

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Gestión Pública

Tesis

**El proceso de atención a la ciudadanía en el
Gobierno Regional de Huancavelica. Un estudio de
brechas desde la participación ciudadana**

Yesenia Huaira Vargas

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración y Gestión Pública

Huancayo, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Ma. Pedro Bernabe Venegas Rodriguez
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 7 de Noviembre de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

El proceso de atención a la ciudadanía en el Gobierno Regional de Huancavelica. Un estudio de brechas desde la Participación Ciudadana

Autores:

1. Yesenia Huaira Vargas – EAP. Administración y Gestión Pública

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 16 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- | | | | | |
|---|----|-------------------------------------|----|--------------------------|
| Filtro de exclusión de bibliografía | SI | <input checked="" type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| • Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº de palabras excluidas (en caso de elegir "SI"): 10 | SI | <input checked="" type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |
| • Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante | SI | <input checked="" type="checkbox"/> | NO | <input type="checkbox"/> |

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Asesor

Ma. Pedro Bernabe Venegas Rodriguez

0000-0001-9806-6419

Dedicatoria

Este presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios, motor y guía. A las personas que me brindaron el apoyo para realizar este trabajo y se espera que la lengua originaria sea respetada y que no se pierda.

Agradecimientos

En primera instancia a Dios quien nos dio la vida y a nuestras familias que nos dan su apoyo incondicional, quien nos brindó su apoyo y nos proporcionó los conocimientos adecuados para poder culminar este trabajo.

Índice de Contenido

Dedicatoria	iv
Agradecimientos	vi
Índice de Contenido	v
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
Capítulo I: Planteamiento del Estudio	16
1.1. Escenario de la investigación	16
1.1.1. Espacial.	16
1.1.2. Temporal.	16
1.1.3. Conceptual.	17
1.1.4. Experiencia y Rol del Investigador.	17
1.2. Situación Problemática	17
1.2.1. Antecedentes de Investigación.	17
1.2.1.1. Artículos científicos.	17
1.2.1.2. Tesis nacionales e Internacionales.	20
1.2.2. Caracterización de los Sujetos de Estudio.	24
1.2.3. Caracterización del Problema.	26
1.3. Formulación del Problema	28
1.3.1. Problema General.	28
1.3.2. Problemas Específicos.	28
1.4. Propósito de la Investigación	29

1.4.1. Propósito General.	29
1.4.2. Propósitos Específicos.	29
1.5. Justificación de la Investigación	29
1.5.1. Justificación Teórica.	29
1.5.2. Justificación Práctica.	30
1.5.3. Justificación Metodológica.	30
Capítulo II: Estado del Arte	31
2.1. Revisión Literaria	31
2.1.1. Modelo Tradicional de Administración Pública	31
2.1.2. Nueva Gestión Pública (NGP)	31
2.2. Marco Conceptual	34
2.2.1. Carta Iberoamericana de Calidad de Gestión Pública.	34
2.2.1.1. Principios de una Gestión Pública de Calidad.	35
2.2.1.2. Derechos y Deberes de los Ciudadanos.	35
2.2.2. Atención Ciudadana y Estándares para su Mejora.	36
2.2.2.1. Enfoque por Demanda.	36
2.2.2.2. Estándares para una Atención de Calidad.	37
2.2.2.2.1. Orientación a la ciudadanía.	39
2.2.2.2.2. Pagos vinculados a los trámites y servicios	40
2.2.2.2.3. Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos	41
2.2.2.2.4. Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural.	41
2.2.2.2.5. Simplificación administrativa.	42
Capítulo III: Metodología	43
3.1. Enfoque de la Investigación	43
3.2. Paradigma de la Investigación	43

3.3. Métodos de investigación	43
3.3.1. Métodos generales	43
3.3.2. Método específico	44
3.3.3. Método etnológico	44
3.4. Sistema de Categorías	44
3.5. Selección de los Sujetos de Estudio	45
3.5.1. Caracterización de los sujetos de estudio	45
3.6. Técnicas de Producción de Información	46
3.7. Técnicas de Análisis de la Información	46
Capítulo IV: Resultados	48
4.1. Descripción del Trabajo de Campo	48
Primer Entrevistado (Gerente de desarrollo económico social)	48
Entrevistadora: ¿Usted qué medios utiliza para comunicarse?	48
Segundo Entrevistado (Secretaria de mesa de partes Gobierno Regional de Huancavelica)	51
Orientación a la ciudadanía	51
4.2. Análisis y Síntesis de los Resultados	54
4.2.1. Información obtenida por medio de rúbricas	55
4.2.1.1. Orientación a la ciudadanía:	57
4.2.1.2. Pagos vinculados a los trámites y servicios:	58
4.2.1.3. Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos:	59
4.2.1.4. Trato preferente, equitativo con pertinencia cultural:	60
4.2.2. Información obtenida por medio de entrevistas.	60
4.3. Interpretación de los Hallazgos	61
Categorización	61
Resultado de la rúbrica aplicados a los 10 presidentes de la comunidad campesina	62

Conclusiones	66
Recomendaciones	67
Referencias	68
Apéndices	72

Lista de Tablas

Tabla 1	25
Tabla 2	25
Tabla 3	45
Tabla 4	46

Lista de Figuras

Figura 1. Reportes detalle instituciones más quejas.	26
Figura 2. Reporte detalle Instituciones más quejadas	27
Figura 3. Porcentajes que perciben de la calidad de atención que recibe el usuario	28
Figura 4. Información obtenida por medio de entrevistas	55
Figura 5. Información obtenida por medio de entrevistas	55
Figura 6. Información obtenida por medio de rúbricas	57

Resumen

El presente trabajo contiene sobre el proceso de atención a la ciudadanía en el Gobierno Regional de Huancavelica el de la atención ciudadana a quechua hablantes, el quechua ha sido una de las principales lenguas del Perú desde la época precolonial, fue reconocido el quechua como idioma oficial del Perú en 1968 con el expresidente del Perú Juan Velasco Alvarado, se aprobó el 27 de mayo de 1975 con la ley 21156. Pero lo que establece la Ley 29735: el artículo 4 de los derechos de cada persona debe implementarse en su idioma oficial en las oficinas e instituciones públicas. El principal problema es ¿Cuál es la condición en que se encuentra el proceso de atención a la ciudadanía en el Gobierno Regional de Huancavelica?

La investigación se ha elaborado según la metodología cualitativa con la categorización emergente, triangulación producto de dos o más fuentes teóricas, así como datos obtenidos, métodos de investigación, en el estudio de un fenómeno singular y la contrastación: esta etapa comprende en vincular y contrastar los resultados con aquellos estudios previos que se detalla en el marco teórico.

Palabras claves: atención a la ciudadanía, orientación a la ciudadanía, protocolos de atención a la ciudadanía y trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural

Abstract

The present work contains citizen attention to Quecha speakers, the Quechua language is one of the main languages of Peru since precolonial times, Quechua was recognized as the official language of Peru in 1968 with the former president of Peru Juan Velasco Alvarado, the May 27, 1975 with Law 21156. However, what Law 29735 mandates is: Article 4 It is the right of every person to be served in their mother tongue in state agencies and instances. The process of attention to citizens in the regional government of Huancavelica. a study of gaps from citizen participation, the main problem is what are the characteristics of citizen attention by the Regional Government entity of Huancavelica.

The research has been developed according to qualitative methodology with emerging categorization, triangulation resulting from two or more theoretical sources, as well as data obtained, research methods, in the study of a singular phenomenon and contrast: this stage includes linking and contrasting. the results with those previous studies that are detailed in the theoretical framework.

Keywords: attention to citizens, orientation to citizenship, protocols of attention to citizens and preferential, equitable and culturally relevant treatment

Introducción

El presente trabajo contiene sobre la atención a la ciudadanía quechua hablante en el Gobierno Regional de Huancavelica, el idioma quechua es uno de los principales idiomas del Perú desde épocas precoloniales, fue reconocido el quechua como idioma oficial del Perú en 1968 con el expresidente del Perú Juan Velasco Alvarado, se aprobó el 27 de mayo de 1975 con la ley 21156. Sin embargo, lo que manda la Ley 29735 es: Artículo 4 Son derechos de toda persona ser atendida en su lengua materna en los organismos e instancias estatales. El proceso de atención a la ciudadanía en el Gobierno Regional de Huancavelica. Un estudio de brechas desde la participación ciudadana, el principal problema es ¿Cuál es la condición en que se encuentra el proceso de atención a la ciudadanía en el Gobierno Regional de Huancavelica?

