar de **infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención**. Este estándar (número 4) abarca todo lo que tiene que ver con el espacio físico de atención, ya sea, los ambientes, mobiliario y equipamiento que se ha considerado, del mismo modo la señalización se seguridad con la que cuenta la entidad. Se divide en 3 subelementos.

El puntaje como en los otros casos es otorgado como: básico, medio y avanzado, según el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. El primer subelemento, **Condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía**, obtiene un puntaje de 2, alcanzando el nivel intermedio, pues la Municipalidad Distrital de Huanchaco cuenta con nueva infraestructura, pero pese a ello no existen ambientes para atender a los ciudadanos que tienen alguna discapacidad, asimismo no cuenta con certificado de inspección de Defensa Civil. Lo cual hace que la atención no se desarrolle de manera adecuada.

El segundo subelemento, **Señalización y mapas de riesgo**, obtiene un puntaje de 2, calificándose en un nivel intermedio, el cual a pesar de contar con señalética como (salida y extintores) alarmas contra incendio, luces de emergencia, pero no en todas las sedes. Aún carece de señalización en la que facilite la ubicación y acceso a la ciudadanía, además esta debe ser también en inglés, debido a que el distrito de

Huanchaco es un balneario que recibe una gran cantidad de turistas durante el año.

El tercer subelemento, **Equipamiento para la atención ciudadana**, alcanza un puntaje de 1, ubicándose en el nivel básico. Tomando en cuenta todas las sedes de la entidad, el equipamiento que se tiene no es el adecuado, puesto que aun cuenta en alguna de sus sedes con equipamiento antiguo, y en mal estado al que no se le da un mantenimiento.

Para responder el estándar número cinco, **Estándar para el proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa**, se debe mencionar a Paz (2005) que define servicio al cliente como la actividad que liga a la empresa con sus clientes, y cómo un proceso simplificado es básico para una buena comunicación entre los distintos actores principales, dentro del estándar se responde a cinco subelementos. El primero, **Orientación a la ciudadanía**, con un puntaje de 1, encontrándose en el nivel incipiente, debido a que dicha entidad no cuenta con alguna norma en la que asigne un personal que oriente a la ciudadanía, tampoco algún documento de gestión en el cual asigne función a personal que precise el manual de perfiles de puesto (MPP) y mucho menos el ciudadano se puede guiar dentro de la entidad sin tener la necesidad de estar preguntando.

El segundo subelemento **Pagos vinculados a los trámites y servicios**, posee un puntaje de 1. Un nivel básico, pues cuenta con una caja en la cual los ciudadanos pueden realizar los diferentes pagos, sin embargo, estos deben acudir a la municipalidad, mas no lo pueden hacer desde otro lugar como por ejemplo realizar pagos en línea con tarjeta de crédito o en entidades bancarias. El tercer subelemento, **Protocolos de atención de trámite, bienes y servicios públicos**, obtiene un 1, ubicándose en el nivel básico, aunque la Municipalidad Distrital de Huanchaco cuente con una oficina de trámite documentario en donde se recepciona al ciudadano su solicitud que emite y luego se realiza el procedimiento administrativo,

no existe norma que aprueba protocolos ni métodos para una atención al ciudadano. De hecho, en ese protocolo debe estar estrictamente claro que la atención no debe tener algún lenguaje discriminatorio para con el ciudadano.

El cuarto subelemento, **Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural**, alcanza un nivel incipiente con un puntaje de 0. La Municipalidad Distrital de Huanchaco no tiene alguna directiva en el que establezca un trato preferente y equitativo (atención a mujeres embarazadas, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad), ni documento en el que asigne a un funcionario para que este precise qué hacer (MPP); y por si fuera para una mejor comunicación la entidad debe tomar en cuenta las características de grupos étnicos. El quinto subelemento, **Simplificación Administrativa**, tiene como esencia eliminar costos innecesarios para la ciudadanía, desde un funcionamiento deficiente de la administración pública. La calificación es de 0, encontrándose en el nivel incipiente, porque la entidad a pesar de tener un Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) no lo tiene actualizado. Lo cual obstaculiza en varios casos los procedimientos administrativos a seguir para los ciudadanos, así mismo no existe alguna norma que apruebe los procedimientos simplificados.

Para el estándar seis, **Personal de Atención a la ciudadanía** se examina el perfil y selección del personal que la entidad va a contratar, ya sea, para orientación al ciudadano, inducción y capacitación del mismo personal, con el cual se logre una atención de calidad. Consta de 2 subelementos. **Perfil del puesto**: con un nivel intermedio con un puntaje de 2. Si bien es cierto la entidad cuenta con un área de Recursos Humanos, que es el ente encargado de contratar al personal calificado y colocar en el puesto acorde con su currículum, no tiene norma institucional alguna que haya sido aprobada dentro del Manual de Perfiles de Puestos (MPP), esto hace un poco más difícil poder seguir lineamientos específicos que se requiere para el puesto. Y el otro sub elemento **Inducción y capacitación del personal**, habiendo logrado un nivel intermedio, indica que la

