



**UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL  
PERÚ FACULTAD DE NEGOCIOS**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
INFORME FINAL**

**“ESTUDIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO  
RECIBIDO POR LOS USUARIOS DE LAS  
ENTIDADES PUBLICAS, IQUITOS, 2014”**

**AUTORES:**

**Mio Lluen, Johnny  
Morales Enciso, Amir  
A.**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE  
EMPRESAS**

**IQUITOS- PERÚ  
2016**



FACULTAD DE NEGOCIOS  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN**

En el distrito de San Juan Bautista, siendo las 12 horas del día 21 del mes de abril del año 2016, se reunieron en el aula de Grados y Títulos de la Universidad Científica del Perú, el Jurado Examinador, que lo conforman:

- Lic. Adm. Segundo Fasanando García      **Presidente**
- Econ. Juan Pablo Lazo Jiménez          **Miembro**
- CPC. Fernando Lazo Ríos                  **Miembro**

Para evaluar la sustentación de los Bachilleres:

- JOHNNY ALDALBERTO MIO LLUEN**
- AMIR ADRIAN MORALES ENCISO**

En la modalidad de **SUFICIENCIA PROFESIONAL** Titulado: "ESTUDIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO POR LOS USUARIOS DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS, IQUITOS 2014"

Después de las deliberaciones correspondientes, se procedió a evaluar, teniendo como resultado:

| Indicador   | Examinador 1<br>Presidente | Examinador 2<br>Miembro | Examinador 3<br>Miembro | Promedio  |
|---|----------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------|
| A) Dominio del Tema                                   | 3                          | 3                       | 4                       | 3         |
| B) Calidad de redacción                               | 3                          | 3                       | 3                       | 3         |
| C) Competencia expositiva, argumentación y coherencia | 4                          | 3                       | 3                       | 3         |
| D) Calidad de respuestas                              | 4                          | 2                       | 4                       | 3         |
| E) Uso de terminología especializada                  | 3                          | 1                       | 3                       | 2         |
| <b>Calificación Final</b>                             |                            |                         |                         | <b>14</b> |
| <b>Calificación final (en letras)</b>                 | <b>Catorce</b>             |                         |                         |           |

Leyenda:

| Indicador | Descripción   | Puntaje |
|-----------|---------------|---------|
| A         | Deficiente    | 1       |
| B         | Regular       | 2       |
| C         | Satisfactoria | 3       |
| D         | Optima        | 4       |

El Jurado considera aprobado por mayoría la sustentación.

Presidente:

Miembro:

Miembro:

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| <b>RESUMEN</b> .....                          | 6  |
| <b>1. INTRODUCCION</b>                        |    |
| 1.1 Antecedentes.....                         | 8  |
| 1.2. Bases Teóricas.....                      | 11 |
| 1.3. Definición de términos básicos.....      | 21 |
| 1.4. Justificación e importancia .....        | 22 |
| <b>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>          |    |
| 2.1. Descripción del problema .....           | 23 |
| 2.2. Formulación del problema.....            | 27 |
| 2.2.1. Problema general.....                  | 27 |
| 2.2.2. Problema específico.....               | 27 |
| <b>3. OBJETIVOS</b>                           |    |
| 3.1. Objetivo general .....                   | 28 |
| 3.2. Objetivo específicos.....                | 28 |
| <b>4. HIPOTESIS Y VARIABLES</b>               |    |
| 4.1. Hipótesis.....                           | 29 |
| 4.1.1 Hipótesis general .....                 | 29 |
| 4.1.2 Hipótesis específicas.....              | 29 |
| 4.2. Operacionalizacion de las Variables..... | 30 |
| <b>5. METODOS</b>                             |    |
| 5.1. Tipo de investigación.....               | 31 |
| 5.2. Diseño de la investigación.....          | 31 |
| 5.3. Población y muestra.....                 | 32 |
| 5.3.1. Población .....                        | 32 |
| 5.3.2. Muestra .....                          | 32 |

|  |           |
|--|-----------|
| 5.4. Técnicas, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de datos |           |
| 5.4.1. Técnicas e Instrumentos.....                                  | 33        |
| 5.4.2. Procedimientos de recolección de datos.....                   | 33        |
| <b>6. RESULTADOS .....</b>   | <b>34</b> |
| <b>7. DISCUSION.....</b>   | <b>42</b> |
| <b>8. CONCLUSIONES .....</b>   | <b>43</b> |
| <b>9. RECOMENDACIONES.....</b>                                       | <b>45</b> |
| <b>10. BIBLIOGRAFÍA .....</b>  | <b>46</b> |
| <b>11. ANEXOS .....</b>  | <b>49</b> |
| Anexo 1 Cuestionario de encuesta.....                                | 49        |

## ÍNDICE DE CUADROS

| Nº | TÍTULO   | PÁG. |
|----|--|------|
| 1  | DEFENSORIA DEL PUEBLO, COMPARATIVO DE TIPOS DE ATENCIONES AL PUBLICO EN EL PERU Y LORETO, 2012 | 9    |
| 2  | INSTITUCIONES QUE RECIBIERON MAS QUEJAS A NIVEL NACIONAL, 2013                                 | 9    |
| 3  | OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES  | 30   |

## ÍNDICE DE GRAFICOS

| Nº | TÍTULO  | PÁG. |
|----|---|------|
| 1  | PRINCIPALES PROBLEMAS EN MUNICIPIOS PROVINCIALES DEL PAIS, 2013   | 23   |
| 2  | GRADO DE CONOCIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO QUE BRINDAN EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS DE IQUITOS, PERIODO 2014 | 34   |
| 3  | NIVEL DE CALIDEZ DE LOS TRABAJADORES QUE ATIENDEN AL PUBLICO EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS DE IQUITOS, PERIODO 2014       | 35   |
| 4  | PERCEPCION DE LA LIMPIEZA DEL LOCAL EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS DE IQUITOS, PERIODO 2014                                | 36   |
| 5  | PERCEPCION DEL ACCESO DE LOS USUARIOS Y DE LOS SERVICIOS HIGIENICOS   | 37   |
| 6  | PERCEPCION DE LA INFORMACION RECIBIDA DURANTE EL SERVICIO EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS DE IQUITOS, PERIODO 2014          | 38   |
| 7  | OPINION DEL TIEMPO QUE TOMO HACER EL TRAMITE EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS DE IQUITOS, PERIODO 2014                       | 39   |
| 8  | OPINION DEL COSTO QUE PAGO AL HACER EL TRAMITE EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS DE IQUITOS, PERIODO 2014                     | 40   |
| 9  | OPINION DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS AL HACER EL TRAMITE EN LAS INSTITUCIONES PUBLICAS DE IQUITOS, PERIODO 2014             | 41   |

## **RESUMEN**

Las instituciones públicas corresponden a diversos niveles de gobierno: nacional, regional y local, así como a organismo técnicos con determinada autonomía. Todas ellas realizan actividades para atender las necesidades de sus usuarios, y deben ser medidas para conocer cómo está la satisfacción.

Se miden diversos indicadores que forman parte del servicio que la institución entrega al usuario, en este trabajo de investigación se analizaran el servicio del personal, como si tienen conocimiento de tarifas y requisitos que necesitan los usuarios, calidad en la atención, tiempo de atención. También aspectos como limpieza del establecimiento, facilidad para el acceso a todo tipo de usuarios (discapacidad, preferencia) y la percepción que tienen los usuarios a los costos de pagos y requisitos exigidos para los diversos trámites.

## **SUMARY**

Public institutions are at various levels of government: national, regional and local levels, as well as technical organism with certain autonomy. All of them carry out activities to address the needs of its users, and must be measured to see how is the satisfaction.

Various indicators that are part of the service that the institution provides the user, in this research service personnel will be analyzed, as if aware of fees and requirements needed by the user, quality of care, attention span are measured. Also aspects such as cleanliness of the establishment, ease of access to all types of users (disabled, preference) and the perception of the users to the costs of payments and requirements for the various procedures.

## **CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.**

### **1.1 ANTECEDENTES.**

Se han realizado diversos estudios para medir la calidad de los servicios de atención que brindan las entidades públicas. Este servicio tiene una serie de indicadores que expresan su ocurrencia, como el producto<sup>1</sup> que debe satisfacer la necesidad que tiene el usuario; el tiempo que él invierte en realizar sus gestiones; la información recibida durante su estancia en la institución, entre otros aspectos.

**CAD – Ciudadano al día** (2013) realizó la investigación “Atención al Ciudadano en Municipalidades Provinciales”.

Los principales problemas que manifiestan haber tenido los ciudadanos en las municipalidades provinciales ubicadas en las capitales de departamento estudiadas son: lentitud en resolver trámites/gestiones (37%); falta de conocimiento o preparación del personal (33%); falta de comprensión de su problema por parte del personal (31%); falta de interés/amabilidad del personal (30%), entre otros.

También, el estudio encontró que uno de los puntos más débiles en las municipalidades provinciales está en la baja integridad. Ellas mostraron los porcentajes más bajos del conjunto de instituciones estudiadas: solo el 18% de los ciudadanos las consideró honestas o muy honestas.

Asimismo, solo el 38% de los ciudadanos consideraba que la entidad se ciñe a la ley para llevar a cabo sus actividades; el 35% consideró que es justa en su trato con la ciudadanía; el 33% que gasta adecuadamente los recursos que se le asignan; el 33% que vela por los intereses de la ciudadanía antes que por

---

<sup>1</sup> Se entiende como producto a los bienes, servicios, acontecimientos, experiencias, personajes, prototipo de organizaciones, tipo de ciudades, ideas, etc.



los propios; el 29% que está liderado por funcionarios honestos; y, el 28% que tiene mandos medios honestos y que no reciben coimas.