El objetivo principal es describir las características de la atención ciudadana por la entidad de Gobierno Regional de Huancavelica. Uno de los temas primordiales de la atención ciudadana es que los servidores públicos tengan el uso y manejo de lengua quechua para que haya una atención eficiente y una buena comunicación con los ciudadanos. Donde los objetivos específicos es Caracterizar la atención brindada del Gobierno Regional de Huancavelica hacia los ciudadanos quechua hablantes y nivel de aprobación de su labor y atención que brinda a la ciudadanía, Conocer la oportunidad de resolución de problemas del gobierno regional de Huancavelica hacia la población, Interpretar la satisfacción de ciudadanos con respecto a la atención brindada del gobierno regional de Huancavelica y evaluar el tipo de comunicación establecida por el Gobierno Regional de Huancavelica con la población.

Estos objetivos aportaran al final de la presente tesis que será proponer la mejoras en las entidades públicas en gestión de recursos humanos para la contratación de servidores públicos que tienen el uso y manejo de lengua quechua para la atención ciudadana sobre todo a los ciudadanos quechua hablantes de las zonas rurales.

El análisis se realizó utilizando el método cualitativo con la categorización emergente, la triangulación que implica la mezcla de diferentes teorías, fuentes de datos y técnicas de estudio para investigar un evento único y validar los hallazgos obtenidos. Durante esta etapa, se realiza la comparación y contraste de los hallazgos con investigaciones previas similares que fueron citadas en la sección teórica de referencia. Finalmente, se le presentará en el trabajo.

En el capítulo I se realiza el planteamiento de investigación, situación problemática, formulación de problemas, los propósitos de la investigación y justificación de la investigación.

En el capítulo II veremos sobre revisión literaria y marco conceptual.

En el capítulo III se detalla el método aplicado.

En el capítulo IV se muestra los resultados y hallazgos de la investigación.

Capítulo I

Planteamiento del Estudio

1.1. Escenario de la investigación

1.1.1. Espacial.

De acuerdo a Alfaro (2012), redactar un escenario ubicación o área geográfica Se debe especificar la región o área geográfica donde se realizará la investigación; en tal sentido, la investigación en curso se efectuó en la ciudad de Huancavelica, lugar donde operan administrativamente las oficinas de GRH, se caracteriza la condición actual en que se encuentra el procesos de atención a la ciudadanía en GRH en área de Desarrollo Económico Social y los ciudadanos que constante se apersona a la entidad.

1.1.2. Temporal.

De acuerdo a la perspectiva de Alfaro (2012), Una limitación de tiempo se refiere al tiempo que se considera relevante para los hechos, fenómenos o sujetos de la realidad , estas pueden ser: (a) Transversal, está compendio todo los estudios que se pueden ejecutar con rapidez, en cuanto a la realidad problemática se fundamente adecuadamente; (b) longitudinal, es aquellas que se requiere un largo periodo de tiempo para ejecución e investigación y tener conocimiento sus variaciones desde el comienzo hasta la culminación.

Los datos que serán considerados para la elaboración de la propuesta de investigación. será en marcados entre los meses de junio y julio del 2023, durante dos meses, considerando únicamente la temática de la atención a la ciudadanía de Gobierno Regional de Huancavelica y su segmentación por área de Desarrollo Económico Social la atención a los ciudadanos, esto será obtenido a través de los fuentes secundarios para ver la calidad de atención al ciudadano se aplicará una investigación en los ciudadanos y servidor público que permitirá determinar la calidad de atención al ciudadano en el Gobierno Regional de Huancavelica.

1.1.3. Conceptual.

Se investigó sobre las características de la atención ciudadana en el Gobierno Regional, según los estándares de atención en Entidades de la Administración Pública que plantea la Presidencia del Consejo de ministros.

1.1.4. Experiencia y Rol del Investigador.

Personal administrativo de la gestión anterior que comprende el año 2019; en tal sentido, ha experimentado las diferentes carencias en cuanto a la atención ciudadana. al momento de ejecutar la investigación el rol de investigador será el de observador.

1.2. Situación Problemática

1.2.1. Antecedentes de Investigación.

1.2.1.1. Artículos científicos.

López y Vega (2016), afirman que *“Mejor atención al ciudadano” en su artículo científico hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: retos que todavía no han sido enfrentados en la estrategia*”. Tiene el objetivo de identificar, fortalecer o desarrollar en la habilidad de mejorar la atención brindada al ciudadano y optimizar con eficiencia del servicio que brinda los servidores públicos y optimizar el acceso para ciudadanos a dichos servicios para tener una eficiente comunicación, reducción de tiempo, transparencia y costo para la población, concentrando múltiples servicios que brinda las entidades públicas. Se concluye este artículo, los servicios públicos que tenga requerimientos reales de los ciudadanos por servicio eficaces y eficientes, desarrollando una plataforma integrada de acceso multicanal reduciendo tiempos y costos en la atención.

Se puede observar la relación que existe entre su investigación y presente trabajo por cuanto identifica fortalecer o desarrollar en la estrategia de mejorar la atención brindada al ciudadano y optimizar con eficiencia del servicio que brinda los servidores públicos y optimizar el acceso para ciudadanos para tener una eficiente comunicación, se selecciona este antecedente

porque se relaciona con la investigación que se realiza ya que trata de conocer las características de la atención ciudadana que brinda los servidores públicos del Gobierno Regional de Huancavelica.

Hevia (2014) el artículo científico investiga “*Construcciones de capacidades estatales y patrones de relación Gobierno-ciudadanos un análisis del nivel subnacional*” investiga las capacidades relacionadas que construyen un gobierno, también busca identificar patrones que permitan la relación de la sociedad con gobierno. Para lograr sus objetivos económicos y sociales en la ciudadanía. Resaltaron clave patrones de relación donde el primero utilizaron un sistema de atención ciudadana y de petición directas y también por manifestaciones en las vías públicas y descontento por el empleo de las estructuras institucionales. participación diseño e implementación de las políticas públicas en diversos que hacen referencia a la conexión del gobierno con el entorno socioeconómico. Las interacciones que los líderes políticos tienen con la población. Se eligió una perspectiva de antropología política que puede examinar los modelos repetitivos de interacción entre la sociedad y el gobierno.

En el estudio de artículo científico se puede observar la relación que existe entre su investigación y presente trabajo por cuanto busca identificar patrones de relación que permitan la relación sociedad con gobierno, utilizaron un sistema de atención ciudadana y de petición directas para que tenga eficientemente comunicación con los ciudadanos.

Paniagua et al. (2012) en su artículo científico “*Transparencia, participación ciudadana y gobierno electrónico: el caso del Gobierno Local de ciudad México*” busca nuevas relaciones de la ciudadana y el gobernante y la transparencia y la rendición de cuentas de la entidad y acceso a la información pública de la entidad de municipio de México. El objetivo es conocer qué porcentaje hay la participación ciudadana y la transparencia y acceso a la información. donde distinguí la participación ciudadana. La evaluación vertical de la ciudadanía tiene una limitación a requerir información de distintas funciones o áreas de la

entidad público; la importancia de la investigación es utilizar la participación ciudadana para optimizar la rendición de cuentas de la entidad también incorporar el sentir ciudadano así para una buena toma de decisiones. A pesar de avances que realizaron, la participación de los ciudadanos en la entidad, relacionada a la transparencia y acceso a la información de la entidad pública no logra fortalecerse elementos principales de la gobernanza, así para que permita formar parte activa del gobierno y así tenga una comunicación eficiente y eficaz, transparente con la ciudadanía y para una buena toma de decisiones.

En el mencionado artículo, se puede observar la relación que existe entre su investigación y presente trabajo por cuanto busca nuevas relaciones de la ciudadanía y el gobernante su objetivo es conocer qué porcentaje hay la participación ciudadana y la transparencia y al acceso a la información, se selecciona este antecedente porque se trata de participación ciudadana y la transparencia se relaciona ambas investigaciones ya que trata de atención al ciudadano y comunicación entre gobernante y ciudadano.

Quintana y Grimaldo (2012) publicaron el artículo científico *“La unidad de atención al ciudadano de la Gobernación del estado Mérida como herramientas para el diseño de políticas públicas de vivienda”* se tiene un propósito que permita replantear y solucionar los problemas en la atención ciudadana de la gobernación del estado Mérida y obtener una herramienta de información para diseño estratégico de políticas para formar un aproximación entre Estado y sociedad al crear la inclusión y el interés de los poblaciones en los asuntos públicos, actualmente la entidad se encuentra en búsqueda de las estrategias para brindar la atención las necesidades de la población y la democracia social y participativa de la ciudadanías. El objetivo es obtener de manera sistematizada e información a sus requerimientos y problemáticas que enfrenta en sus localidades los ciudadanos, peticiones y diseñar estrategias de gestión para atención al ciudadano que facilite la incorporación de planificación social. En conclusión, se ve el esfuerzo de parte de la entidad en lograr planes con las necesidades de los

ciudadanos para ellos se han creado fondos que es (FONHVIM) también se realizó la implementación un avance del Sistema de Atención al Ciudadano (SIAC) ya tenga así una buena toma de decisiones y se ve que hay un poco seguridad para alcanzar el objetivo por parte de la coordinación de la unidad por insuficiente información sobre problemáticas de vivienda.