Municipalidad de Huanchaco a pesar de no tener un plan de inducción para el personal que integra por primera vez dicha entidad, se preocupa al menos por capacitar al personal en normas laborales y atención al ciudadano, puesto que es de vital importancia dejar un mensaje claro en cada capacitación, en donde el personal que atiende a los ciudadanos comprendan las diferentes técnicas existentes para brindar un servicio óptimo dentro de la institución. Según Paz (2005) una de las características para un buen servicio al cliente es el adecuado personal, y dentro de la Municipalidad de Huanchaco existe un nivel intermedio dentro de la evaluación de este estándar. Prieto (2013), en su investigación: “Elementos a tomar en cuenta para implementar la Política de Mejor Atención al Ciudadano a Nivel Nacional en la Pontificia Universidad Católica del Perú” observa que la Política de Mejor Atención al Ciudadano responde a los principios expresados en la Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública, pues prioriza que las administraciones públicas estén al servicio de los ciudadanos, y en búsqueda de ser eficaces en el trabajo para alcanzar sus objetivos. Dentro de tal parámetro, también, tendría que regirse la Municipalidad Distrital de Huanchaco. El estándar seis además de los resultados, especifica que la atención al ciudadano es tan igual como otros procesos de gestión y no debe ser descuidado, sin embargo, el estándar tiene un nivel intermedio y debe mejorar pronto.

De acuerdo con el estándar número siete, **transparencias y el acceso a la información**, la entidad debe contar con personal, el cual oriente y atienda al ciudadano que requiere algún tipo de información pública. El estándar consigna 5 subelementos.

El primer subelemento, **Transparencia de la información pública**, alcanza el nivel avanzado con el puntaje 3. La Municipalidad de Huanchaco cuenta con personal y también con un portal de transparencia en el que publica información, como ordenanzas y acuerdos de concejo que se ha publicado en el diario de mayor circulación logrando de esta manera mostrar al ciudadano que todo acto administrativo es

transparente. El segundo subelemento es **Acceso a la información** y obtiene 1 de puntaje, colocándose en el nivel básico, pues la entidad cuenta con dirección electrónica (link) donde se publica la información, además la información está orientado bajo datos abiertos. El subelemento tres, **Información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad**, consigue un nivel básico con puntaje 1, ya que, a pesar de que la municipalidad cuenta con un Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) no está actualizado, tampoco se encuentra visible ante los ojos del administrado que acude a la entidad o que visita el portal web, en el cual carece de documentos como formularios sobre procedimientos administrativos a seguir. En este caso también se toma en cuenta que la información no solo sea publicada, sino también sea sencilla y clara porque muchas veces esta utiliza terminología propia de la entidad que le es muy difícil comprender al ciudadano.

El subelemento cuatro, **Información sobre los servicios no exclusivos**. Se encuentra en un nivel incipiente con puntaje 0. La entidad aún está en proceso de elaboración el Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) por ende no lo tiene a la vista de los administrados y tampoco en otra lengua y mucho menos está publicado en el portal web. El subelemento cinco, **designación de funcionarios responsables**, cuenta con un puntaje 1, un nivel bajo, ya que no existen normas de designación de responsables y equipo de mejora continua.

Dentro del estándar ocho, **Medición de la gestión**, lo que se quiere es lograr brindar una mejor atención, de tal manera que se mida en los indicadores de gestión y se recopile información acerca de lo que el ciudadano espera en base a los servicios que proporciona la Municipalidad del Distrito de Huanchaco. Se considera tres sub elementos para el estándar. El primer subelemento: **Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía**, alcanza el nivel incipiente con un puntaje de 0, pues la Municipalidad Distrital de Huanchaco no cuenta con un Plan Operativo Institucional que precisa indicadores,

tampoco un Plan Estratégico Institucional que precisa indicadores. Además, no cuenta con algún documento que sustente que dicha entidad sigue un adecuado seguimiento, monitoreo y evaluación que lleve a que esta entidad mejore en cuanto al servicio brindado. En cuanto al segundo subelemento **Medición de la satisfacción de la ciudadanía**, tiene un nivel incipiente con un puntaje de cero. Este subelemento es importante, ya que, ayuda a estar al tanto de la opinión que tienen los ciudadanos acerca de la atención que se brinda, sin embargo, carece de documentos, ya sea encuestas para aplicar a los ciudadanos y de esa manera recolectar datos; es decir, cómo se siente el usuario que acude a la entidad con la atención que recibe. El subelemento tres, **Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía** se obtuvo un punto de 0, un nivel bajo debido a no contar con reportes de medición de la gestión. Según, Aricapa y Henao (2010), en su investigación: “Autoevaluación en el cumplimiento de estándares de acreditación de la secretaría de Salud y Seguridad Social del Municipio de Pereira en el año 2010” de la Universidad Tecnológica de Pereira, refieren que por más evidencia que exista de un sistema de calidad, si este no es armonizable, deben existir cambios obligatorios para un mejor sistema general que responda a las necesidades de la entidad pública. De no hacerlo, el caso es semejante a lo ocurrido en la Municipalidad Distrital de Huanchaco, sin contar con planes operativos institucionales, es imposible una mejora de la medición en gestión.