La **Defensoría del Pueblo (2013)** ha presentado su “Decimosexto Informe Anual”. Esta institución trabaja en todos los departamentos del país a través de 28 Oficinas y con 10 Módulos de Atención Defensorial.

Las Oficinas Defensoriales (OD) se encuentran bajo la responsabilidad de un funcionario encargado de dirigir la actividades institucionales en el ámbito geográfico asignado, desarrollando, principalmente, labores de atención al público (quejas, petitorios y consultas) y actividades de promoción de derechos y visitas itinerantes a los distritos más pobres de sus respectivas regiones. (Decimosexto Informe Anual de la Defensoría del Pueblo, Pág. 17)

**Cuadro 1.** Defensoría del Pueblo, comparativo de tipos de atenciones al público en el Perú y Loreto, 2012.

| Tipo       | Nacional | Loreto |
|------------|----------|--------|
| Quejas     | 32,171   | 451    |
| Petitorios | 18,731   | 680    |
| Consultas  | 91,000   | 2,366  |
| Total      | 141,902  | 3,497  |

Fuente: Defensoría del Pueblo—Sistema de Información Defensorial (SID)  
Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística.

Durante el 2012 la Defensoría del Pueblo atendió 141,902 casos, entre quejas, petitorios y consultas, conforme se muestra en el cuadro siguiente, a nivel nacional y de Loreto.

**Cuadro 2.** Instituciones que recibieron más quejas a nivel nacional, 2013.

| Institución                                | Total quejas | %     |
|--|--------------|-------|
| Municipalidades provinciales               | 6,842        | 21.3% |
| Direcciones regionales de Educación        | 4,887        | 15.2% |
| Oficina de Normalización Previsional (ONP) | 4,572        | 14.2% |
| Direcciones regionales de Salud            | 2,053        | 6.4%  |
| Poder Judicial                             | 1,340        | 4.2%  |
| Policía Nacional del Perú                  | 1,308        | 4.1%  |
| Seguro Social de Salud                     | 1,081        | 3.4%  |
| Gobiernos regionales                       | 1,012        | 3.2%  |

|  |        |         |
|--|--------|---------|
| Ministerio de Educación  | 867    | 2.7%    |
| Empresas privadas prestadoras de servicios públicos de Saneamiento | 784    | 2.4%    |
| Otras instituciones  | 7,373  | 22.9%   |
| Total  | 32,119 | 100.00% |

Fuente: Defensoría del Pueblo - SID. Elaboración: OPPRE.

Analizando el primer rubro, las quejas de los servicios recibidos de las entidades públicas, se tiene que las municipalidades provinciales ocupan el primer lugar, las direcciones regionales de Educación el segundo lugar, y en tercer lugar la Oficina de Normalización Previsional.

Respecto a las municipalidades provinciales, las quejas alcanzan el 21.3%. Entre los principales motivos de queja se encuentran la omisión de dar respuesta a las solicitudes vecinales dentro del plazo legal, afectaciones del derecho al debido procedimiento e irregularidades en la atención de denuncias.

En segundo lugar aparecen las direcciones regionales de Educación con 15.2%. En este caso la mayoría de quejas se origina por irregularidades vinculadas a la asistencia de docentes, afectaciones del debido procedimiento, obstáculos a la continuidad en el sistema educativo y afectaciones del derecho a la gratuidad de la educación.

Seguidamente, se ubica la Oficina de Normalización Previsional, con el 14.2% de las quejas a nivel nacional, que incluye la dilación en los trámites de desafiliación del sistema privado de pensiones, inejecución de resoluciones judiciales, dilación en trámite de pensión e irregularidades en el trámite del bono de reconocimiento.

Asimismo, en cuarto lugar de la lista de entidades quejadas, las direcciones regionales de salud con 6.4%. Entre los motivos que impulsan la mayor cantidad de quejas se aprecia las dificultades para acceder a los servicios de salud, la falta o ausencia de personal en los establecimientos sanitarios y el maltrato físico o psicológico contra los pacientes, así como la escasez o el desabastecimiento de medicamentos.

En quinto lugar está el Poder Judicial, con 4.2%. En este caso, las quejas se originan por falta de celeridad procesal, vulneración del derecho de defensa, inejecución de resoluciones jurisdiccionales o afectaciones del derecho al debido proceso, entre otros.

Además de las referidas entidades, las quejas se dirigen también contra la Policía Nacional, EsSalud, los gobiernos regionales, el Ministerio de Educación y las empresas prestadoras de servicios públicos de saneamiento.

## 1.2 BASES TEÓRICAS.

### 1.2.1 EL USUARIO A SER ATENDIDO.

Toda organización, empresa o institución pública, interactúa con sus clientes. Estos pueden tomar diversos nombres genéricos: usuarios, consumidores; o nombres específicos en función del sector: pacientes, pasajeros, entre otros. Considerando que la presente investigación toma como muestra de estudio a instituciones públicas, se considera trabajar con el nombre de usuario, el más utilizado en este ámbito.

Se entiende como usuario o consumidor a las personas naturales que, en la adquisición, uso o disfrute de un bien o contratación de un servicio, actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional y, excepcionalmente, a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio (inc. a, art. 3, Decreto Supremo 006-2009-PCM, **Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor**)<sup>2</sup>.

La interacción de las empresas o instituciones con sus proveedores se da en diversos momentos, lo que conoceremos como momentos críticos. Encontramos cuatro momentos de esta interacción.

Primero, entender cuál es la necesidad del usuario. Este es un tema básico en la nueva cultura de las organizaciones que se viene trabajando en el país.

**D´ALESSIO** (2015), director de Centrum de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) señala que “la organización es una productora de bienes y servicios que satisface las necesidades de un mercado”.

---

<sup>2</sup> El presente Decreto Supremo quedó DEROGADO por la Primera Disposición Complementaria Derogatoria de la Ley N° 29571, publicada el 02 septiembre 2010, a partir de la vigencia de la citada Ley, a los treinta (30) días calendario contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano. Publicado el 30 de Enero del 2009.

Segundo, determinar la forma como atenderemos al usuario, tanto en el momento cuando acude a realizar el pedido o en otro momento que él acude para preguntar cómo va su trámite o cuando la respuesta definitiva.

Tercero, el tiempo que tomo en hacer el trámite. Este tiempo es medido desde diferentes ángulos. Desde el momento en que el cliente sale de su vivienda para dirigirse a la entidad pública, el tiempo de espera en cola, el tiempo en el punto de atención, entre otros.

Finalmente, el medio que se ha credo para recibir su opinión postventa, ya sea su satisfacción o su queja de estar insatisfecho.

Atender bien al consumidor ha sido incorporado en la normatividad y en políticas públicas en el país.

La protección del consumidor es un tema que se desarrolla en el marco del sistema de economía social de mercado (capítulo I, Art. 65 del Régimen Económico, **Constitución Política del Perú**)<sup>3</sup>.

Se han definido derechos que los consumidores tienen cuando interactúan con sus proveedores (art. 2, Ley 29571, **Código de protección y defensa del consumidor**)<sup>4</sup>.

- a. Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física.

---

<sup>3</sup> Artículo 65.- Protección al consumidor El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

<sup>4</sup> El presente Código establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores, dentro del marco del artículo 65 de la Constitución Política del Perú y en un régimen de economía social de mercado, establecido en el Capítulo I del Título III, Del Régimen Económico, de la Constitución Política del Perú. Publicada en el Diario "El Peruano" el 2 de Setiembre del 2010.

- b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- c. Derecho a la protección de sus intereses económicos y en particular contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos, cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.
- d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole.
- e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.
- f. Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme a la normativa pertinente, que se ofrezcan en el mercado y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta.
- g. A la protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuitos o no costosos, según sea el caso, para la atención de sus reclamos o denuncias ante las autoridades competentes.
- h. Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios que el ordenamiento jurídico permita.

- i. Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones del presente Código y a la normativa civil sobre la materia.
- j. Derecho a asociarse con el fin de proteger sus derechos e intereses de manera colectiva en el marco de las relaciones de consumo.
- k. Derecho al pago anticipado o prepago de los saldos en toda operación de crédito, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

Las instituciones públicas generan diversos servicios dentro de su nivel de acción respectiva para atender las necesidades de los usuarios, tanto a nivel de ministerios, como a nivel de gobiernos regionales y locales.

En el caso de los ministerios, los usuarios se acercan a estos para reconocer derechos a través de autorizaciones, permisos, licencias y concesiones. Para ello, estas instituciones planifican, financian y garantizan la provisión y prestación de servicios públicos, de acuerdo a las normas de la materia. (inc. b y c, art. 23, Ley 29158, **Ley Orgánica del Poder Ejecutivo**)<sup>5</sup>.

Referente a los gobiernos regionales, ellos promueven y regulan actividades y/o servicios en materia de agricultura, pesquería, industria, agroindustria, comercio, turismo, energía, minería, vialidad, comunicaciones,

---

<sup>5</sup> La presente Ley Orgánica establece los principios y las normas básicas de organización, competencias y funciones del Poder Ejecutivo, como parte del Gobierno Nacional; las funciones, atribuciones y facultades legales del Presidente de la República y del Consejo de Ministros; las relaciones entre el Poder Ejecutivo y los Gobiernos Regionales y Locales; la naturaleza y requisitos de creación de Entidades Públicas y los Sistemas Administrativos que orientan la función pública, en el marco de la

educación, salud y medio ambiente (inc. g, art. 9, Ley 27867, **Ley Orgánica de Gobiernos Regionales**)<sup>6</sup>.