En el estudio del artículo científico ya antes mencionado, se puede observar la relación que existe entre su investigación y presente trabajo por cuanto su objetivo es obtener de manera sistematizada e información a sus requerimientos y problemáticas que enfrenta en sus lo

calidades los ciudadanos, peticiones y diseñar estrategias de gestión para atención al ciudadano que facilite la incorporación de planificación social, se selecciona este antecedente porque se relaciona en el trabajo realizado de atención a los ciudadanos.

1.2.1.2. Tesis nacionales e Internacionales.

Bedon y Paredes (2019) según su tesis de investigación busca responder a esta pregunta gestión por métodos y “*Calidad de los servicios prestados a los ciudadanos en las instituciones públicas que son SUNAT y OSINERGMIN*”. Se investigó para determinar el nivel de ejecución alcanzadas por las entidades públicas. El propósito de la indagación fue para cotejar la gestión por procesos y la calidad de atención del servicio proporcionado dentro del marco de la política de innovación en la gestión pública., la sistemática fue basado en cualitativa son semejantes, en el marco de la política innovadora de gestión pública, que tiene el objetivo determinar si el proceso de gestión es similar y el servicio es bueno en SUNAT y OSINERGMIN, se decide que la misión de métodos y la eficiencia del servicio implementado aumentará o disminuirá en la misma dirección, cotejando cada una de las variables en las instituciones indicadas. La finalidad es dirige la planificación y aplicación de los recursos del estado para garantizar y mantener de manera continua la seguridad nacional del territorio. Se ha determinado que la relación entre la gestión basada en procesos y la eficacia del servicio proporcionado en ambas organizaciones es significativa, lo que indica que ambas variables aumentan o disminuyen al

mismo tiempo. Se sugiere seguir investigando para descubrir la causa de la variabilidad en la implementación de la gestión basada en procesos y la mejora en la calidad del servicio ofrecido por ambas empresas a la ciudadanía.

Asimismo, el estudio menciona que se puede observar la relación que existe entre su investigación y presente trabajo por cuánto la investigación fue para cotejar la gobierno por etapas y la calidad de atención de asistencia que brinda en el marco de la política de reforma de la administración pública, se selecciona este antecedente porque se trata de la eficacia de asistencia que brinda a los ciudadanos.

Suárez (2019) según su tesis de investigación fue analizada "*Atención al ciudadano en la municipalidad de Huaytará*", que no ofrece eficazmente la atención al ciudadano huaytarino los usuarios de la municipalidad tenga habilidades que se requiriera y ejercer la calidad de atención que brinda al poblador, utilizando la técnica inductiva. Se aplicó el instrumento de entrevista para levantamiento de estudio realizado, obteniendo el resultado de la atención al ciudadano en la municipalidad de Huaytará. Donde se ve que no se da importancia a la ciudadanía en brindar una calidad de atención a provincias para la participación, analizando es necesario tener las capacidades requeridas para asistir a los ciudadanos en la municipalidad provincial de Huaytarà se puede confirmar que los servidores públicos de la entidad no tienen la habilidad requerida para atender eficientemente al ciudadano, donde se ve la falta de desarrollo de la satisfacción de brindar la atención y ser eficientemente en la informacion en todo su canal. Se perdió el sentido de "trabajar para servir" no tiene un pensamiento general, no labora para el progreso de una ciudad, pueblo o nación trabaja sin vocación de servicio solo realizar para satisfacer uno mismo no a los ciudadanos.

En el estudio de Suárez (2019) se puede observar la relación que existe entre su investigación y presente trabajo por cuánto la investigación por sus aportes conceptuales

analiza la mala atención al ciudadano en la municipalidad de Huaytará, se selecciona este antecedente porque tiene relación sobre que brinda mala atención ciudadana.

Cedamano (2018) según su tesis de investigación su objetivo es establecer hay deficiente el manejo de las lenguas alto andinas en los funcionarios, los trabajadores de sector público que cuenta con continua comunicación en territorios con extensas personas habitantes nativa, la implementación efectivamente de manejos gubernamentales y reduce fenómenos de exclusión social de esas personas. Con el uso y conocimiento del habla originaria del área rural, por parte de un funcionario público, es posible contactar directamente a la comunidad, para una mejor aceptación de los servicios ofrecidos, tiene tres variables: la realidad cultural y la lengua, las gubernamentales de área reclutamiento de personales y empleados públicos, el uso de la lengua dominante, para recolectar información y analizarla, serán las que determinarán los primordiales hallazgos. En consecuencia, la interrogación que guio su indagación fue ésta. Para la ejecución exitosa de manejos de desarrollo de la sociedad civil en el Perú, ¿qué tan necesario es el conocimiento de la lengua nativa de los servidores públicos, especialmente en las zonas rurales, porque la lengua nativa es una de las señales más visibles del liderazgo de los pueblos? Se llega a una conclusión que debe fortalecerse de mecanismos de descentralización y abrir espacios abiertos de participación de la ciudadanía y la transparencia local para asegurar una vigilancia que tenga una buena comunicación y atención al ciudadano, Sólo los tomadores de decisiones y el ciudadano intercultural conocen su papel en una patria diversa como el Perú para proporcionar paso a los cambios necesarios dentro de la ciudadanía. También que la hipótesis que formuló al comienzo del trabajo de campo lo inspiró en este estudio. Por un lado, la presencia de hablantes en la lengua originaria en cargos o funcionarios de ciudades y oficinas públicas es la mejor señal de que el Gobierno pretende hablar en la lengua materna de los usuarios. El trabajo que realiza una institución como SERVIR u otra institución relacionada con temas o raíces lingüísticas o

la calidad de la administración pública, está relacionado con el área deseada de la política interculturalidad, es decir, mejorar la condición de las lenguas culturales y de larga data. en nuestro país y a punto de ser eliminado. Se da alcance el primer intento es mostrar exactamente lo que significa hacer las técnicas en favor de los dominantes de la lengua originaria y hay una eficiente comunicación y participación de la ciudadanía para una buena toma de decisiones en la localidad.

En el estudio del artículo de Cedamanos (2018) se selecciona este antecedente se observa la relación que existe entre su investigación y presente trabajo por cuánto tiene objetivo establecer el déficit de manejo de las lenguas originarias en los funcionarios donde explica que no hay un dominio de lenguas originarias de los funcionarios públicos.

Gutierrez y Siles (2018) según su tesis de investigación “*Atención Ciudadana Y Calidad Del Servicio Al Usuario, Un Estudio Comparativo Entre La Municipalidad De Lima Y El Ajuntament De L’hospitalet De Llobregat- 2014*”, responde a la siguiente pregunta dónde se formula en la investigación ¿tiene discrepancias brindar la Atención ciudadana y la Calidad del servicio al ciudadano entre las dos entidades que es las Municipalidades de Lima y Ajuntament de L’Hospitalet de Llobregat-2014? Se establecen las diferencias de Atención ciudadana y eficientemente del servicio al ciudadano entre las dos entidades que son las Municipalidades de Lima y Ajuntament de L’Hospitalet de Llobregat-2014. Se alimentan de información de cómo brindar a los ciudadanos un servicio eficiente y cuál es la perspectiva del poblador. La indagación que se realiza permite comparar las diferentes percepciones de los ciudadanos tanto en la municipalidad de Lima como en L’Hospitalet de Llobregat. Los logros de indagación se dio la hipótesis que existe oposiciones de brindar la atención a los usuarios y calidad del servicio al usuario entre las dos entidades y también se cotejó los dos grupos y se aplicó una T-Student para muestra y obtener los resultados la comparación de ambos variables y posteriormente describir el trato del personal, existe una diferencia servicio de la atención

ciudadana y la eficiente del servicio a los ciudadanos en las dos entidades como es en municipalidades y ajuntament de L'Hospitalet. Debe realizarse una examinación de nuevos prototipos de gestión relacionado con mejora de atención ciudadana y la calidad de servicio para que sea eficientemente la comunicación y satisfacción de los ciudadanos y usuarios.

El estudio de Gutierrez y Siles (2018) se puede observar la relación que existe entre su investigación y presente trabajo por cuánto analiza la atención ciudadana y la calidad del servicio que brinda a los usuarios en la Municipalidades de Lima y Ajuntament de L'Hospitalet.

1.2.2. Caracterización de los Sujetos de Estudio.

Sujeto de información A1: Su formación académica es superior, su lengua materna es quechua, constantemente se apersona al Gobierno Regional de Huancavelica para realizar diferentes tramites la atención que le brindaron fueron malas donde hay una diferencia y discriminación al ciudadanos quechua hablantes donde no hay una igualdad para los ciudadanos de habla quechua y que los servidores públicos no hay que sepan hablar el idioma originario y hay una deficiencia de brindar el servicio de atender al ciudadano, en el gobierno regional existen más de 62% de ciudadanos quechua hablante donde seria en el Gobierno regional los servidores públicos que hablen el idioma.