En el estándar número nueve **Reclamos y sugerencias**, el primer subelemento **Mecanismos de la recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias**, se obtuvo una calificación de 1, debido a que el portal institucional habilitado para recepción de reclamos y sugerencias, aun no cumple con su cometido ni con los reportes de atenciones. El subelemento **Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua**, se tiene un puntaje de 0, no se cuenta con los debidos indicadores establecido sobre reclamos y sugerencias. El último sub elemento, **Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y**

sugerencias, tiene un puntaje 2 por contar con documento que asigna función a un órgano/ funcionario, pero no cuenta con un manual del perfil de personal. (ROF/MPP) según la estructura de los estándares del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, los reclamos y sugerencias, llegan a evaluar, medir y mejorar la forma del enfoque y cómo este afecta para un rendimiento.

Finalmente, con relación al objetivo general **Evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad de atención, según el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública 2015** se respondió cada estándar y según el análisis al cumplimiento de los mismos, luego de haber aplicado el instrumento de evaluación en donde la Municipalidad Distrital de Huanchaco tiene como resultado final a través del promedio que se evaluó con todos los estándares y sus subelementos un puntaje de 46, estando en un nivel básico. No se puede contar con una entidad moderna y transparente, sin la información necesaria y precisa sobre los servicios proporcionados por la entidad o sin conocer el estado del trámite. También es favorable contar con un asesoramiento preciso y sencillo, de acuerdo con los derechos de la Constitución Política del Perú. Siendo estas algunas deficiencias que se señala luego de la evaluación con el manual.

Dicha entidad pública, además carece de la mayor parte de la documentación según el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Lo que investigó, La Modernización de la Gestión Pública (MGP, 2013) reveló que se ejecuta poco menos del 60% de los recursos disponibles para inversión pública, siendo una condición reiterativa y descrita con un cumplimiento básico por debajo de lo que se espera, y siendo contrastado con la realidad de esta entidad pública. Por último, cada estándar según el *Project Management Institute* (PMI) es un documento establecido por consenso, e idóneo que pauta la evaluación con reglas, guías y características para que se use repetidamente según se requiera.

V. CONCLUSIONES

Con los datos presentados, obtenidos mediante la aplicación del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, se describe que los subelementos corresponden a cada estándar y que son nueve; constituyen una evaluación que registra un nivel básico. La característica primordial de la evaluación describe que, dentro de cada estándar, solo uno llega al nivel deseado. La puntuación más cercana es de 6 puntos, en el estándar 2, esto se repite en casos como el estándar 1 y 3. Sin embargo, en estándares como el 8, Medición de la gestión, y 9, Reclamos y sugerencias el puntaje final termina siendo bajísimo.

- Respecto al objetivo general, evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad de atención, según el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública 2015, Caso: Municipalidad Distrital de Huanchaco en el año 2017, la investigación descriptiva específica, ciertos conceptos que debe ayudar a la mejora de una atención, desde prestar una mejor calidad de servicio y preocuparse por las acciones que impactan en el servicio brindado.
- Además de estandarizar la atención que se brinda a los ciudadanos, esto debe hacerse desde el cumplimiento de las políticas de calidad que se establezcan a futuro en la Municipalidad de Huanchaco.
- Por otro lado, el formato de autoevaluación ha conducido a que se conozca que tantas falencias tiene la institución pública. El analizar desde el manual dicha institución pública identifica, por ejemplo, problemas como la importancia de un enfoque intercultural, siendo extranjeros en su mayoría quienes son las personas que están más cerca al distrito de Huanchaco, por ser un balneario turístico. A su vez lo mismo debería ocurrir con el sistema de señalización bilingüe. Dentro de los estándares evaluados el de “Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación” muestra ciertas falencias de 5 subelementos, 3 de ellos suman 3 en la calificación, una evidencia que es muy baja la orientación a la ciudadanía.
- En cuanto al objetivo específico 1, identificar las características de los estándares de calidad del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía

en las Entidades de la Administración Pública, estas en su mayoría obtiene un puntaje bajo.

- Sin embargo, uno de los estándares como: conocimiento de la “Ciudadanía – usuario de la entidad pública” es quien consiguió el puntaje máximo.
- Además, debe entenderse que el derecho a recibir una buena atención es primordial y evaluaciones específicas deben realizarse cada año para conocer que tanto está avanzando la institución pública. El nivel básico, en donde está la Municipalidad de Huanchaco, permitiría mejoras, por ser un nivel de progreso mínimo, aunque según la evaluación algunas brechas como las presentadas en estándares, al no llegar, aunque sea a la mitad del puntaje, interfieren en que la institución desarrolle un cambio a corto plazo. Para poder llegar a un cambio dentro de la gestión se debe planificar una base (plan de comunicación) donde se determine mejor el público objetivo y qué canales deben seguirse para mejorar.
- En relación con el objetivo específico 2, analizar el cumplimiento de los estándares de atención de calidad de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, según el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, se concluye de acuerdo con los resultados, que el nivel actual de la institución debe tener mejoras en cuanto a: atención al cliente, calidad de atención, competencia intercultural, estándar de atención, incentivos y procesos de seguimiento y evaluación del proceso de atención.
- Por otro lado, en lo que se refiere a la comunicación por medio de redes sociales, Facebook, sobre todo debe manejarse de un modo más adecuado. Según, La Secretaría de la Función Pública en su Manual La Calidad en los Servicios Públicos considera que: “La calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, o el ciudadano o el cliente de los mismos”. Y hoy es indispensable comunicar y tener cercanía con los involucrados (ciudadanos).
- Por último es primordial que la función pública de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, implemente proyectos de largo y corto plazo, y sean evaluados según manuales establecidos como el que se aplicó.