Los gobiernos locales están encargados de diversas actividades en las cuales interactúan con sus vecinos. Ellos promueven, apoyan y ejecutan proyectos de inversión y servicios públicos municipales. También emiten las normas técnicas generales, en materia de organización del espacio físico y uso del suelo así como sobre protección y conservación del ambiente (inc. d, art. 73, Ley 27972, **Ley Orgánica de Municipalidades**)<sup>7</sup>.

Se agrega que, cuando se trate del caso de una municipalidad que forma parte de una ciudad metrópoli, los servicios públicos locales que sirven al conjunto de la aglomeración urbana, deberán contar con mecanismos de coordinación en el ámbito de la planificación y prestación de dichos servicios entre las municipalidades vinculadas, de modo que se asegure la máxima eficiencia en el uso de los recursos públicos y una adecuada provisión a los vecinos.

### **1.2.2 LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.**

La satisfacción del cliente en la atención del usuario requiere del trabajo de la institución o empresa que lo genere, pero este trabajo no lo llega a conocer el usuario, él no está al tanto de cómo se hacen las operaciones respectivas.

**Harrison** (2002: 21) señala que “el consumidor no tiene un gran interés, por ejemplo, en conocer el proceso de fabricación del producto, a no ser que ese

---

<sup>6</sup> La presente Ley Orgánica establece y norma la estructura, organización, competencias y funciones de los gobiernos regionales. Define la organización democrática, descentralizada y desconcentrada del Gobierno Regional conforme a la Constitución y a la Ley de Bases de la Descentralización. Publicada en “El Peruano” el 18 de Noviembre del 2002

<sup>7</sup> Los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines. Publicada en “El Peruano” el 27 de Mayo del 2003.

proceso le suponga alguna ventaja concreta. El hecho que empleemos el mejor material o máquinas le es totalmente indiferente, salvo que estos hechos le proporcionen algún tipo de beneficio”. Pero, a pesar de esa falta de interés tenemos que trabajar al interior de las instituciones o empresas con eficiencia.

Uno de los desafíos más importantes en la administración pública consiste en diseñar e implementar políticas públicas orientadas a atender de manera óptima, sencilla y rápida las necesidades de los ciudadanos. Para ello, la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM) ha planteado una **Estrategia de Modernización de la Gestión Pública (2012-2016). Decreto Supremo 109-2012-PCM**<sup>8</sup>.

Para elaborar esta estrategia, la Presidencia de Consejo de Ministros realizó un diagnóstico de la excesiva cantidad de normas obsoletas o contradictorias, que constituyen un obstáculo para las relaciones entre ciudadanos y entre ellos y el Estado. Concluyeron que dicho exceso normativo genera costos públicos y privados, al tiempo que incentiva la corrupción y permite la existencia de una burocracia innecesaria.

Frente a los problemas en los servicios que brinda el Estado peruano se han definido acciones desde el punto de vista del usuario o consumidor, y desde el concepto de institución pública como generadora del servicio.

Desde el punto de vista del usuario se han creado mecanismos sociales para lograr una buena cultura de atención al usuario. Se declaró el año 2007 como el “Año del Deber Ciudadano”, a fin de impulsar y fortalecer la cultura del deber ciudadano.

---

<sup>8</sup> Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado Peruano en proceso de modernización de sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos con la finalidad de mejorar la gestión pública. Publicada en el Diario “El Peruano” el 1 de Noviembre del 2012.



También se ha establecido que la hora de inicio de la atención al público comienza de manera puntual y sin dilación alguna, de acuerdo a los horarios de atención al público establecidos. Todo empleado público tiene la obligación de concurrir puntualmente a su centro de trabajo y observar el horario establecido **(Ley 28175, 2004) Ley Marco del Empleo Público**<sup>9</sup>.

Recalca en la puntualidad como uno de los deberes del funcionario público, la que es una cualidad cívica que consiste en llegar a un lugar o partir de él a la hora apropiada o establecida, a efecto de aprovechar con eficiencia, calidad y responsabilidad el tiempo propio y el de los demás. Si la puntualidad constituye una práctica habitual en el aparato estatal, ello permitirá mejorar la atención a los ciudadanos que recurren a las diferentes instituciones de la administración pública.

Fue necesario aclarar el alcance de la norma de la puntualidad. Se señaló que esta norma alcanza todos los funcionarios, tanto para los empleados de confianza y servidores públicos, todos sin excepción, están obligados a iniciar sus labores en la hora fijada como inicio de la jornada de trabajo establecida **(Decreto Supremo 028-2007-PCM, puntualidad como práctica habitual en las entidades de la administración pública)**<sup>10</sup>.

Se diseñaron diversas convocatorias como el concurso nacional “El trámite más inútil”, concurso en el que los ciudadanos pueden presentar los trámites que consideren oneroso, reiterativo, abusivo, innecesariamente extenso, en una palabra: inútil.

---

<sup>9</sup> La presente Ley tiene como finalidad establecer los lineamientos generales para promover, consolidar y mantener una administración pública moderna, jerárquica, profesional, unitaria, descentralizada y desconcentrada, basada en el respeto al Estado de Derecho, los derechos fundamentales y la dignidad de la persona humana, el desarrollo de los valores morales y éticos y el fortalecimiento de los principios democráticos, para obtener mayores niveles de eficiencia del aparato estatal y el logro de una mejor atención a las personas.. Publicada en el Diario “El Peruano” el 19 de Febrero del 2004.

<sup>10</sup> Que, conforme al inciso h) del artículo 16° de la Ley N° 28175 - Ley Marco del Empleo Público, todo empleado público tiene la obligación de concurrir puntualmente a su centro de trabajo y observar los horarios establecidos. Publicado por el Diario “El Peruano” 25 de Marzo del 2007.

El proceso de modernización de la gestión del Estado, para solucionar los problemas en los servicios que brinda el Estado peruano, también se ha definido desde el punto de lo que debe hacer la institución.

Respecto a la oferta del servicio, entre otros aspectos, se ha establecido que las diversas instituciones gubernamentales, como los municipios, pueden establecer convenios de gestión, con la Presidencia del Consejo de Ministros y el Ministerio de Economía y Finanzas, con el objeto de establecer resultados tangibles y verificables por parte de la entidad involucrada, los cuales deben estar vinculados a la mejora de los servicios prestados a la persona, la obtención de mayores niveles de eficiencia y la optimización del uso de los recursos públicos (**Ley 27658, 2002) Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado**<sup>11</sup>.

La celebración de este convenio de gestión, requiere que la institución deberá tener un Plan Estratégico y un Plan Operativo, elaborados de acuerdo a los lineamientos señalados por la PCM.

Es importante señalar algunas normas que han ido trabajando desde hace muchos años un nuevo perfil del trabajador público para lograr una mayor satisfacción en el usuario.

- Los servidores públicos deben desempeñar sus funciones con honestidad, eficiencia, laboriosidad y vocación de servicio (inc. d, art. 3, Decreto Legislativo 276, **Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público**)<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> La presente Ley tiene por objeto establecer los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la gestión del Estado, en todas sus instituciones e instancias. Publicado en el Diario “El Peruano” el 30 de Enero del 2002.

<sup>12</sup> Tiene por objeto permitir la incorporación de personal idóneo, garantizar su permanencia, asegurar su desarrollo y promover su realización personal en el desempeño del servicio público. Publicado por el Diario “El Peruano” el 24 de Marzo de 1984.

La misma norma, en su art. 21, señala que son obligaciones de los servidores: observar buen trato y lealtad hacia el público general, hacia los superiores y compañeros de trabajo.

- Son obligaciones de los servidores públicos brindar a los ciudadanos un servicio imparcial, oportuno, confiable, predecible y de bajo costo (art. 11, Ley 27658, **Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado**).
- Principio de servicio al ciudadano: las entidades del Poder Ejecutivo están al servicio de las personas y de la sociedad, actúan en función a sus necesidades. Su actividad se hace con eficiencia, entendida como el óptimo uso de los recursos, procurando innovación y mejoramiento continuo. Asimismo, la actividad es simple, entendida en eliminar todo requisito y procedimiento innecesario; además que los procesos deben ser racionales y proporcionales a los fines que se persiguen (Ley 29158, **Ley Orgánica del Poder Ejecutivo**).
- El Estado garantiza el derecho a la información de los consumidores promoviendo que el sector público respectivo y privado faciliten mayores y mejores espacios e instrumentos de información a los consumidores y la información sea veraz y apropiada (inciso 2, art. 6, Ley 29571, **Código de Protección y Defensa del Consumidor**).
- Todo establecimiento abierto al público deberá contar con un libro de reclamaciones, el cual debe ser de naturaleza física o virtual (art. 4, D.S. 011-2011-PCM, Reglamento de **Libro de Reclamaciones** del Código de Protección y Defensa del Consumidor)<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> Que, el artículo 150 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, dispone que los establecimientos comerciales deben contar con un Libro de Reclamaciones, en forma física o virtual y que el Reglamento establece las condiciones, los supuestos y las demás especificaciones para el cumplimiento de la obligación señalada en el mencionado artículo. Publicado en el Diario “El Peruano” el 19 de Febrero del 2011.