Sujeto de información B1: Su formación académica es secundaria, su lengua materna es quechua, mensual una vez se apersona al gobierno regional de Huancavelica para realizar diferentes tramites, la atención que le brindaron fueron regular donde hay una diferencia y discriminación al ciudadanos quechua hablantes donde no hay una igualdad para los ciudadanos de habla quechua y que los servidores públicos hay uno que sepan hablar el idioma originario y hay una deficiencia de brindar el servicio de atender al ciudadano, en el gobierno regional existen más de 62% de ciudadanos quechua hablante donde seria en el Gobierno Regional los servidores públicos que hablen el idioma.

Tabla 1*Caracterización de los Sujetos de Estudio*

Clave de identificación	A1	B1
Grado de instrucción	Superior	secundaria
Lengua materna	quechua	castellano
Atención al usuario	Mala	regular
Hay igualdad para los ciudadanos quechua hablantes	No	no
Los servidores públicos hablan quechua	No	Uno o dos personas

Basado en criterios predefinidos para la selección de entrevistados clave y la evaluación de los objetivos de la investigación, así como el marco conceptual – se aplica una entrevista que permitió profundizar sobre la atención ciudadana en el Gobierno Regional de Huancavelica que brinda, a fin de establecer de una forma metódica la selección de alternativas para saber las características y la condición actual en que se encuentra las etapas del servicio de atender a al pueblo en el Gobierno Regional de Huancavelica, desde la perspectiva eficaz y entender sustantivamente la forma de atención al ciudadano, Seguidamente se describen algunas características que permiten definirlos/las como protagonistas o informantes claves.

Gerente de Desarrollo Económico Social es responsable de brindar el mejoramiento de las condiciones de vida de la ciudadanía más vulnerables o en riesgos sociales, uno de sus funciones es apoyar directo o indirecto al desarrollo de la micro y pequeña empresarial, así como apoyo comunal, se apersonan constantemente a la oficina los dirigentes, presidente o representante de la comunidad campesinas, Organizaciones y asociaciones.

Mesa de partes del Gobierno Regional Huancavelica se dedica a atender a los ciudadanos en la recepción de los documentos, registros, foliaciones, catalogar y derivar las documentaciones acuerdo a que área lo corresponde para su pronta atención. Es el principal que inicia los trámites es la recepción de los diferentes documentos, consultas incomodidades y sugerencias mostradas por los administradores y ciudadanos.

1.2.3. Caracterización del Problema.

Donde se puede ver que hay mala atención en el año 2017 el porcentaje de mala atención o discriminación en la ciudad de Huancavelica.

El 17.9% del ciudadano de 18 años a más de edad expreso que se sienten discriminado y maltratado(a) en los 5 años últimos. En Los lugares más discriminación a la población se encuentran en los establecimientos de salud (6,1%), segundo lugar los centros de trabajo (4,5%), dependencia pública al solicitar un servicio (4,1%) la comisaria y la policía (4,0%) (INEI, 2017).

Figura 1

Reportes detalle instituciones más quejas

04 de agosto del 2023, 08:58 AM


 Firmado digitalmente por: GALA ECHASIGUIRA Vivian Nancy FAU
 20204117142 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 04/08/2023 12:43:10

INSTITUCIÓN		ENTIDAD ESPECÍFICA		ESTADO					
				CONCLUIDO		TRÁMITE		GENERAL	
				TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
3	GOBIERNOS REGIONALES	44	100.0%	0	0.0%	44	7.8%		
	GOBIERNO REGIONAL DE HUANCVELICA	22	100.0%	0	0.0%	22	3.9%		
	DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - HUANCVELICA	5	100.0%	0	0.0%	5	0.9%		
	OTRAS DIRECCIONES - REGION HUANCVELICA	5	100.0%	0	0.0%	5	0.9%		

Nota. Tomado del reporte de defensoría del pueblo de Huancavelica

Por desconocimiento de la lengua quechua en el Distrito de Acoria departamento de Huancavelica, mujer quechua hablante fue registrado como fallecida por falta de comunicación con los servidores públicos en lenguaje quechua donde interviene defensoría del pueblo de Huancavelica (página principal de defensoría del pueblo de Huancavelica-2020).

Según el reporte de quejas en la Defensoría del Pueblo de Huancavelica en al año 2022 se muestra el 3.9 % del Gobierno Regional de Huancavelica quejas de mala atención y demora

de trámites, muestra el más alto porcentaje de las diferentes entidades públicas según los reportes de defensoría del pueblo de 2022.

En el año actual de 2023 solo se ve desde enero hasta 4 de agosto el 0.3% de queja en el gobierno regional donde se ve mayor porcentaje en el gobierno anterior del año 2022.

La eficiencia de la atención que brinda en épocas de COVID 19 en la Municipalidad Provincial de Huancavelica en el año 2021. Las muestras alcanzadas, en cuanto a la variable gestión el 52% de los ciudadanos lo asignan como regular, frente a un 42% que la admite como mala atención y sólo un 6% de ciudadanos la creen buena según la mayoría de los ciudadanos el 64% perciben que tiene un nivel bajo, la empatía en la calidad de servicio que brinda la municipalidad de Huancavelica (Capcha, 2021).

Figura 2

Reporte detalle Instituciones más quejadas

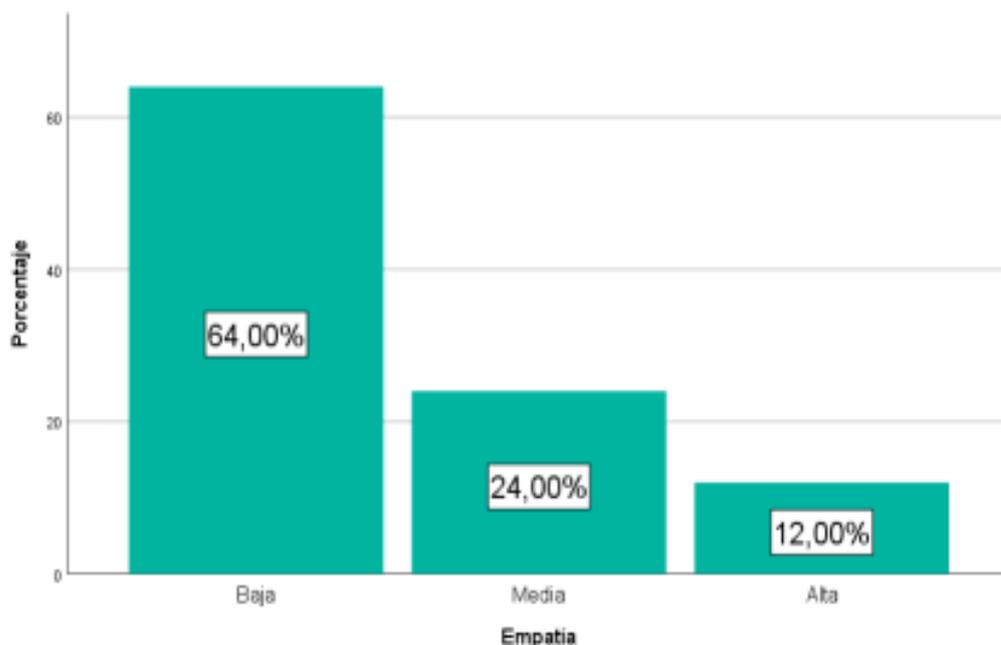

 Firmado digitalmente por: GALA BOLAÑOS RIVERA Virvan Nancy PAU
 2023/08/04 08:57 AM
 Motivo: Doy el alta del documento
 Fecha: 04/08/2023 12:48:10

		ESTADO					
INSTITUCIÓN	ENTIDAD ESPECÍFICA	CONCLUIDO		TRÁMITE		GENERAL	
		TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
		04 de agosto del 2023, 08:57 AM	Reporte detalle Instituciones más Quejadas				
Fecha Reporte: 01-ene-2023 hasta: 04-ago-2023							
Año: 2023 - Sede: OFICINA DEFENSORIAL DE HUANCAMELICA - Estado: TODOS - Forma: TODOS - Emergencia Sanitaria: TODOS - Acción Inmediata: TODOS - Difusión Resultados: TODOS - Lugar de recepción: TODOS - Etiqueta: TODOS							
1	MUNICIPALIDADES	70	33.8%	137	66.2%	207	52.9%
	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCAMELICA - HUANCAMELICA	10	58.8%	7	41.2%	17	4.3%
4	GOBIERNOS REGIONALES	14	73.7%	5	26.3%	19	4.9%
	DIRECCION REGIONAL DE SALUD (DIRESA)	3	60.0%	2	40.0%	5	1.3%
	DIRECCION REGIONAL	4	100.0%	0	0.0%	4	1.0%
	DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION (DRE)	3	100.0%	0	0.0%	3	0.8%
	GERENCIA GENERAL REGIONAL	1	50.0%	1	50.0%	2	0.5%
	DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES - HUANCAMELICA	2	100.0%	0	0.0%	2	0.5%
	CONSEJO REGIONAL	0	0.0%	1	100.0%	1	0.3%
	DIRECCION REGIONAL DE INFRAESTRUCTURA	0	0.0%	1	100.0%	1	0.3%
	GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAMELICA	1	100.0%	0	0.0%	1	0.3%

Nota. Tomado del reporte de defensoría del pueblo de Huancavelica

Figura 3

Porcentajes que perciben de la calidad de atención que recibe los ciudadanos



Nota. Tomado de Capcha, 2021.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General.