VI. RECOMENDACIONES

- Las entidades del Estado, por definición son prestadoras de servicios únicos que están obligados por ley a dar un buen servicio, sin embargo, la calidad de atención se ve comprometida en la mayoría de casos por la falta de un personal adecuado. Dentro de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, los cargos deberían ser de personas especializadas en su trabajo, dando esto una mejor respuesta a las necesidades de acuerdo con las prioridades de cada cargo.

- La Municipalidad Distrital de Huanchaco dentro de su documentación no cuenta con los diferentes manuales; como es el manual de inducción y de perfil, es por ello que se recomienda al área de Recursos Humanos la creación y uso de dichos manuales, ya que ayudará a que el personal que se integre se informe de todos los procesos que se realiza en la entidad.

- Además, el uso de las redes sociales hoy en día es imprescindible, motivo por el cual la Sub Gerencia de Imagen Institucional en primera instancia debería actualizar la página web de la Municipalidad Distrital de Huanchaco y la página de Facebook. La información deberá ser sencilla y entendible, y sería adecuado contar también con un Community Manager para un trabajo de redes sociales. Asimismo se debe crear aplicativos en donde los ciudadanos puedan pagar sin salir de casa (servicio online).

- Por otro lado, la Sub Gerencia de Recursos Humanos también debe capacitar al personal, en cuanto a atención al ciudadano. Un personal eficiente, debe conocer el “Texto Único de Procedimientos Administrativos” (TUPA) para poder derivar documentación, así como atender al ciudadano, para ello es necesario una constante capacitación.

VII. REFERENCIAS

1. Aricapa, G. & Henao, M. (2010). *Autoevaluación en el cumplimiento de estándares de acreditación de a secretaria de Salud y Seguridad Social del Municipio de Pereira en el año 2010, en la Universidad Tecnológica de Pereira*. Tesis de grado para optar el título de Especialista en Gerencia de Sistemas de Salud Recuperado el 1 de setiembre del 2017 de http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/1478/36211021_8A697.pdf?sequence=1
2. Andrade, H. (2005) *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. Serie comunicación empresarial. España.
3. Boza, D. (2011). *“Buenas prácticas en Gestión Pública – Sistemas de Gestión Interna”*, Ciudadanos al Día (CAD), Primera Edición.
4. Bordonaba, V. & Polo, Y. (2006). *Marketing de relaciones en los canales de distribución: un análisis empírico*. Cuadernos de Economía y dirección de la Empresa 5-30. Recuperado el 22 de agosto del 2017 de <http://www.redalyc.org/pdf/807/80702901.pdf>
5. Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. España: Instituto de Investigación de Relaciones Públicas. Editorial Ariel. (4ta ed.)
6. Ciudadanos al Día – CAD (2013). *“Diseño de instructivo para mejora de la atención a la Ciudadanía en las entidades públicas a nivel nacional”*. Informe de consultoría elaborado para la Secretaría de Gestión Pública con el apoyo del Programa de Modernización de la Descentralización. Recuperado el 12 de setiembre del 2017 de https://www.google.com.pe/search?rlz=1C1NHXL_esPE711PE711&ei=DYocWuGeJ4iSmQGr3LLYDg&q=ciudadanos
7. Del Salto (2014). *Evaluación de la Calidad de Atención y Satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012, en la Universidad Central del Ecuador*. Recuperado el 5 de junio del 2017

- de:<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-000612.pdf>
8. Douglas, K. & Bateson, J. (2012). *Marketing de Servicios Conceptos, estrategias y casos*. (4ta ed.) México. Recuperado el 30 de junio del 2017 de http://www.aptae.pe/archivos_up/0103-marketing-de-servicios-k.-douglas-hoffman-john-e.-g.-bateson.pdf
 9. Fundación Internacional para el Desarrollo de Gobiernos Confiables (2008). “ISO IWA/4 Nuevo paradigma para construir políticas públicas desde lo local”. Presentación en Medellín y Bogotá, México Recuperado el 22 de junio del 2017 de <http://seminario.providencia.cl/lanzadera/jcdahuabe.pdf>
 10. Hernández. Fernández, C. y Baptista, M (2010). *Metodología de la investigación*. México: Interamericana Editores S.A. De C.V.
 11. León, G. & Valladares, B. (2015). *Evaluación de la Influencia del Outsourcing en la Calidad de Servicio al Cliente de la Empresa VisaNet – Perú sucursal Trujillo en el periodo 2015-2016*. Recuperado el 22 de agosto del 2017 de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1430>
 12. *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Versión actualizada con enfoque de I interculturalidad y de Género – Edición 2015*. Recuperado el 12 de setiembre del 2017 de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
 13. *Modernización de la Gestión Pública en el Perú: Hacia una gestión pública orientada a resultados servicio del ciudadano* (2013). Recuperado el 8 de setiembre del 2017 de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/66FE77AE5480144505257C3C0052D509/\\$FILE/mariana_llona_rosa.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/66FE77AE5480144505257C3C0052D509/$FILE/mariana_llona_rosa.pdf)
 14. Ministerio de Secretaría General de Gobierno de Chile (2008). “*Sistema Integral de atención al cliente (a) s, usuarios (a) s*”. *Guía metodológica*. Recuperado el 10 de mayo del 2017 de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/66FE77AE5480144505257C3C0052D509/\\$FILE/mariana_llona_rosa.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/66FE77AE5480144505257C3C0052D509/$FILE/mariana_llona_rosa.pdf)
 15. MINSA (2002). *Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención en Salud*. Lima, Perú.