La misma norma en su art. 7 señala que los proveedores que cuenten con más de un establecimiento comercial abierto al público deberán implementar un libro por cada uno de ellos.

- Las edificaciones públicas y privadas que brindan servicios al público deberán contar con ambientes y rutas accesibles para permitir el libre desplazamiento y atención de la persona con discapacidad (art. 17, Ley 29973, **Ley general de personas con discapacidad**)<sup>14</sup>.
- Es obligación de las entidades públicas o privadas consignar en lugar visible de fácil acceso y con carácter legible esta norma (art.2, Ley 28683 que modifica a la ley 27408, **atención preferencial a mujeres embarazadas, niños, niñas y adultos mayores en lugares de atención al público**)<sup>15</sup>.

Un proyecto de cambios fue el concurso “Mejor Atención al Ciudadano” (MAC), a fin de optimizar los servicios del Estado para una mejor atención a la ciudadanía, sustentada en tres ejes principales:

- a. Plataformas presenciales donde distintas entidades públicas brindan sus trámites y servicios en un solo lugar y en menos tiempo (MAC Lima Norte y MAC Callao)
- b. Plataforma telefónica: Aló MAC, donde marcando el número 1800 se puede consultar sobre todos los trámites del Estado.
- c. Plataforma virtual.

---

<sup>14</sup> La presente Ley tiene la finalidad de establecer el marco legal para la promoción, protección y realización, en condiciones de igualdad, de los derechos de la persona con discapacidad, promoviendo su desarrollo e inclusión plena y efectiva en la vida política, económica, social, cultural y tecnológica. Publicada en el Diario “El Peruano” el 24 de Febrero de 2012.

<sup>15</sup> Dispónese que en los lugares de atención al público las mujeres embarazadas, las niñas, niños, las personas adultas mayores y con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente. Asimismo, los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas. Publicado en el Diario “El Peruano” el 24 de Enero de 2001.

### 1.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

- a. **Percepción del servicio recibido.** Los clientes o consumidores comparan el servicio percibido con sus expectativas que tiene respecto de dicho servicio una vez que éste se ha formalizado, si la percepción del servicio recibido es inferior a las expectativas, los clientes perderán interés en la empresa suministradora; mientras que si las iguala o supera, estarán dispuestos a contar nuevamente con ellas. Se operacionaliza con índices de satisfacción en tiempo, costo y flexibilidad.
  
- b. **Momentos críticos.** Las respuestas de los clientes ante las fallas en los servicios expresarán directamente su satisfacción o insatisfacción. Las fallas de los servicios son entendidos como incidentes críticos y se presentan en las siguientes tres categorías: i) las repuestas ante las fallas del sistema de prestación del servicio, ii) las respuestas ante las necesidades y las peticiones de los clientes; y iii) los actos de los empleados, espontáneos y no solicitados. Se operacionaliza con índices de los incidentes en el inicio del proceso, durante el proceso, y al final del proceso.

#### **1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.**

La presente tesis tiene por finalidad obtener conocimiento de cómo están brindando sus servicios las instituciones públicas, percibido en los usuarios o consumidores que radican en la ciudad de Iquitos, departamento de Loreto.

Hay una cantidad importante de instituciones públicas que vienen funcionando en esta ciudad, como el gobierno regional, los municipios, o gobiernos locales, los ministerios, entre otros. Todos ellos brindan diversos servicios públicos a su público objetivo.

Estos se ofrecen en forma masiva o personalizada. Entre los primeros tenemos el recojo de residuos sólidos de las viviendas, y se da en forma diaria o inter diaria. Hay servicios personalizados, como obtener una licencia municipal de funcionamiento; sobre esto paga un precio como en cualquier empresa privada. Se presentan problemas en el accionar de los municipios, por ello se ha establecido un proceso de modernización de la Gestión del Estado dirigidos a la mejora de los servicios prestados a la comunidad, y la obtención de mayores niveles de eficiencia y la optimización del uso de los recursos públicos.

Este estudio servirá como antecedente para futuras investigaciones para definir nuevas políticas públicas.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

### 2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

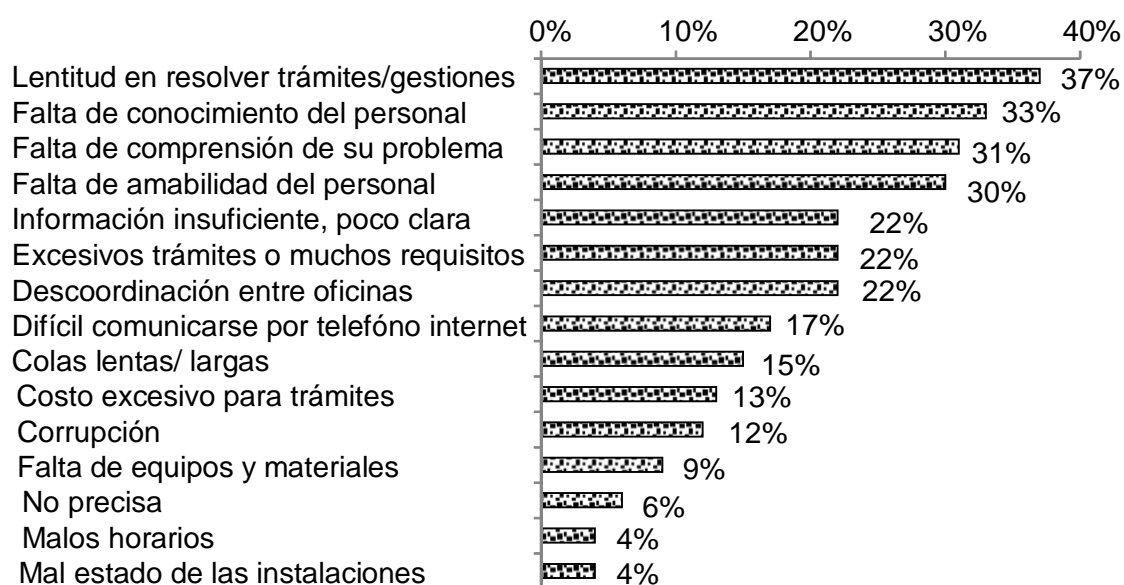
Como se señaló anteriormente, hay diversos momentos en los cuales la institución pública o empresa privada interactúa con sus clientes. En ellos se observan problemas de mal trato al usuario o cliente y esto genera malestar.

**Cuadros Guedes** (2013), en su análisis de la defensa del consumidor, señala que “el malestar del público en los centros de atención de reclamos o servicios postventa es cada vez mayor. La indiferencia de quienes atienden y las demoras e incumplimiento en los cronogramas de entrega de los productos, son dos temas que ocurren”.

Esto ocurre en las empresas privadas, a pesar de que muchas de ellas están permanentemente trabajando programas de mejoras, pero en las instituciones públicas los problemas son mayores y se da en diversos aspectos.

Grafico 1. Principales problemas en municipios provinciales del país, 2013.

Fuente: CAD Ciudadanos al Día, RankinCAD 2013.



Como podrá observarse en el gráfico, el principal problema en los gobiernos regionales y las municipalidades provinciales es la lentitud en atender los pedidos de los clientes, expresados como trámites o gestiones, con el 42% y 37% respectivamente.

Tenemos el siguiente caso de un mal servicio en el sector de educación, Dos consumidores señalaron que en el año 1997 ingresaron a una universidad. Indicaron que en el prospecto de admisión se estableció que debían hacer un pago mensual de S/. 200; no obstante, al indagar con el Decano de su facultad, éste les manifestó no tener conocimiento sobre este pago. Asimismo, precisaron que durante cinco años la universidad no les emitió los recibos para efectuar los pagos y que en sus fichas de matrícula hasta el año 2001 se registró que no tenían deudas pendientes de cancelación. Pese a ello, a mediados del año 2001 la universidad les entregó recibos acumulados por un monto de S/. 9,710, condicionándolos a hacer el pago a fin de realizar las gestiones necesarias para obtener el título profesional (**Lineamientos 2006, Comisión de Protección al Consumidor, Indecopi**).

Al respecto, la Comisión de Indecopi estableció que quien maneja la mayor cantidad de información y que a su vez está en una posición privilegiada respecto al consumidor es quien debe asumir la carga de informar oportunamente a su cliente acerca de cualquier circunstancia que pudiera afectar el normal desarrollo de la relación crediticia, como por ejemplo la existencia de cuotas pendientes de pago; deber que existe aun cuando el consumidor no hubiera hecho algún pedido de información.

En ese sentido, de los documentos que obraban en el expediente del caso antes mencionado quedó acreditado la falta de idoneidad en el servicio brindado, toda vez que la universidad no cumplió con brindar a los denunciantes las facilidades



necesarias a fin que éstos pudieran efectuar los pagos mensuales que les correspondía, razón por la cual se declaró fundada la denuncia.

Otros caso en el sector educación, es de un consumidor quien culminó sus estudios profesionales y solicitó a un instituto que le entregue su record académico, financiero, certificado de egresada y constancia de convalidación

Sin embargo, dicho instituto no cumplió. La Comisión consideró que un consumidor razonable que cursa sus estudios en un centro de enseñanza determinado, esperaría que de solicitarlo, el proveedor le extienda los documentos que requiera y que estén referidos a los estudios que realizó.