¿Cuál es la condición en que se encuentra el proceso de atención a la ciudadanía en el Gobierno Regional de Huancavelica?

1.3.2. Problemas Específicos.

- ¿Cuáles son las brechas de la orientación verbal y el llenado de formularios a la ciudadanía de Huancavelica en el Gobierno Regional?
- ¿Cuáles son las brechas relacionadas al pago en caja, pago en entidades bancarias y pagos digitales o/y en línea que tiene la ciudadanía de Huancavelica en el Gobierno Regional?
- ¿De qué manera se cumplen los protocolos de atención presencial y los de atención virtual/telefónica que tiene el Gobierno Regional de Huancavelica?

- ¿Cuáles son los tratos preferenciales y equitativos a ciertos grupos de la población y la atención en lenguaje local?

1.4. Propósito de la Investigación

1.4.1. Propósito General.

El proceso de atención a la ciudadanía en el Gobierno Regional de Huancavelica. Un estudio de brechas desde la participación ciudadana.

1.4.2. Propósitos Específicos.

- Procesos de orientación adecuada a la ciudadanía del Gobierno Regional.
- Utilizar o aprovechar las tecnologías de información para realizar pagos eficientes.
- Que se brindan sin ningún tipo de lenguaje discriminatorio, tener protocolo y metodologías para la atención de la ciudadanía.
- No tener tratos preferenciales o comunicación
- Que partan desde servidores públicos debe tener en cuenta las particularidades de los grupos étnicos.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica.

El proyecto que se propone surge debido a que hay cada vez más extensos sectores del departamento de Huancavelica que reclaman una acción más decidida por parte de las autoridades para contrarrestar diversos problemas, maltrato al ciudadano en atención que brinda los servidores públicos y se encuentra un déficit de interactuar con poblaciones con predominio de lengua originarias quechua hablantes. Hay comunidades como distritos que están tomando medidas para contratar profesionales quechua hablantes para entidades públicas y así tener una eficiente comunicación e interactuar con los ciudadanos. Hay un proyecto también similar que presenta que es el uso del idioma quechua por servidores públicos es necesario.

1.5.2. Justificación Práctica.

Este proyecto brindará aportes para una eficiente atención de los funcionarios públicos a los pueblos quechua hablantes y poblaciones predominio de lengua original, que permitirá para que interactúan con poblaciones quechua hablantes, tiene dominio en su lengua originaria y ciertamente se transmiten a través de los ciudadanos y tener una eficiente comunicación.

1.5.3. Justificación Metodológica.

La investigación presentada es admitida metodológicamente, porque el proceso de atención ciudadano en el gobierno Regional de Huancavelica, siguiendo el debido procedimiento científico, respetando con rigurosidad las entrevistas profundas respectivas, que servirán para entender Literalmente de una manera profunda y completa. Las herramientas utilizadas para obtener información sobre la realidad visualizada serán válidas y fiables que presenta el Gobierno Regional de Huancavelica.

Capítulo II

Estado del Arte

En este capítulo se desarrollará en revisión literaria y marco conceptual, se detalla en revisión literaria sobre modelo tradicional de la administración pública y la nueva gestión pública y en el marco conceptual se señala sobre la carta iberoamericana de la eficacia de gestión pública y por último sobre atención ciudadana y estándares para su mejora.

2.1. Revisión Literaria

En la revisión literaria se aborda sobre modelo tradicional de administración pública las características que se utilizaron en ese entonces, y sobre la nueva gestión pública para la mejora y así obtener una eficiencia y eficacia en la atención al ciudadano y la transparencia así tener satisfechos a los ciudadanos.

2.1.1. Modelo Tradicional de Administración Pública.

Se preocupa en centrarse en implementar medidas organizacionales para lograr objetivos, las principales características son: De arriba hacia abajo: la cadena de mando y la información fluye del gobierno a la sociedad. La idea es que las autoridades sepan mejor lo que quieren los ciudadanos y sean quienes tomen las decisiones sin la necesidad de preguntarles, y no existe el modelo de la gobernanza ascendente solicita las preocupaciones y necesidades de los ciudadanos o las delega a tomadores de decisiones de nivel superior. Hay menos preocupación por los resultados y más énfasis en los procesos, en MTAP no hay responsabilidad de gestión ni motivación para mejorar y es una gestión orientada hacia adentro y tiene una función burocrática. (Baena de Alcázar, 1996).

2.1.2. Nueva Gestión Pública (NGP).

Es decir que la NGP es un dirección teórico que investiga organizar el funcionamiento de una administración para lograr mayor productividad en eficientemente y eficazmente, dando

resultados a las insuficiencias de los pobladores que responda a las preocupaciones más apremiantes de los ciudadanos al menor costo posible y a la vez promueven el servicio a la ciudadanía de mayor calidad donde existe el sistema de control que otorgue la transparencia, ya que sus principios son: acercamiento a los ciudadanos, mentalidad de servicio y flexibilidad y capacidad de innovación en la disponibilidad de brindar servicios. (García, 2007)

Se ve resaltado en las funciones de gestión y la continuidad motivacional para la ascenso y gestión orientada hacia el cliente. (García, 2007)

Debe evaluarse la capacidad para lograr convenientemente las insuficiencias y expectativas de los pobladores a lo largo del tiempo. Se traduce en transformaciones en diferentes espacios que son factores económicos –ajuste presupuestal, factores ideológicos-, facilitando mayor interés a sus insuficiencias y derechos de los ciudadanos y factor tecnológico Se prevé que las nuevas tecnologías de la comunicación y el intercambio fluido de información permitan tomar decisiones rápidas y mejorar la comunicación entre los ciudadanos y los organismos administrativos y una mejor coordinación de todos los servicios ofrecidos. (Fernández, 2008).

Se requiere mayor orientación a los pobladores, facilitando principal utilidad a sus necesidades y derechos, “Se incluyen, también, métodos de evaluación y técnicas de gestión para un monitoreo constante de la función pública, así como una mejora continua”. (Fernández, 2008, p. 11).

Atención Ciudadano: Por la atención al ciudadano se entiende que debe atender peticiones, solicitudes e inquietudes que debe tener el ciudadano y más detalladamente, las inquietudes que tiene la población. el Artículo 80 de Constitucional, se da conocer como una garantía individual, a los servidores públicos que es obligatorio a respetar la constitución establecida del ejercicio del derecho de petición, donde se detalla y está formulada por escrito, de manera tranquila y respetuosa a ambos como ciudadanos y servidores públicos y a toda

solicitud debe recaer un acuerdo escrito de la autoridad o usuario de la entidad a la que se ha dirigido, está reconocido a la población el derecho de solicitar a la autoridad que atienda sus quejas, inquietudes, pedidos y piniones que brinde la transparencia y el acceso al ingreso de informaciones en general, que cumplan con la constitución donde detalla para los funcionarios de la entidad y como para los ciudadanos tendría un eficiente y eficaz comunicación y de calidad de servicio a los ciudadanos y así tenga una eficiente satisfacción de sus inquietudes de los ciudadanos. (Arellano, 2005, p. 3)

Teniendo en cuenta que la estructura de poder consiste en trabajar con los ciudadanos para lograr sus derechos, la participación ciudadana debe cambiar para generar confianza en los ciudadanos para que puedan proteger sus derechos, también es brindar adecuadamente la atención a los ciudadanos garantizando una pronta respuesta a sus peticiones, quejas y solicitudes en el cumplimiento del principio constitucional. (Peñaloza & Vallejo, 2005).

Las buenas habilidades de servicio ciudadano son la capacidad de crear una cultura organizacional que promueva valores y servicios públicos basados en las necesidades actuales de los empleados y ciudadanos (Boza, 2011).

La intervención de la población debe ser escuchada en la generación de confianza en la población, para que puedan intervenir en el eficiente ejercicio de la administración pública, dando que, la estructura del estado está al servicio de los pobladores para la certidumbre de sus derechos, también es brindar adecuadamente la atención a los ciudadanos garantizando una pronta respuesta a sus peticiones, quejas y solicitudes en el cumplimiento del principio constitucional. (Vallejo, 2005)

Es importante destacar que la participación ciudadana donde se ve en la ciudad de Huancavelica los servidores públicos debería saber la lengua originaria para una buena comunicación y pronta respuesta a sus peticiones con los ciudadanos quechua hablante y así no tener ciudadanos inconformes con la atención y la transparencia.