16. *Manual la Calidad del Servicio al Cliente*, (2008) España: Editorial Vértice
17. Neira, G. & Díaz, P. (2016). *Evaluación del Nivel de Satisfacción del Usuario de EL RENIEC en la Oficina Registral del Distrito El Porvenir – Trujillo – La Libertad en el año 2014*.
18. Paz, C. (2005). *Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. España: Ideas propias Editorial S.L. (1era ed.)
19. Piñuel, J. (2010) *La noción de mediación comunicativa para el análisis y el diseño de la comunicación organizacional*. Revista icono. Madrid, España.
20. Prieto, B. (2013). *Elementos a tomar en cuenta para implementar la Política de Mejor Atención al Ciudadano a Nivel Nacional” en la Pontificia Universidad Católica del Perú*. Recuperado el 5 de setiembre del 2017 de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4873>
21. *Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2000*
22. Toni Puig C. (2003). *La Comunicación municipal cómplice de los ciudadanos: somos una marca de servicios pública con propuestas innovadoras y un estilo entusiasta*. España: Paidós, SAICF.
23. Vázquez Peña, Claudia; Labarca, Nelson; (2012). *Calidad y estandarización como estrategias competitivas en el sector agroalimentario*. Revista Venezolana de Gerencia, octubre-diciembre, 695-708.
24. Zeithami, Valerie; A. Parasumaran y Leonard Beery (1993). *“Calidad total en la Gestión de Servicios”*. Madrid: Ediciones de Santos S.A.

NORMAS LEGALES

25. Ley N°27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado
26. Ley N°27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

ANEXOS

CUADRO N° I. Estándares y sub elementos para una atención de calidad a la ciudadanía

Estándar	Sub elementos
1. Estrategia y organización	1.1 Planeamiento estratégico y operativo 1.2 Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía 1.3 Estrategia de la comunicación con la ciudadanía 1.4 Incentivos y reconocimiento al logro de resultados 1.5 Gestión de calidad 1.6 Gestión de Seguridad y Salud 1.7 Articulación intrainstitucional e interinstitucional
2. Conocimiento de la ciudadanía – usuario	2.1 Identificación de las necesidades y expectativas, para segmentar a la ciudadanía- usuario. 2.2 Mecanismos y espacios de participación ciudadana para la mejora de los servicios públicos
3. Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	3.1 Canal presencial 3.2 Canal telefónico 3.3 Canal Virtual 3.4 Canal móvil o itinerante
4. Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	4.1 Condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía 4.2 Señalización y mapas de riesgos 4.3 Equipamiento para la atención de la ciudadanía
5. Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa	5.1 Orientación a la ciudadanía 5.2 Pagos vinculados a los trámites y servicios 5.3 Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos 5.4 Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural

	5.5 Simplificación administrativa
6. Personal de atención a la ciudadanía	6.1 Perfil del puesto 6.2 Inducción y capacitación del personal
7. Transparencia y acceso a la información	7.1 Transparencia de la información pública 7.2 Acceso a la información 7.3 Información sobre los procedimientos administrativos y servicios presentados en exclusividad 7.4 Información sobre los servicios no excluidos 7.5 Designación de funcionarios responsables
8. Medición a la gestión	8.1 Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía 8.2 Medición de la Satisfacción de la ciudadanía 8.3 Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía
9. Reclamos y sugerencias	9.1 Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias 9.2 Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua 9.3 Responsable de gestión de la información sobre reclamos y sugerencias