Frente a la exigencia, el instituto no cumplió con acreditar que efectivamente entregó dichos documentos, ni con presentar algún medio probatorio que acreditara que el incumplimiento en la entrega, se originó por una causa que no le fue imputable. Por tal razón se consideró que el denunciado no cumplió con brindar un servicio idóneo, y se declaró fundada la denuncia sancionando al instituto.

La Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas del Indecopi es el órgano encargado de analizar la legalidad y razonabilidad de las disposiciones de la Administración Pública que impacten en el acceso o en la permanencia de los agentes económicos en el mercado.

Constituyen barreras burocráticas los actos y disposiciones de las entidades de la Administración Pública que establecen exigencias, requisitos, prohibiciones y/o cobros para la realización de actividades económicas, que afectan los principios y normas de simplificación administrativa contenidos en la Ley N° 27444 y que limitan la competitividad empresarial en el mercado (art. 2, Ley

28996, **Ley de eliminación de sobrecostos, trabas y restricciones a la inversión privada**)<sup>16</sup>.

Se entiende que una barrera burocrática es ilegal cuando excede el ámbito de competencia de la entidad que la impone; contraviene el marco legal promotor de la libre iniciativa privada y/o los principios y normas de simplificación administrativa; o cuando no respeta los procedimientos y formalidades necesarios para su imposición. Por otro lado, una barrera burocrática será considerada irracional cuando no se justifica en un interés público a tutelar; cuando es desproporcionada con relación a sus fines; o, cuando la entidad que la impone pudo optar por una alternativa menos gravosa.

También tenemos un caso en el sector salud. La principal dificultad que perciben las empresas se origina a partir de la Ley 29459, promulgada en el año 2009, los reglamentos contenidos en el Decreto Supremo 014-2011-SA y el Decreto Supremo N° 016-2011-SA, del año 2011, y las modificatorias correspondientes. Dichos cambios legales tendrían importantes contradicciones con el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA<sup>17</sup>) que utiliza la Digemid, el cual no estaría actualizado a la normatividad vigente. Esta situación ocasionaría que el ente regulador actúe con discrecionalidad en cada uno de los procedimientos, afectando seriamente los plazos de emisión de los registros sanitarios, documento indispensable para la comercialización de productos farmacéuticos, dietéticos, odontológicos, entre otros.

---

<sup>16</sup> La presente Ley es de aplicación a todas las entidades de la Administración Pública, entendiéndose por éstas a las que se encuentran sujetas al ámbito de la aplicación de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, conforme a lo dispuesto en el artículo I del Título Preliminar de dicha Ley. Publicado en el Diario “El Peruano” el 4 de Abril del 2007.

<sup>17</sup> El TUPA es un documento de gestión que contiene toda la información relacionada a la tramitación de procedimientos que los administrados realizan ante sus distintas dependencias. El objetivo es contar con un instrumento que permita unificar, reducir y simplificar de preferencia todos los procedimientos (trámites) que permita proporcionar óptimos servicios al usuario.

## **2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

### **2.2.1 PROBLEMA GENERAL.**

¿Cuál es la calidad del servicio recibido que tienen los usuarios de las instituciones públicas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014?

### **2.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.**

- a. ¿Qué percepción tienen los usuarios sobre las capacidades del personal que lo atendió en las instituciones públicas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014?
- b. ¿Qué percepción tienen los usuarios sobre la infraestructura utilizada en la atención al público en las instituciones públicas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014?
- c. ¿Qué percepción tienen los usuarios sobre la información que le brindaron en las instituciones públicas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014?
- d. ¿Qué percepción tienen los usuarios sobre los momentos críticos en los servicios recibidos de las instituciones públicas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014?

### **3. OBJETIVOS.**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL.**

Estudiar la calidad del servicio recibido que tienen los usuarios de las instituciones públicas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- a. Identificar la percepción que tienen los usuarios sobre las capacidades del personal que lo atendió en las instituciones públicas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014.
- b. Describir la percepción que tienen los usuarios sobre la infraestructura utilizada en la atención al público en las instituciones públicas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014.
- c. Describir la percepción que tienen los usuarios sobre la información que le brindaron en las instituciones públicas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014.
- d. Describir la percepción que tienen los usuarios sobre los momentos críticos en los servicios recibidos de las instituciones públicas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014.

## **4. HIPÓTESIS Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.**

### **4.1. HIPÓTESIS.**

#### **4.1.1 HIPÓTESIS GENERAL.**

“Se observa una baja calidad del servicio recibido que tienen los usuarios de las instituciones públicas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014”.

.

#### **4.1.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.**

- a. Se observa una baja percepción en los usuarios sobre las capacidades del personal que lo atendió en las instituciones públicas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014.
- b. Se observa una baja percepción en los usuarios sobre la infraestructura utilizada en la atención al público en las instituciones públicas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014.
- c. Se observa una baja percepción en los usuarios sobre la información que le brindaron en las instituciones públicas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014.
- d. Se observa una baja percepción en los usuarios sobre los momentos críticos en los servicios recibidos en las instituciones públicas de la ciudad de Iquitos, periodo 2014.

## 4.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

**Cuadro 3.** Operacionalización de las Variables

| Variable                     | Indicador                                      | Índices   |
|------------------------------|--|---|
| Calidad del servicio         | 1. Capacidades del personal que atiende.       | – Grado de conocimiento del servicio que se brinda. |
|                              |  | – Nivel de calidez en la atención.                  |
|                              | 2. Infraestructura en el servicio de atención. | – Limpieza del local.                               |
|                              |  | – Acceso de los usuarios.                           |
|                              |  | – Situación de los servicios higiénicos.            |
|                              | 3. Información recibida durante el servicio.   | – Visibilidad de los horarios de atención.          |
|                              |  | – Información de requisitos recibido.               |
|                              |  | – Acceso frente a un problema posterior.            |
|                              | 4. Momentos críticos del servicio recibido.    | – Opinión del tiempo.                               |
|                              |  | – Opinión del costo.                                |
| – Opinión de los requisitos. |  |   |

La unidad de medida de todos los índices mencionados es la medición ordinal, la cual consiste en establecer categorías con dos o más niveles que implican un orden inherente entre sí. Las formas más comunes de variables ordinales son ítems actitudinales estableciendo una serie de niveles que expresan una actitud de acuerdo o desacuerdo, como ejemplo en nuestra obligación determinamos: nada, algo, normal, bien y muy bien.

## 5. METODOS.

### 5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

El estudio pertenece al tipo No Experimental porque comprendió un análisis de la calidad del servicio de atención al cliente en las instituciones públicas de la ciudad de Iquitos – periodo 2014.

Se utilizó este tipo de investigación por su dimensión temporal o el número de momentos o puntos en el tiempo en los cuales se recolectan los datos.

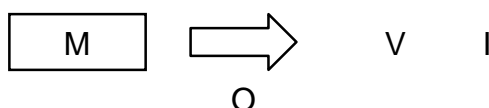
El nivel de la investigación fue el descriptivo.

### 5.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El diseño que se empleó fue el transversal, pues la aplicación del instrumento de recolección de datos se realizó en un solo momento y se describió solo la opinión del usuario.

No se hizo ningún manejo de la variable.

El diagrama es el siguiente:



Dónde:

M = Es la muestra del estudio.

V = Variable de estudio

O = Opinión del servicio recibido por el cliente.

I = Indicadores.

### 5.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.

#### 5.3.1 POBLACIÓN.

Fueron todos los usuarios de las instituciones públicas visitadas de la ciudad de Iquitos, en el mes de enero del 2014, las cuales fueron seis (Municipalidad de Maynas, Municipalidad de San Juan, Sunat, Sunarp, Reniec, Essalud).

El tamaño de la población es infinita pues mayormente no se conoce cuantos clientes pueden acercarse a realizar trámites o gestiones en una institución pública. En algunos casos es posible conocer como la cantidad de personas que deben renovar su licencia municipal de funcionamiento.

#### 5.3.2 MUESTRA.

Considerando que el tamaño de la población es infinita, el tamaño de la muestra se realiza utilizando la siguiente fórmula:

$$n^1 = \frac{(Z)^2 (p) \cdot (q)}{E^2} \quad n = 386$$

Donde:

Z : Coeficiente de confiabilidad. En un nivel de confianza del 95 %, es 1.96.

P : Proporción estimada. Asumiendo P = 50 %

E : Error o precisión. Asumiendo E = 5 %



## **5.4 TÉCNICA, INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

### **5.4.1 TÉCNICA E INSTRUMENTO.**

| <b>Técnica</b> | <b>Instrumento</b>             |
|----------------|--------------------------------|
| - La encuesta  | - El cuestionario de encuesta. |

### **5.4.2 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

- Se tomó contacto con las personas responsables de las instituciones públicas de la ciudad de Iquitos para que autoricen la presencia del encuestador.
- Se elaboró el instrumento de recolección de datos: La encuesta.
- Se aplicó el instrumento de recolección de datos a los clientes en un tiempo de 30 minutos a cada uno.
- Se procesaron los datos encontrados en hoja de cálculo excel.