Medios de atención: La atención ciudadana tiene medios, para la presente investigación considerare los medios que señala las cuales son: (Vallejo 2005).

- Individualizado
- Medios escritos como carta, oficio etc.
- Correos electrónicos
- Buzón de sugerencia

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Carta Iberoamericana de Calidad de Gestión Pública.

Se realizó con el propósito de un gobierno democrático y comenzar mejorar la administración pública en la región, donde la eficaz de la administración pública crea una cultura nueva que conduzca a la mejora continua de la administración para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos de una manera equitativa, racional y eficiente en la utilización de los recursos públicos. (*Carta Iberoamericana de Calidad de Gestión Pública, 2008*).

Debe evaluarse en función de su capacidad para brindar la satisfacción adecuadamente y oportuna las insuficiencias y objetivos de los ciudadanos. (Carta Iberoamericana de Calidad de Gestión Pública, 2008).

La calidad evolucionará e incluirá nuevos componentes para crear una gestión cercana, donde forman en diferente relación la sostenibilidad y la corresponsabilidad social. Donde se ve constantemente mejorada y obtener los Resultados sostenibles y capacidad de mejora medidos por los resultados nacionales e internacionales más populares. (Carta Iberoamericana de Calidad de Gestión Pública, 2008)

Los fines y propósitos de la gestión pública es ser centrado en brindar la atención eficiente a los pobladores y una misión para tener resultados resaltantes, donde implica la práctica del buen gobierno contribuyendo la facilidad del desarrollo económico y sostenibles

para la competitividad y productividad nacional. Su finalidad es alcanzar el máximo una población del bienestar, justa y equitativo que garantice el desempeño de cada ciudadano el acceso libre y mundial para transparencia y satisfacción de información, prestación de servicios públicos de eficaz. (*Carta Iberoamericana de Calidad de Gestión Pública, 2008*).

2.2.1.1. Principios de una Gestión Pública de Calidad.

La gestión pública de calidad está disponible para los habitantes del pueblo, se esfuerzan para optimizar la dirección efectiva la máxima eficaz, eficiencia y efectividad de su trabajo. legitimidad democrática: inspirada en valores democráticos establecer en una precaución y protección de las libertades públicas a los ciudadanos, proviene de elección popular de las autoridades y la participación y control de la ciudadanía de la legitimidad ejerció autónomo de una función pública experto donde se selecciona bajo los principios de equitativos, debe ser claro en su gestión, abiertas al observación público, comprensivo a la comentario y permeable a las presentadas de mejora y de cambios, sin diferencia por motivos tales como género, edad, raza, ideología, etc. provenientes de la ciudadanía, Sirven a los ciudadanos y satisfacen sus necesidades y expectativas, el principio económico al manejo razonada de los recursos públicos, el desempeño de las autoridades en las responsabilidad en las rendiciones de cuenta frente a los ciudadanos y por último es el concepto de revisión continua y mejora continua, que implica revisión externa e interna para el progreso que continua del servicios. (*Carta Iberoamericana de Calidad de Gestión Pública, 2008*)

2.2.1.2. Derechos y Deberes de los Ciudadanos.

Los derechos son los beneficios que se otorgan a un ciudadano, generalmente es provisto por el estado y los deberes son las obligaciones que adquieren los ciudadanos ante la sociedad. Todos los ciudadanos tienen la obligación de respetar, defender y proteger la constitución y las leyes del país según Artículo 75° (es deber de sufragar).

Los pobladores tendrán que acceder a todos el servicio público teniendo una atención y asistencia rápido y eficazmente. Tiene derecho de mostrar con sin dificultad las peticiones, solicitudes, reclamos o procedimientos a las entidades. Los derechos de los pobladores es velar por el cumplimiento de sus deberes con participación del sistema social y política. (Carta Iberoamericana de Calidad de Gestión Pública, 208).

2.2.2. Atención Ciudadana y Estándares para su Mejora.

Todo ciudadano tiene deber a percibir servicio eficaz al instante de realizar algún gestión o reclamo y orientación.

2.2.2.1. Enfoque por Demanda.

El enfoque de la demanda donde ofrecen servicios únicos, por lo que los ciudadanos pueden hablar con esta entidad pública, donde la entidad tiene deber y derecho de brindar servicios públicos de calidad que ofrecen a la ciudadanía. (Peñaloza y Vallejo, 2005).

Parte de las necesidades del ciudadano, siendo los funcionarios públicos que impulsen el ascenso consecutivo de los métodos de comisión para dar respuesta con los recursos y capacidades disponibles, en este listado enfocado a la solicitud debe seguir las siguientes características: (Peñaloza y Vallejo, 2005).

Capacidad de respuesta a las necesidades de los ciudadanos - Las entes deben estar al tanto de escuchar y considerar las necesidades de los poblaciones y ponerse de acuerdo con ellos para obtener las respuestas que puedan ofrecer ante dichas necesidades de la ciudadanía, calidad de la atención ciudadana: aumenta la confianza de los ciudadanos frente al estado, una atención de calidad donde se verifica si el ciudadano se siente bien atendido y está convencido y está satisfecho con el servicio brindado por la entidad, buenas práctica de atención a los pobladores: las buenas prácticas, cuando se reconocen, se mantienen y mejoran al mismo tiempo que sirven como instrumento para alentar y brindar de calidad el desempeño e

integridad de los colaboradores, interculturalidad, género, abiertos que esto incluye promover públicamente sin esconder la información pública, gestión por proceso está basado en cadena de valores bajo responsabilidades generen resultados así para minimizar los riesgos a la seguridad y salud y la reducción administrativa ayuda a mejorar la calidad y la eficaz que obtiene como objetivo eliminar barreras o costes para los ciudadanos. (Peñaloza y Vallejo, 2005).

2.2.2.2. Estándares para una Atención de Calidad.

Se define como un piloto de agrado, instrumento de medición de la satisfacción y las buenas prácticas. El 9 estándar es modelo de satisfacción ciudadana es principal para asegurar la eficaz en la atención al ciudadano.

Estrategia y organización: Para obtener una atención eficiente e implementar los procesos de mejora se tiene que incorporar en la planificación de la entidad, misión y objetivos generales. (PEI-POI) incluido un análisis de la atención a la ciudadanía donde se da la evaluación los desempeños de la entidad. (Bolaños, 2015)

Discernimiento de la de la población: para ello se necesita para el conocimiento o inquietudes que tuviera es realizar una encuesta, evaluaciones participativas u otros medios de comunicación de diálogo que permite identificar y diferenciar las necesidades, se identifica y diferenciado las necesidades, con atención especial a los grupos vulnerables y étnicos-cultural cuando corresponda. (Bolaños, 2015)

Acceso a canales de atención a los habitantes: los medios de atención o puntos de acceso de diferentes que son (Presencial, telefónica, virtual, móvil) acelerar los trámites, atender a grupo vulnerable y optimizar con transparencia la información para los ciudadanos. (Bolaños, 2015)

Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención: Para la atención ciudadana se tiene que cumplir con Sistema Nacional de gestión del Riesgo de Desastre (SINAGERD)

según la ley N° 29664, cumplir con las leyes de seguridad en Defensa Civil para la protección al ciudadano y al personal que abarca desde las principales plataformas de atención, señalizaciones y mapas de riesgos, Decreto supremo N° 2012-005-TR, Decreto Legislativo N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, El estado y mantenimiento de locales, materiales y equipos y procedimientos de seguridad para entornos físicos debe encontrarse en condiciones adecuadas para su uso, mediante el mantenimiento respectivo (Bolaños, 2015).

Proceso de Servicio que brinda a los ciudadanos y Simplificación Administrativa: Se incluyen elementos comunicarse con la ciudadanía, los comportamientos recibidos de los empleados y las actividades de las instituciones para asegurar que los procesos sean simplificados (Bolaños, 2015)

Servidores públicos de atención a la ciudadanía: Realiza la inducción y asistencia técnica al personal para el puesto, se realiza perfiles de acuerdo al manual de perfil de puesto SERVIR para que el personal atiende en ventanilla a la ciudadanía. (Bolaños, 2015)

Tener transparencia y facilidad al acceso a la información: este estándar está relacionado con la visibilidad para todos sin ninguna dificultad al acceso a las informaciones de la plataforma de la entidad y la eficacia de la indagación de la entidad pública donde se encuentra en TUPA, TUSNE- contenidos en el texto único de servicio no Exclusivo dentro de la entidad, las entidades han realizado al portal de transparencia estándar, de acuerdo al decreto Supremo N° 063-2010-PCM- segunda ley N° 27806 ley de transparencia y acceso a la información pública cuenta con el acceso.

Medición de la gestión: es un factor que tiene una medición indicadores de gerencia en el servicio de la atención al ciudadano para identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que permitirá para acomodar y optimar de manera constante los servicios que se brindados ofertados (Bolaños, 2015)

Quejas y sugerencias: Esta norma incluye características tales como procedimientos para aceptar, registrar y procesar quejas y sugerencias de los ciudadanos todo aquello ser realiza para la mejora continua el servicio que brinda la entidad pública. (Bolaños, 2015).