ANEXO 1

Formato de Autoevaluación para la Municipalidad Distrital de Huanchaco

Estándar /Sub elemento	Calificación				Puntaje final	Medio de verificación
	0	1	2	3		
	Inci pien te	Bási co	Inter medi o	Ava nza do		
1. ESTÁNDAR PARA LA ESTRATEGIA Y ORGANIZACIÓN						
1.1 Planteamiento estratégico y operativo				X	3	<input type="checkbox"/> Plan Estratégico Institucional <input type="checkbox"/> Plan Operativo Institucional <input type="checkbox"/> Presupuesto Institucional Aprobado.
1.2 Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía		X			1	<input type="checkbox"/> Norma de designación <input type="checkbox"/> Documento de gestión que asigna función a un órgano/funcionario (ROF/MPP)
1.3 Estrategia de comunicación con la ciudadanía			X		2	<input type="checkbox"/> Plan de comunicación aprobado <input type="checkbox"/> Plan Operativo Institucional <input type="checkbox"/> Productos comunicacionales elaborados <input type="checkbox"/> Incorporación del enfoque intercultural y en la estrategia, planes y productos de comunicación
1.4 Incentivos y reconocimientos al logro de resultados	X				0	<input type="checkbox"/> Documento de reconocimiento individual o colectivo <input type="checkbox"/> Documento de reconocimiento nacional y/o internacional <input type="checkbox"/> Directiva institucional de reconocimiento
1.5 Gestión de la calidad		X			1	<input type="checkbox"/> Plan operativo institucional <input type="checkbox"/> Documento descriptivo de la iniciativa orientada a la mejora de la calidad de la atención a la ciudadanía (política, directiva, resolución, ordenanza, etc.)
1.6 Gestión de la Seguridad y Salud		X			1	<input type="checkbox"/> Documentación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo aprobada <input type="checkbox"/> Registro del Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo. <input type="checkbox"/> Plan Operativo Institucional. <input type="checkbox"/> Norma Institucional que aprueba el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud.

Estándar /Sub elemento	Calificación				Puntaje final	Medio de verificación
	0	1	2	3		
	Inci pien te	Bási co	Inter medi o	Ava nza do		
1.7 Articulación intra-institucional e interinstitucional				X	3	<input type="checkbox"/> Documento descriptivo de la iniciativa de articulación intra-institucional o interinstitucional <input type="checkbox"/> Normas institucional que aprueba la iniciativa de articulación intra-institucional o interinstitucional
2.ESTÁNDAR PARA EL CONOCIMIENTO DE LA CIUDADANÍA – USUARIO DE LA ENTIDAD PÚBLICA						
2.1 Identificación de las necesidades y expectativas, para segmentar a la ciudadanía-usuario				X	3	<input type="checkbox"/> Instrumentos utilizados para recoger necesidades y expectativas de la ciudadanía-usuario <input type="checkbox"/> Parámetros/criterios para la segmentación de la ciudadanía aprobados <input type="checkbox"/> Documento de los tipos de públicos identificado
2.2 Mecanismos y espacios de participación ciudadana para la mejora de los servicios públicos				X	3	<input type="checkbox"/> Documento descriptivo y norma institucional de los mecanismos y espacios de participación ciudadana para la mejora de los servicios públicos <input type="checkbox"/> Documento descriptivo de las mejoras concretas implementadas en los servicios públicos
3.ESTÁNDAR PARA LA ACCESIBILIDAD Y CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA						
3.1 Canal presencial			X		2	<input type="checkbox"/> Material fotográfico o de video del canal presencial <input type="checkbox"/> Documento(s) o norma(s) institucional(es) que precisa(n) las sedes de atención al ciudadano, horario de atención, ventanillas para realización de diferentes trámites, acceso a información, recepción de quejas y reclamos atención bilingüe (si corresponde) <input type="checkbox"/> Buzón de sugerencias <input type="checkbox"/> Plan operativo institucional
3.2 Canal telefónico		X			1	<input type="checkbox"/> Material fotográfico o de video del canal telefónico <input type="checkbox"/> Documento(s) o norma(s) institucional(es) que precisa(n) el número telefónico o central telefónica, línea dedicada o call center, así como el horario de

Estándar /Sub elemento	Calificación				Puntaje final	Medio de verificación
	0	1	2	3		
	Inci pien te	Bási co	Inter medi o	Ava nza do		
						atención al público, atención bilingüe (si corresponde)
3.3 Canal virtual			X		2	<input type="checkbox"/> Portal institucional actualizado <input type="checkbox"/> Portal habilitado para solicitar información, presentar quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, entre otros <input type="checkbox"/> Correo(s) electrónico(s) institucionales para recepción de consultas y entrega de información relacionada a trámite y/o bienes y servicios públicos <input type="checkbox"/> Portal Web <input type="checkbox"/> Redes sociales <input type="checkbox"/> Plan operativo institucional
3.4 Canal móvil o itinerante				X	3	<input type="checkbox"/> Material fotográfico o video de atención de trámites o entrega de bienes y servicios públicos fuera de la entidad <input type="checkbox"/> Documento o material descriptivo de campañas de promoción o ferias itinerantes con atención bilingüe (si corresponde) <input type="checkbox"/> Plan operativo institucional
4.ESTÁNDAR DE INFRAESTRUCTURA, MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO PARA LA ATENCIÓN						
4.1 Condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía			X		2	<input type="checkbox"/> Material fotográfico o video y/o documento descriptivo del espacio físico para la atención a la ciudadanía y las condiciones en las que se encuentra (mesa de partes, infraestructura que permite el acceso a personas discapacitadas, plataforma de atención con ventanillas para público segmentado, etc.) <input type="checkbox"/> Certificado de inspección de Defensa Civil <input type="checkbox"/> Ambiente amplio y adecuado <input type="checkbox"/> Informe de auditoría interna
4.2 Señalización y mapa de riesgos	X				2	<input type="checkbox"/> Material fotográfico o video y/o documento descriptivo de señalización (rótulos/gráficos/paneles), mapas de ubicación, mapas de riesgos, planos o carteles <input type="checkbox"/> Evidencia de la aplicación de medidas de control de los