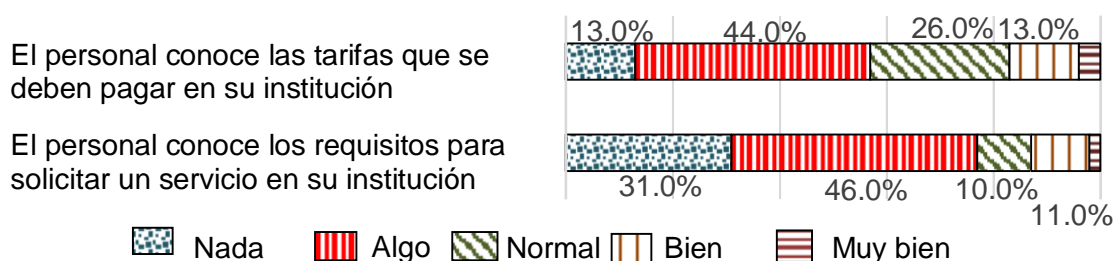
## 6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Los usuarios desean conocer las tarifas, o precio, que tienen que pagar, y los requisitos de los trámites o gestiones que tiene que cumplir al realizarlos ante las instituciones públicas.

Referente a las tarifas, los usuarios señalan que han observado en el personal de las instituciones públicas un bajo conocimiento de las tarifas a pagar. El 13.0% señaló que el personal no conoce y el 44.0% que conoce algo de las tarifas. Cabe señalar que para poder responder a la pregunta de la tarifa, el trabajador acude a otro trabajador, posiblemente el más antiguo para que le de la información solicitada por el usuario.

Referente a los requisitos, los usuarios señalan que han observado en el personal de las instituciones públicas también un amplio desconocimiento de los requisitos a presentar. El 31.0% señaló que el personal no conoce y el 46.0% que conoce algo de los requisitos. Cabe señalar que para poder responder a la pregunta de los requisitos, el trabajador hace el mismo movimiento que ante el desconocimiento de las tarifas.

**Grafico 2.** Grado de conocimiento de los trabajadores del servicio que brindan en las instituciones públicas de Iquitos, periodo 2014.



Fuente: Encuesta, mes de enero del 2014.

Elaboración: El autor.

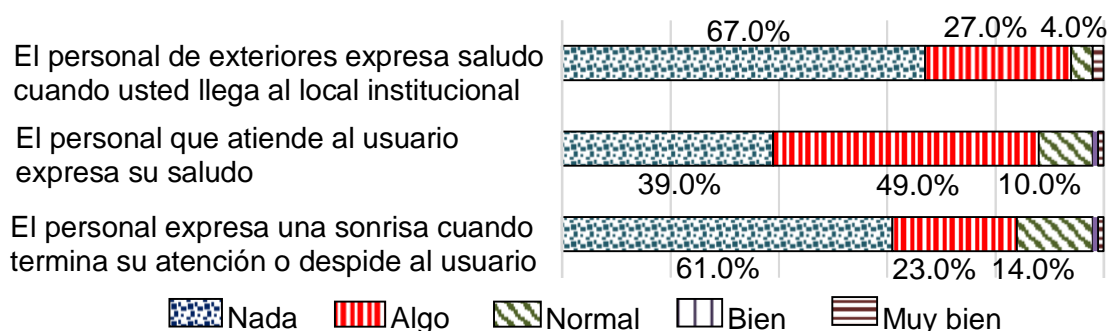
Los usuarios desean recibir una expresión de buena atención cuando se acerca a una institución pública, ya sea al ingresar, como cuando es atendido o cuando termina de hacerlo.

Referente al momento de llegada a la institución pública, los usuarios señalan el personal de las instituciones públicas muestran un significativo bajo nivel de calidez, como es un saludo. El 67% señaló que el personal no saluda y el 27.0% algunas veces saluda.

Referente al momento de ser atendido por el trabajador de la institución pública, los usuarios señalan que han observado en el personal de las instituciones públicas un bajo nivel de calidez también expresada en el saludo. El 39.0% señaló que el personal no saluda y el 49.0% que algunas veces saluda.

Referente al momento en que termina llegada su trámite o gestión en la institución pública, los usuarios expresan el personal de las instituciones públicas no sabe expresar un gesto de despedida como es una sonrisa. El 61.0% señaló que el personal no lo expresa y el 23.0% que algunas veces sonrío.

**Grafico 3.** Nivel de calidez de los trabajadores que atienden al público en las instituciones públicas de Iquitos, periodo 2014.



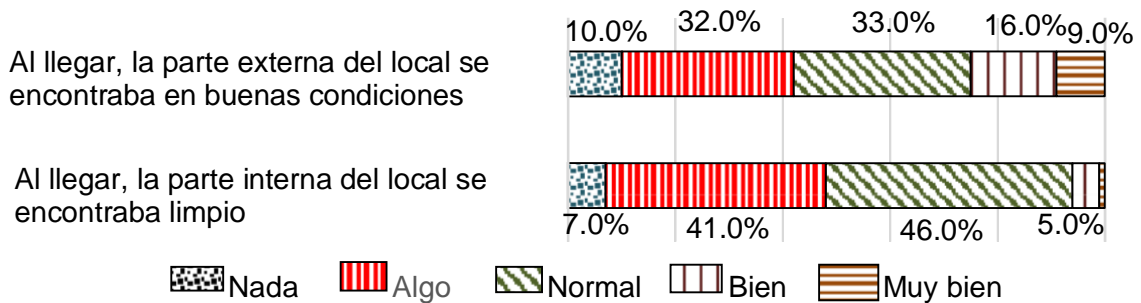
Fuente: Encuesta, mes de enero del 2014.  
Elaboración: El autor.

Los usuarios desean estar en un lugar que muestre limpieza, tanto en la parte externa como en los interiores del local.

Referente a los exteriores del local, lo cual es observado cuando se acerca a la institución pública, los usuarios señalan que las instituciones públicas presentan un regular nivel de limpieza. El 10% señaló que el local institucional donde realizo sus gestiones o tramites presentaba ninguna buena condición y el 32.0% que algunas veces tenía alguna buena condición.

Referente a los interiores del local, lo cual es observado cuando ingresa a la institución pública, también los usuarios señalan que las instituciones públicas presentan un regular nivel de limpieza. El 7% señaló que el local institucional donde realizo sus gestiones o tramites es nada limpio y el 41.0% que algunas veces está limpio.

**Grafico 4.** Percepción de la limpieza del local en las instituciones públicas de Iquitos, periodo 2014.



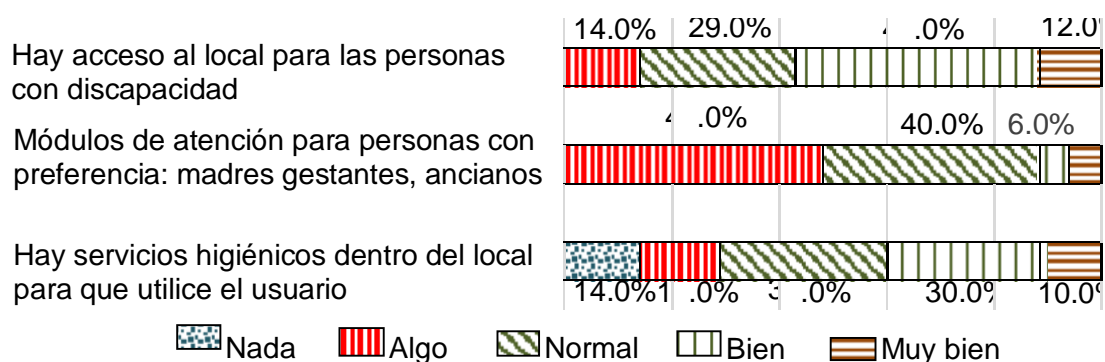
Fuente: Encuesta, mes de enero del 2014.  
Elaboración: El autor.

Los usuarios con discapacidad o de atención preferencial desean estar en un lugar donde se puedan desenvolver y poder recibir un buen servicio que se adecuen a sus exigencias.

Referente al acceso al local para las personas con discapacidad, los usuarios señalan que las instituciones públicas si están adecuadas de manera correcta para el acceso de discapacitados con un 12% (Muy bien) un 45 % (Bien). Sin embargo un 29% manifiesta que cuenta con lo necesario y un 14 % aún no está convencido de ello.

Referente a la atención para personas con preferencia un 48% manifiesta que existe algo de atención preferencial, mientras que un 40% señala que normalmente si existe una atención preferencial para los usuarios de esas características.

**Gráfico 5.** Percepción del acceso de los usuarios y de los servicios higiénicos



Fuente: Encuesta, mes de enero del 2014.

Elaboración: El autor.

Los usuarios necesitan y desean estar bien informados para poder agilizar sus respectivos trámites.

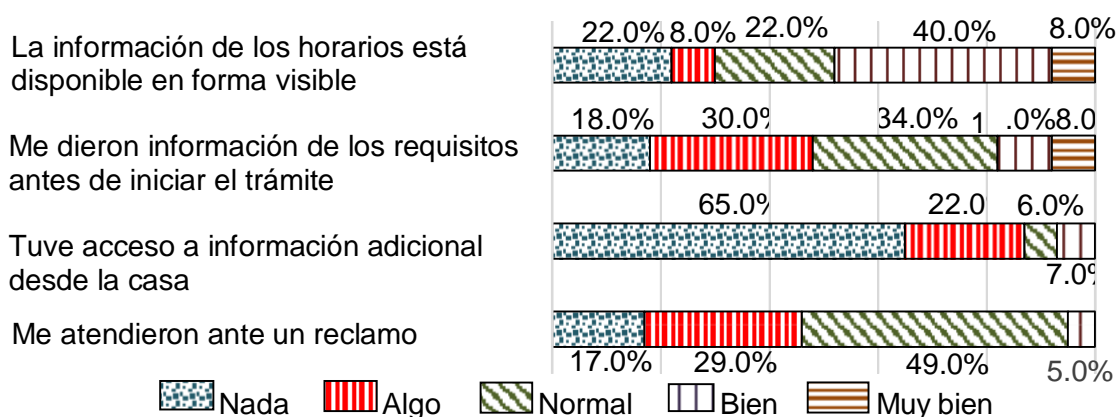
Referente a la información de los horarios de atención, un 8% está bastante conforme (Muy bien), 40 % (Bien), un 22% que lo normal, pero sin embargo un 22% que no hay nada de información.