Valor público: Esto sucede a través del eficaz servicios que brindan a los ciudadanos, las leyes que rigen para el bienestar de la ciudadanía en general. El estado debe buscar la satisfacción de sus ciudadanos, siempre a través de políticas de buen gobierno como la transparencia y eficiente servicio al ciudadano, la gestión pública comprende un conjunto de órgano como del sector público que se dedica a dirigir y gestionar, organismo e entes del estado el principal función es establecer y fomentar una relación importante entre el gobierno y la ciudadanía, el valor público ayudará a la gestión Pública cuando son eficientes habrá resultados como bienestar social, satisfacción de los ciudadanos, ello prima para dar un buen servicio a los ciudadanos. La gestión pública su principal objetivo es satisfacer las necesidades y bienestar de los ciudadanos, también es garantizar servicios principales y asegurar la eficiencia y la justicia de la implementación de la política gubernamental. (Ramírez et al., 2017)

2.2.2.2.1. Orientación a la ciudadanía.

Es anteponer necesidades orientar información sobre los procedimientos administrativos, puede ser relacionados con las gestiones a seguir, requisitos, costos, características y otros. (Bolaños, 2015)

las orientaciones a los ciudadanos pueden darse, principalmente a través de los:

- materiales impresos/folletos disponibles en la oficina de atención.
- orientación o información telefónica.
- Informaciones registradas en las webs o portal de la entidad y Orientación e información entregada vía correo electrónico.

Creación de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano: Como único sitio digital para el Estado del Perú y la ciudadanía o público en

general, en una experiencia sencilla se crea el conexión a informaciones administrativa, trámites, servicios públicos y servicios digitales, brindado de forma total o parcial a través de las redes u otra red similar que se determina por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales (teléfonos, inteligentes plataformas no presenciales). Según Decreto Supremo N° 033-2018-PCM.

Activo Digital: Es un elemento o expediente en formato digital que se utilizar para almacenar, empapar y comercializar las informaciones digitales (Parejas, 1936).

Canal Digital: es un canal de comunicación digital que disponen las entidades públicas a los habitantes en general para la facilidad el acceso a toda la información institucional y de trámites y realizar seguimientos (Parejas, 1936).

Digitalización: Es una capacidad de utilizar información y tecnologías digitales, con metas formales, resolver y distribuir datos que permita realizar actividades nuevas cambios a lo que existen (Parejas, 1936).

2.2.2.2. Pagos vinculados a los trámites y servicios

Es importante dar a la población, diferentes estrategias para poder realizar los pagos, donde pueden ser realizados en la propia entidad, a través de las ventanillas que son cajas, también como equipos de telefonía y equipos celulares. (Parejas, 1936).

- Pago y trámites en las ventanillas de la misma entidad. (impuestos, pagos de trámites)
- Pagos en las ventanillas de bancos privados o banco de la nación en efectivo o a través de tarjetas electrónicas (débito/ crédito)
- Servicios de pago online (Internet, teléfono fijo o móvil) para varios métodos y diferentes métodos de pago. (Parejas, 1936)

2.2.2.3. Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos.

El servicio comienza con la recepción de la solicitud de un ciudadano y finaliza con la implementación de la Ley de Administración Pública, La etapa de mantenimiento requiere de equipos que ofrezcan su aplicación estándar, un método de mantenimiento. (Parejas, 1936)

Es principal dirigirse a los ciudadanos sin lenguaje discriminatorio, incluyendo comentarios que contengan estereotipos sobre los grupos etnoculturales de nuestro país, el protocolo de atención es orientación para la que se realice insistencia la cautela del lenguaje, verbal o no verbal que puede ser marginado (Parejas, 1936). Sin embargo, lo que establece la Ley 29735 en el artículo 4 es la gestión del uso, protección, progreso, recuperación, promoción y propagar de las lenguas maternas que son derechos de todos los ciudadanos ser brindado el servicio en su lengua que domina por los servidores públicos de la entidad pública y privada en el Perú, y autoridades.” (05 julio 2011) (Decreto supremo N° 058-2011-PCM, pp. 1-3)

2.2.2.2.4. Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural.

Servicios públicos: Es un conjunto de actividades y servicios prestados por el gobierno y sus organismos públicos con el objetivo de velar por el bienestar y los intereses del pueblo. (Parejas, 1936).

Características de un servicio público:

Continuidad: Se presta de forma regular y continua a lo largo del tiempo

Uniformidad: Se presta con carácter general a la población que lo requiera, respetando el inicio de igualdad delante de la ley del estado.

Legalidad: Está regulado normativamente.

Siempre y cuando tenga las condiciones necesarias para obtenerlo su prestación (Bautista, 2007).

Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural: Colectivamente, esos aspectos de los derechos e intereses de ciertos grupos de la población deben tener un lenguaje unificado y toda la comunicación del funcionario debe estar preparados para brindar atención

preferencial a los ciudadanos de distintas lenguas y culturas, para ello ministerio de cultura y educación han elaborado documentos guía para para el trato preferencial. (Bautista, 2007).

Trato preferente: de mujeres embarazadas, niñas, niños, ancianos y discapacitados en lugares públicos. Según la ley N° 28683.

Trato equitativo: Los servidores públicos han sido capacitados para ofrecer servicios justos y equitativos a los ciudadanos con el fin de prestar servicios, especialmente a los grupos vulnerables, los pobladores tienen un mecanismo para presentar denuncias por discriminatoria. (Bolaños, 2015).

Mantenga y desarrolle su cultura, considere su idioma dominante en la administración pública o eventos. según (Ley N° 29735).

Trato con pertenencias culturales:

Utilizar el idioma materno en general como en el público y en privado, para comunicarse y socializar con los ciudadanos de la comunidad lingüística de origen, para preservar y desplegar su cultura. (Bolaños, 2015).

Protección de Pueblos Indígenas en relación con la Separación, leyes que regulan el uso, protección, progreso, adopción, promoción y desarrollo de los idiomas indígenas en el Perú. según la ley N° 28736.

2.2.2.2.5. Simplificación administrativa.

Es un grupo de inicios que tiene como objetivo anular las dificultades o lo que son de altos costo que no es necesario, fue desarrollada para procedimientos administrativos y servicios donde precisa en el DS N° 007-2011-PCM. Ambos forman parte del Texto Único de Procedimientos Administrativos- TUPA.

Capítulo III

Metodología

3.1. Enfoque de la Investigación

El estudio tiene un enfoque cualitativo ya que el tema está referido a la atención ciudadana en Gobierno Regional de Huancavelica, mediante una entrevista profunda.

Se está considerando el enfoque cualitativo porque se recolectará información a través de entrevista profunda al Gerente de Desarrollo Económico Social y diálogos o cuestionario a los ciudadanos se interpretan los locros teóricos que confirman el propósito de investigación

3.2. Paradigma de la Investigación

Para esta indagación se considerará el paradigma interpretativo. Un estudio con paradigma interpretativo consiste en el proceso de conocimientos y profundizar los conocimientos y comprensión las conductas de las personas donde Incluye la realidad dinámica, cualitativa, fenomenológica y natural, su objetivo es profundizar el conocimiento para comprender el comportamiento de los estudiados, se logra interpretando los métodos, acciones y pensamientos. Existe una relación entre participación democrática y discurso investigador-investigador. (Godínez, 2013)

3.3. Métodos de investigación

3.3.1. Métodos generales

El Método inductivo: Es un método científico que produce resultados generales a partir de las ideas de cada persona, el cual consta de 4 etapas, a saber, observación y registro de hechos, análisis y clasificación de hechos, orientación a partir de hechos y comparación.

El método de análisis: Es un conjunto de procesos lógicos donde se plantea un problema y se utiliza para conocer eficientemente las metas cosas físicas que están alrededor de nosotros,

se pone a prueba las hipótesis e instrumentos del trabajo de investigación. se dividen en cinco son análisis global, anatómico, técnico, funcional y análisis histórico- social-económico.

El método síntesis: Son etapas de pensamientos que tiende a enmendar un todo, a partir de los elementos en estudio por el análisis. El método se utiliza como procedimientos, la conclusión es el resumen y el esquema para llegar al resultado que se ha tomado luego de evaluar o discutir. La finalidad es lograr una reconstrucción simplificada de una realidad.

3.3.2. Método específico

En este estudio se utiliza el método inductivo e interpretativo con entrevistas profundas a GDS y cuestionario a los ciudadanos para lograr las características de la atención ciudadana en Gobierno Regional de Huancavelica.

Se usa el método inductivo e interpretativo porque, utilizaré la entrevista profunda al gerente de desarrollo social del Gobierno Regional de Huancavelica.