Estándar /Sub elemento	Calificación				Puntaje final	Medio de verificación
	0	1	2	3		
	Inci pien te	Bási co	Inter medi o	Ava nza do		
						principales riesgos identificados y acciones correctivas <input type="checkbox"/> Extintores
4.3 Equipamiento para la atención de la ciudadanía		X			1	<input type="checkbox"/> Material fotográfico o video y/o documento descriptivo de equipamiento disponible para la atención, y provisión de bienes y servicios <input type="checkbox"/> Inventario de equipamiento (PCs, fotocopiadoras, escáner, equipos de telefonía y comunicación, equipos para la atención de los servicios, equipos de asignación de turnos en el área de atención o sistema de colas, televisores, equipos multimedia) <input type="checkbox"/> Plan de mantenimiento de equipamiento
5. ESTÁNDAR PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA						
5.1 Orientación a la ciudadanía		X			1	<input type="checkbox"/> Norma asignada de personal a orientación a la ciudadanía <input type="checkbox"/> Documento de gestión que asigna función a un funcionario o servidor y precisa requisitos (MPP) <input type="checkbox"/> Material fotográfico o video y/o documento descriptivo de implementación de orientación a la ciudadanía
5.2 Pagos vinculados a los trámites y servicios		X			1	<input type="checkbox"/> Material fotográfico o video y/o documento descriptivo de "caja" <input type="checkbox"/> Evidencia de posibilidad de pago en entidades bancarias <input type="checkbox"/> Portal institucional permite hacer pagos en línea (tarjeta de crédito) <input type="checkbox"/> TUPA indicando medios y lugares de pago
5.3 Protocolos de atención de trámite, bienes y servicios públicos		X			1	<input type="checkbox"/> Norma institucional que aprueba Protocolos y métodos para atención de la ciudadanía <input type="checkbox"/> Documento de Gestión que asigna función a un funcionario o servidor y precisa requisitos (MPP)


Estándar /Sub elemento	Calificación				Puntaje final	Medio de verificación
	0	1	2	3		
	Inci pien te	Bási co	Inter medi o	Ava nza do		
	X				0	<input type="checkbox"/> Evidencia de que personal de atención maneja lengua(s) que se hablan en la localidad
5.4 Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural						<input type="checkbox"/> Documento de gestión que asigna función a un funcionario o servidor y precisa requisitos (MPP) <input type="checkbox"/> Evidencia de que personal de atención maneja lengua(s) que se hablan en la localidad <input type="checkbox"/> Directiva institucional de trato preferente y equitativo
5.5 Simplificación administrativa	X				0	<input type="checkbox"/> TUPA actualizado y aprobado conforme a metodologías aprobadas por SGP <input type="checkbox"/> Normas que aprueban procedimientos simplificados.
6. ESTÁNDAR PARA EL PERSONAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA						
6.1 Perfil del puesto			X		2	<input type="checkbox"/> Norma institucional que aprueba MPP aprobado <input type="checkbox"/> Procesos de convocatoria de la entidad <input type="checkbox"/> Personal seleccionado se ajusta a perfil aprobado
6.2 Inducción y capacitación del personal			X		2	<input type="checkbox"/> Plan Operativo Institucional <input type="checkbox"/> Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP (quinquenal y anual) incorporando el temáticas sobre el enfoque intercultural <input type="checkbox"/> Material fotográfico o video y/o documento descriptivo de actividades de inducción y capacitación
7. ESTÁNDAR PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN						
7.1 Transparencia de la información pública				X	3	<input type="checkbox"/> Dirección electrónica del portal de Internet de la entidad donde está publicada la información o copia de la publicación en el(los) diario(s) de mayor circulación de la localidad, u otros medios de publicación de acuerdo a la infraestructura de la localidad
7.2 Acceso a la Información		X			1	<input type="checkbox"/> Dirección electrónica (link) del portal de Transparencia

Estándar /Sub elemento	Calificación				Puntaje final	Medio de verificación
	0	1	2	3		
	Inci pien te	Bási co	Inter medi o	Ava nza do		
						Estándar donde está publicada la información <input type="checkbox"/> Dirección electrónica (link) del portal de Internet de la entidad donde está publicada la información bajo el enfoque de datos abiertos
7.3 Información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad		X			1	<input type="checkbox"/> Material fotográfico o video y/o documento descriptivo de TUPA, formularios y/o información sobre sustento legal y técnico disponible en lugares visibles, así como su traducción a lenguas de la localidad <input type="checkbox"/> Portal institucional con información actualizada y formularios sobre procedimiento administrativos y servicios prestados en exclusividad
7.4 Información sobre los servicios no exclusivos	X				0	<input type="checkbox"/> Material fotográfico o video y/o documento descriptivo de TUSNE en lugares visibles, así como su traducción a lenguas de la localidad <input type="checkbox"/> Portal institucional con información actualizada sobre servicios no exclusivos
7.5 Designación de funcionarios responsables		X			1	<input type="checkbox"/> Normas de designación de responsables y equipo de mejora continua <input type="checkbox"/> Documento de gestión que asigna función a un funcionario o servidor y precisa requisitos (MPP)
8. ESTÁNDAR PARA LA MEDICIÓN DE LA GESTIÓN						
8.1 Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía	X				0	<input type="checkbox"/> Plan Estratégico Institucional que precisa indicadores <input type="checkbox"/> Plan Operativo Institucional que precisa indicadores <input type="checkbox"/> Libros o archivos con registros <input type="checkbox"/> Documento descriptivo del aplicativo informático <input type="checkbox"/> Informes de evaluación de resultados e impacto
8.2 Medición de la satisfacción de la ciudadanía	X				0	<input type="checkbox"/> Plan Estratégico Institucional que precisa indicador de satisfacción de la ciudadanía