Referente a la información de requisitos para tramites, solo un 8% (Muy Bien) y un 10 % (Bien), teniendo como 34% lo normal, un 30% de algo, y un 18% que no reciben nada de información.

Referente a que sí tuvieron información adicional desde sus casas, hay un 65% que nada.

Referente a la atención ante un reclamo, solo el 5% manifestó que bien, un 49% que lo normal, un 29% que algo y un 17% que nada.

**Grafico 6.** Percepción de la información recibida durante el servicio en las instituciones públicas de Iquitos, periodo 2014.

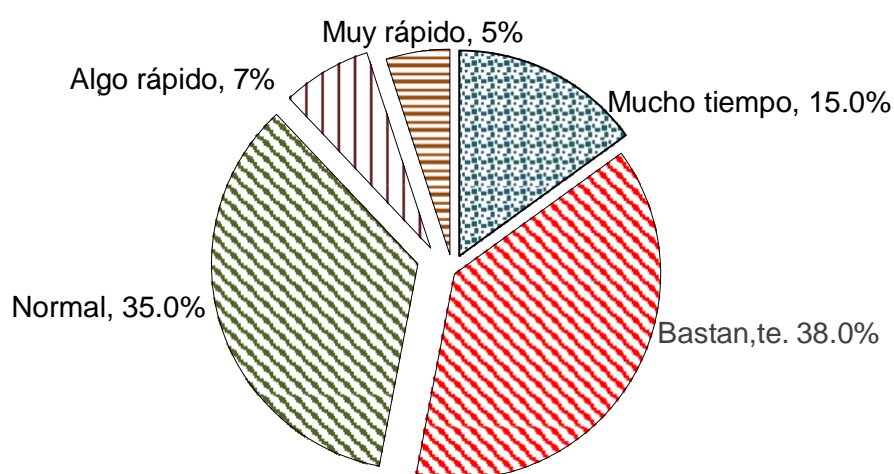


Fuente: Encuesta, mes de enero del 2014.  
Elaboración: El autor.

Los usuarios lo que más desean es realizar sus trámites en el menor tiempo posible, el factor tiempo es muy importante para ellos.

Referente al tiempo que les tomo hacer un trámite solo el 5% manifestó que fue muy rápido y un 7% algo rápido. Sin embargo un 35% manifiesta que se demoraron lo norma, un 15% mucho tiempo y un 38% que se demoraron bastante.

**Grafico 7.** Opinión del tiempo que tomo hacer el trámite en las instituciones públicas de Iquitos, periodo 2014.

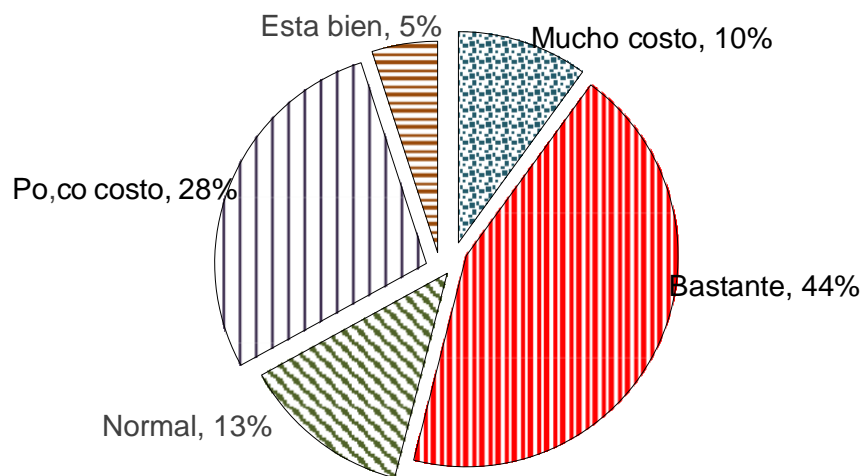


Fuente: Encuesta, mes de enero del 2014.  
Elaboración: El autor.

Los usuarios también evalúan el factor del costo que les representa realizar sus respectivos trámites.

Referente al costo de pago que realizaron para sus trámites solo el 5% manifestó que está bien, el 28% que el costo era poco, un 13% lo normal, sin embargo un 10% manifiesta que era mucho costo, y un 44% que era bastante.

**Grafico 8.** Opinión del costo que pago al hacer el trámite en las instituciones públicas de Iquitos, periodo 2014.



Fuente: Encuesta, mes de enero del 2014.

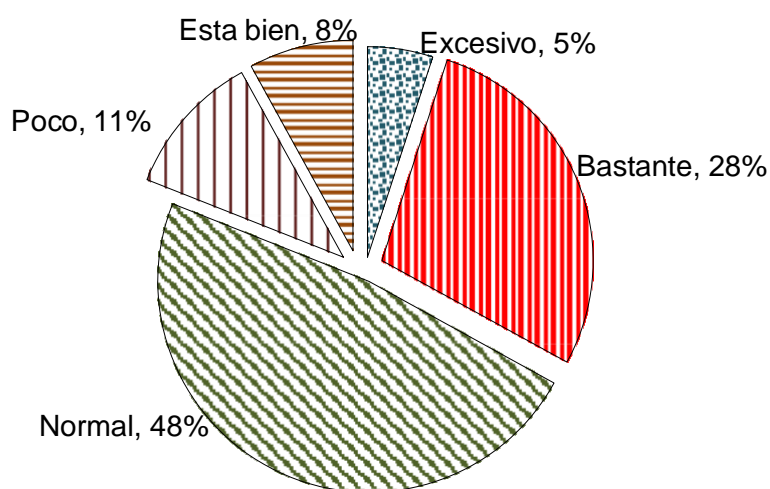
Elaboración: El autor.



Los usuarios son exigidos con requisitos para poder obtener lo que buscan.

Referente a la exigencia de requisitos por parte de las entidades públicas hacia los usuarios el 8% manifestó que está bien, el 11% que los requisitos eran pocos, un 48% lo normal, sin embargo un 28% manifiesta que exigen bastante, y un 5% que era excesivo.

**Grafico 9.** Opinión de los requisitos exigidos al hacer el trámite en las instituciones públicas de Iquitos, periodo 2014.



Fuente: Encuesta, mes de enero del 2014.  
Elaboración: El autor.

## 7. DISCUSIÓN.

Es importante mencionar que los niveles de fiabilidad de los instrumentos utilizados han sido óptimos, por lo que cada dato que se ha obtenido, garantiza el presente estudio.

Las preguntas aplicadas en las encuestas a profundidad, fueron validadas en si por consulta a nuestros docentes Universitarios.

Los resultados de ésta investigación, fueron realizadas mediante la encuesta a los usuarios de diversas entidades públicas en la ciudad de Iquitos – 2014.

Con respecto a las limitaciones que se dieron en el desarrollo de la investigación, encontramos lo siguiente:

- Muchas personas mostraban poca disponibilidad para poder realizar las encuestas, en su mayoría porque se encontraban con mal estado de ánimo y también por cuestión de tiempo.

Con respecto a la accesibilidad hacia las entidades públicas, no fue una barrera para poder adquirir toda la información necesaria y relevante para este trabajo de investigación.

Comenzando a analizar los resultados obtenidos a través del procesamiento de la información, se puede mencionar que varios de los puntos tratados en nuestras bases teóricas guardan relación, es decir convergen con la información obtenida en el trabajo de campo.

Los resultados muestran en su mayoría disconformidad, descontento, decepción y hasta resignación en la baja calidad de servicio que reciben los usuarios en las entidades públicas de la ciudad de Iquitos.

Sin embargo todos los usuarios, incluyéndonos, esperamos que esto algún día cambie, que el usuario sea tratado como se merece, porque así como esta en su deber estar en regla con el estado también es su derecho recibir un buen trato.

## **8. CONCLUSIONES.**

Referente a las tarifas, los usuarios señalan que han observado en el personal de las instituciones públicas un bajo conocimiento de las tarifas a pagar. El 13.0% señaló que el personal no conoce y el 44.0% que conoce algo de las tarifas. Referente a los requisitos, los usuarios señalan que han observado en el personal de las instituciones públicas también un amplio desconocimiento de los requisitos a presentar. El 31.0% señaló que el personal no conoce y el 46.0% que conoce algo de los requisitos.

Referente al momento de llegada a la institución pública, los usuarios señalan el personal de las instituciones públicas muestran un significativo bajo nivel de calidez, como es un saludo. El 67% señaló que el personal no saluda y el 27.0% algunas veces saluda.

Referente a los exteriores del local, los usuarios señalan que las instituciones públicas presentan un regular nivel de limpieza. El 10% señaló que el local institucional donde realizo sus gestiones o tramites presentaba ninguna buena condición y el 32.0% que algunas veces tenía alguna buena condición.

Referente a los interiores del local, los usuarios señalan que presentan un regular nivel de limpieza. El 7% señaló que el local institucional donde realizo sus gestiones o tramites es nada limpio y el 41.0% que algunas veces está limpio.