Estándar /Sub elemento	Calificación				Puntaje final	Medio de verificación
	0	1	2	3		
	Inci pien te	Bási co	Inter medi o	Ava nza do		
						<input type="checkbox"/> Encuestas y estudios de satisfacción ciudadana
8.3 Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados a la atención a la ciudadanía	X				0	<input type="checkbox"/> Reportes de medición de la gestión <input type="checkbox"/> Documentos o evidencia de presentaciones ante máxima autoridad administrativa y ante la ciudadanía
9. ESTÁNDAR PARA RECLAMOS Y SUGERENCIAS						
9.1 Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias		X			1	<input type="checkbox"/> Material fotográfico o video y/o documento descriptivo de mecanismos de recepción. Registro y tratamiento de reclamos y sugerencias (buzón, libro de reclamaciones físico y virtual) <input type="checkbox"/> Portal institucional habilitado para recepción de reclamos y sugerencias <input type="checkbox"/> Registro de reclamos y sugerencias <input type="checkbox"/> Reporte de seguimiento de atención de reclamos y sugerencias
9.2 Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua	X				0	<input type="checkbox"/> Documentos de sistematización de reclamos y sugerencias <input type="checkbox"/> Indicador(es) establecido sobre reclamos y sugerencias <input type="checkbox"/> Registros o reporte de los reclamos y sugerencias recibidos <input type="checkbox"/> Plan operativo institucional con actividades de mejora continua
9.3 Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias			X		2	<input type="checkbox"/> Documento de Gestión que asigna función a un órgano/funcionario (ROF/MPP)
Total					46	

Después de haber aplicado el formato de autoevaluación en la Municipalidad Distrital de Huanchaco y obtener el puntaje total, se considerará el grado de progreso de la entidad con relación a la calidad de la atención a la ciudadanía, en alguno de los siguientes niveles:

Incipiente	0 – 24	La municipalidad no logra el nivel básico en todos los subelementos que forman los distintos estándares. Las actividades relacionadas a la mejora de atención no responden a un enfoque sistémico, sino a acciones aisladas.
Básico	25 – 48	La municipalidad ha implementado tareas esporádicas para una mejor atención al ciudadano, ubicándose en un punto en donde gran parte de los subelementos alcanzan el nivel básico y otros el nivel medio. De acuerdo a sus capacidades y características de la institución, logrando avanzar a un estado intermedio en el que fortalezca y mejore con relación a algunos subelementos.
Intermedio	49 – 72	La municipalidad ha implementado tareas periódicas incorporando una mejor atención al ciudadano con estrategias institucionales. La mayoría de los subelementos evaluados que conforman los estándares alcanzan un nivel medio y algunos un nivel avanzado, siendo excepcional la situación de aquellos que se mantienen en el nivel básico.
Avanzado	73 – 102	La municipalidad ha implementado tareas permanentes como parte de un plan para una mejor atención al ciudadano, aprovechando al máximo las Tecnologías de la Información y darle un enfoque de servicios orientado al ciudadano.



Municipalidad Distrital de Huanchaco

2017: "Año del Buen Servicio al Ciudadano"


[f](#) [You Tube](#) [m](#) [p](#)

[Inicio](#) [Nuestro Distrito](#) [La Municipalidad](#) [Ubicanos](#) [Tributos y Multas](#) [CODISEC](#) [Concurso CAS](#) [Servicios](#) [Tramites](#) **TRANSPARENCIA**

Q

[Home](#) > [TRANSPARENCIA](#)

TRANSPARENCIA



Documentos de Interés

- > Inicio
- > Nuestro Distrito
- > La Municipalidad
 - > Misión
 - > Visión
 - > Organigrama
 - > Alcalde
 - > Funcionarios
 - > Directorio Telefónico
 - > Gerencias
 - > Desarrollo e Inclusión Social
 - > Cultura y Deporte
 - > Difusión de ED
 - > Conferencia de Prensa



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

Yo, Raúl Víctor RIVERO AYLLÓN

..... docente de la Facultad LEONARDO COMEDIANI y Escuela
Profesional CEPE de la Universidad César Vallejo Tarija (prestar
filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

.. Evaluación del cumplimiento de los estándares de calidad
según el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía
en las entidades de la Administración Pública 2004-2017

del (de la) estudiante Cynthia Carolina Sepúlveda Ríos
..... constato que la investigación tiene un índice de
similitud de 21.% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis
cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la
Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha Tarija, 04 diciembre 2017

Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 17914715

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