Referente a la información de requisitos para tramites, solo un 8% (Muy Bien) y un 10% (Bien), teniendo como 34% lo normal, un 30% de algo, y un 18% que no reciben nada de información.

Referente al tiempo que les tomo hacer un trámite solo el 5% manifestó que fue muy rápido y un 7% algo rápido. Sin embargo un 35% manifiesta que se demoraron lo norma, un 15% mucho tiempo y un 38% que se demoraron bastante.

Referente al costo de pago que realizaron para sus trámites solo el 5% manifestó que está bien, el 28% que el costo era poco, un 13% lo normal, sin embargo un 10% manifiesta que era mucho costo, y un 44% que era bastante.

Referente a la exigencia de requisitos por parte de las entidades públicas hacia los usuarios el 8% manifestó que está bien, el 11% que los requisitos eran pocos, un 48% lo normal, sin embargo un 28% manifiesta que exigen bastante, y un 5% que era excesivo.

## **9. RECOMENDACIONES.**

Una de las principales recomendaciones que damos para poder resolver el desconocimiento de los personales de las entidades públicas es que las instituciones deben capacitarlos constantemente y pasar por evaluaciones donde ellos puedan demostrar sus conocimientos y así estén calificados para poder ocupar esos cargos.

Las oficinas de recursos humanos deben ser los grandes responsables en preocuparse que el servicio que entregan sus instituciones sean de calidad, todo debe partir de ellos, enseñar y capacitar a través de talleres la importancia del buen trato a los clientes.

La limpieza y el mantenimiento es otro aspecto importante a pesar de que el porcentaje es mínimo de quejas ante el aspecto higiénico de las entidades públicas, aun se puede percibir quejas de que en algunas oportunidades los clientes encontraron las entidades públicas en mal estado higiénico, lo cual debe ser corregido inmediatamente porque puede estar afectando contra la salud pública. Este problema se encuentra sobre todo en los baños higiénicos y en las afueras del local de las entidades públicas.

## **10. BIBLIOGRAFIA**

### **CAD – Ciudadanos al día. 2011.**

“Atención al Ciudadano 2010”. Edición especial del boletín CAD, 13 diciembre del 2010, Lima, Perú.

### **CAD- Ciudadanos al día. 2013**

“Atención al Ciudadano en Municipalidades Provinciales 2013”. Boletín CAD N.156, 9 de Octubre del 2013. Editora: Caroline Gibu.

### **Defensoría del Pueblo 2013**

Decimoséptimo Informe Anual de la Defensoría del Pueblo. Enero – Diciembre 2013.

### **Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor**

Decreto Supremo 006-2009-PCM, Inc. A, art. 3. Publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 30 de Enero del 2009.

### **Constitución Política del Perú**

Capítulo I, Art. 65 del Régimen Económico. Constitución Política del Perú 1993.

### **Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Art. 2, Ley 29571. Publicado en el Diario “El Peruano” el 2 de Setiembre del 2010.

### **Ley Orgánica del Poder Ejecutivo**

Inc. B y C, art. 23, Ley 29158. Publicado en el Diario “El Peruano” el 20 de Diciembre del 2007.

### **Ley Orgánica de Gobiernos Regionales**

Inc. G, art. 9, Ley 27867. Publicada en el Diario “El Peruano” el 18 de Noviembre del 2002.

### **Ley Orgánica de Municipalidades**

Inc. D, art. 73, Ley 27972. Publicada en el Diario “El Peruano” el 27 de Mayo del 2003.

**Estrategia de Modernización de la Gestión Pública (2012-2016).** Decreto Supremo 109-2012-PCM. Publicado en el Diario “El Peruano” el 1 de Noviembre del 2012.

### **Ley 28175, Ley Marco del Empleo Público.**

Publicada en el Diario “El Peruano” el 19 de Febrero del 2004.

**Decreto Supremo 028-2007-PCM, puntualidad como práctica habitual en las entidades de la administración pública.** Publicado por el Diario “El Peruano” 25 de Marzo del 2007.

### **(Ley 27658, 2002) Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.**

Publicado en el Diario “El Peruano” el 30 de Enero del 2002.

### **Decreto Legislativo 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público.**

Publicado por el Diario “El Peruano” el 24 de Marzo de 1984.

### **Reglamento de Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor**

Art. 4, Decreto Supremo 011-2011-PCM. . Publicado en el Diario “El Peruano” el 19 de Febrero del 2011.

### **Ley General de personas con discapacidad**

Art. 17, Ley 29973. Publicada en el Diario “El Peruano” el 24 de Febrero de 2012.

**Ley 28683 que modifica a la ley 27408, atención preferencial a mujeres embarazadas, niños, niñas y adultos mayores en lugares de atención al público.** Publicado en el Diario “El Peruano” el 24 de Enero de 2001.

**Lineamientos 2006, Comisión de Protección al Consumidor, Indecopi**

**Ley 28996, Ley de eliminación de sobrecostos, trabas y restricciones a la inversión privada).** Publicado en el Diario “El Peruano” el 4 de Abril del 2007.

**HARRISON, Tony. 2002.**

Estrategias de comunicación, técnicas de publicidad. Ediciones Deusto. Editora El Comercio, España.

**REÁTEGUI, Víctor R. (2012).**

Tesis “Estudio de las expectativas que tienen los usuarios y la cultura de atención en la Municipalidad Provincial de Maynas”. Para optar el grado de magister en gestión empresarial en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana,

**RENGIFO, Rosario. 2011.**

Tesis “Estrategias de capacidades humanas y eficiencia laboral del personal administrativo del Hospital Apoyo Iquitos periodo 2011”. Para optar el grado de magister en administración y dirección de empresas, Universidad Alas Peruanas, Iquitos.

**CUADROS GUEDES, Juan. 2013**

Página Defensa del Consumidor. El Comercio 06 de Febrero del 2013.

**D´ALESSIO, Fernando. 2015**

Libro ““Administración de las Operaciones Productivas. Un Enfoque en Procesos para la Gerencia”, "Administración y Dirección de la Producción”



## 11. ANEXOS.

### ANEXO 01 CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Nota: Para ser aplicado en la percepción de la calidad del servicio recibido por el usuario de las instituciones públicas de la ciudad de Iquitos.

| Expresar su percepción sobre las capacidades del personal que atiende al público en las instituciones públicas | Nada | Algo | Normal | Bien | Muy bien |
|--|------|------|--------|------|----------|
| 1. El personal conoce los requisitos para solicitar un servicio en su institución.                             | 1    | 2    | 3      | 4    | 5        |
| 2. El personal conoce las tarifas que se deben pagar en su institución.  | 1    | 2    | 3      | 4    | 5        |
| 3. El personal que está en lo exteriores expresa su saludo cuando usted llega al local institucional.          | 1    | 2    | 3      | 4    | 5        |
| 4. El personal que atiende al usuario expresa su saludo.   | 1    | 2    | 3      | 4    | 5        |
| 5. El personal expresa una sonrisa cuando termina su atención o despide al usuario.                            | 1    | 2    | 3      | 4    | 5        |

| Expresar su percepción sobre la infraestructura que ha visto cuando le atendieron en las instituciones públicas | Nada | Algo | Normal | Bien | Muy bien |
|---|------|------|--------|------|----------|
| 6. Al llegar a la institución pública, la parte externa del local se encontraba en buenas condiciones físicas.  | 1    | 2    | 3      | 4    | 5        |
| 7. Al llegar a la institución pública, la parte interna del local se encontraba limpio.                         | 1    | 2    | 3      | 4    | 5        |
| 8. Hay acceso al local para las personas con discapacidad.  | 1    | 2    | 3      | 4    | 5        |
| 9. Hay módulos de atención para las personas con preferencia: madres gestantes, ancianos.                       | 1    | 2    | 3      | 4    | 5        |
| 10. Hay servicios higiénicos dentro del local para que utilice el usuario.                                      | 1    | 2    | 3      | 4    | 5        |

| Señale la información recibida al hacer o gestionar un trámite:          | Nada | Algo | Normal | Bien | Muy bien |
|--|------|------|--------|------|----------|
| 11. La información de los horarios esta disponible en forma visible.     | 1    | 2    | 3      | 4    | 5        |
| 12. Me dieron información de los requisitos antes de iniciar el trámite. | 1    | 2    | 3      | 4    | 5        |
| 13. Tuve acceso a información adicional desde la casa.                   | 1    | 2    | 3      | 4    | 5        |
| 14. Me atendieron ante un reclamo.                                       | 1    | 2    | 3      | 4    | 5        |

| Expresar su opinión sobre el trámite realizado en la institución: | Mucho tiempo | Bastante | Normal | Algo rápido | Muy rápido |
|---|--------------|----------|--------|-------------|------------|
| 15. El tiempo que le tomó al hacer el trámite.                    | 1            | 2        | 3      | 4           | 5          |

| Expresar su opinión sobre el costo pagado en la institución: | Mucho costo | Bastante | Normal | Poco costo | Esta bien |
|--|-------------|----------|--------|------------|-----------|
| 16. El costo que pagó al hacer el trámite.                   | 1           | 2        | 3      | 4          | 5         |

| Expresar su opinión sobre los requisitos que le exigieron en la institución: | Excesivo | Bastante | Normal | Poco | Esta bien |
|--|----------|----------|--------|------|-----------|
| 17. Los requisitos por un trámite.   | 1        | 2        | 3      | 4    | 5         |