3.3.3. Método etnológico

Un método de investigación social que analiza sistemáticamente la cultura de grupos de personas. Que permite la cultura, creencias, lugares, espacios y las maneras de vida de las sociedades. En la presente investigación se hará uso del método etnográfico o del propio.

3.4. Sistema de Categorías

Tabla 2

Sistema de Categorías

Categorías	Subcategorías
Orientación a la ciudadanía	Orientación verbal. Llenado de formularios
Pagos vinculados a los trámites y servicios	Pago en caja Pago en entidades bancarias pagos digitales o/y líneas.
Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos	Protocolos de atención presencial. Protocolos de atención virtual/telefónica.

Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural.	Atención preferente a discapacitados, mujeres y adultos mayores. Protocolo de atención en lenguaje local.
--	--

3.5. Selección de los Sujetos de Estudio

3.5.1. Caracterización de los sujetos de estudio

Es el Gerente de Desarrollo Económico porque tiene frecuentemente contacto con los ciudadanos representantes o presidentes de las diferentes comunidades campesinas, asociaciones y programas sociales es el área que cuenta las visitas constantes que se apersonan para solicitar diferentes apoyos como económico o social.

Secretaria de mesa de partes es la persona que se encuentra diariamente con los ciudadanos o representantes de asociaciones, comunidad campesina y programas sociales atendiendo en la recepción de las diferentes documentaciones que son presentadas, registros, foliaciones, catalogar y distribuir las documentaciones según a la competencia de las áreas para su respectiva atención.

Los ciudadanos quechua hablantes la mayor parte está ubicada en zonas rurales, que visitan constantemente al Gobierno Regional de Huancavelica, los representantes de asociaciones, comunidades campesinas y programas sociales Social son aquello que constantemente se presentan en mesa de partes como también coordinación con el Gerente de desarrollo social del gobierno Regional de Huancavelica.

Tabla 3

El porcentaje de quechua hablantes en la región Huancavelica

REGIÓN	%	TOTAL
Huancavelica	65.2	206 087

Nota. Este documento ha sido extraído de la página INEI, 2017.

Según el censo nacional 2017, las poblaciones con lengua originaria o materna quechua en Huancavelica son de 206, 087 habitantes que el porcentaje es de 65.2% del total de población donde ellos forman asociaciones y como comunidades campesinas y programas sociales.

3.6. Técnicas de Producción de Información

Tabla 4

Técnicas de Producción de Información

TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN	INSTRUMENTO	FUENTE
Entrevista profunda	Mediante este método se podrá recopilar datos más detallada de las variables de estudio	Guía de entrevista	Primaria Jefe de DES del GRH
Encuesta dirigida	Esta técnica nos permitirá obtener información de las variables en estudio de investigación.	Cuestionario	Primaria ciudadanos

3.7. Técnicas de Análisis de la Información

Con los resultados obtenidos de los datos primarios a partir de la aplicación de los métodos de la entrevista profunda, se evaluarán según sus características, siguiendo los siguientes pasos.

Tabla 5

Técnicas de Análisis de la Información

Fases	Descripción
Hallazgo	Recolección de información, mediante el método de entrevista profunda. Desarrollo de conceptos y proposiciones teóricas de la información recolectada.

Categorización: es la capacidad de reconocer las características similares pueden establecer categorías o clases reveladoras, de ir consecutivamente señalando, integrando y

restituyendo en general las fracciones, a medida que para la revisión el materiales de estudio y va surgiendo el significado total de cada hecho o dato.

Se extraerán la categoría emergente que subyace de la entrevista aplicada a los sujetos de investigación.

Triangulación: Combinación de dos o más conceptos, fuentes de datos, métodos de estudio, en el estudio de un solo fenómeno, triangulación., también se puede concertar, en diferentes medios, técnicas y programaciones cualitativos y cuantitativos, la idea principal es utilizar todo lo que se considere principales que es muy útil. (Leal Gutiérrez, 2011, pág. 2)

Se realiza la triangulación consiste en el uso de diferentes métodos o técnicas que analizar problema y se realiza un estudio panorámico al inicio, con una técnica de entrevista y al segundo usar la observación interactiva.

Contrastación: Este proceso de la averiguación consiste en relacionar y comparar sus similitudes y sacar las conclusiones qué se definan un problema. comparar sus resultados obtenidos con aquellos estudios similares que se presentaron en el marco teórico referencial.

Se contrastará con la información obtenida de los objetos de investigación con las diferentes fuentes consultadas.

Capítulo IV

Resultados

4.1. Descripción del Trabajo de Campo

Al gerente de desarrollo Social, se le entrevistó sobre la atención ciudadano en el gobierno regional de Huancavelica en el área de gerencia de desarrollo social donde mencionó que en gestión anterior se encontraba mala atención a los ciudadanos, Actualmente menciona que no cuenta con protocolo ni métodos para la atención ciudadano, no se encuentra la mala atención al ciudadano donde que el mismo gerente mencionó que no existe tampoco quejas y la gran mayoría de los servidores públicos son quechua hablantes.

A los ciudadanos cuestionado que son presidente o representante de la comunidad campesina, se les aplicó un cuestionario que consintió profundizar sobre la atención ciudadano en gobierno regional de Huancavelica donde **mencionaron que actualmente hay poco la mala atención y una discriminación, pero si en las anteriores gestiones si se veía la mayor discriminación.** Que los servidores públicos no hablan quechua y tampoco, los servidores públicos no se encuentran con las habilidades que se requiere para ejercer eficientemente atención al ciudadano quechua hablante, carece el desarrollo vocacional de servicio y mejora de comunicación.

a) Primer Entrevistado (Gerente de desarrollo económico social)

Orientación a la ciudadanía

Calidad de atención al ciudadano

Entrevistadora: ¿Cuáles son los protocolos y métodos con los que cuenta el GRH para la atención de la ciudadanía?

Entrevistado: No cuenta con ningún protocolo ni métodos, el GRH para la atención ciudadanía solo realiza capacitación para la atención al ciudadano.

Entrevistadora: ¿Cómo capacita al personal de atención a la ciudadanía su dirección?

Entrevistado: GDES pero si los capacita a los servidores públicos sobre la atención al ciudadano a través de salidas descentralizados encuentros y talleres, no cuenta con protocolo de atención en la oficina tampoco tiene formatos para la guía de la atención ciudadana, es poco cambiar al personal de área como secretaria de la oficina por motivos que hay bajones o desconocimiento del área cuando ingresa una persona nueva, la frecuencia que se acerca los ciudadanos es nivel intermedio, la calidad de su atención es con respeto y respondiendo inmediato en las palabras de acuerdo al pueblo objetivo de la entidad. La capacitación a los servidores públicos se realiza a través de talleres de capacitaciones, encuentros descentralizados como también a los ciudadanos.

Entrevistadora: ¿Estos protocolos han sido aprobados y entregados formalmente?
¿Cada cuánto se actualizan las resoluciones de atención de la ciudadanía?

Entrevistado: no cuenta con ningún protocolo en el GRH.

Entrevistadora: ¿Cómo evalúan al personal el cumplimiento de los protocolos de atención de la ciudadanía?

Entrevistado: Viendo cómo los atiende a los ciudadanos cuando se apersonan a realizar diferentes trámites, si tiene alguna limitación para atender en lengua originaria el mismo gerente se apersona y lo atiende porque se desenvuelve correctamente en idioma originaria.

Entrevistadora: ¿con qué frecuencia visitan a su oficina a solicitar los ciudadanos?

Entrevistado: Constantemente se presentan los presidentes o representantes de las diferentes comunidades campesinas, alcaldes del centro poblado y adultos mayores víctimas de socio político y juventudes se apersonan a la oficina para solicitar diferentes apoyos como víveres por un tema de aniversario un saco de arroz o un saco de azúcar o fiesta evangélica, piden almuerzo. Se realizó una reunión con adultos mayores donde se les explica a los ciudadanos pidiendo como mendigo y dando como a mendigos un plato de comida que les va saciar un rato el hambre un rato del día. Deberían pedir médicos que les deben atender tanto de

oftalmología u odontólogo que les puede atender temas dentales, que les permita cambiar el estado físico y biológico.

Entrevistadora: ¿Cómo es la calidad de atención de su persona hacia los ciudadanos puede comentarnos?

Entrevistado: Con respeto e inmediato según la solicitud que presentan es más rápido y eficiente cuando dejan sus solicitudes e incluyendo su número de celular donde cuando ya se aprueba el apoyo de la solicitud de le comunica inmediato no esperar que vuelvan los representantes o presidentes de diferentes comunidades o centro poblados por motivos que es un gasto en sus pasajes y tiempo solo para saber si le va dar el apoyo de este modo se realiza eficientemente a tiempo y se responde inmediato más tardar es la respuesta 2 días.

Entrevistadora: ¿Qué nivel de atención realiza a los ciudadanos por vía telefónica o correo? un nivel intermedio donde no es constante la atención vía telefónica.

Entrevistado: son pocas veces que envían o solicitan por medio de correo o vía telefónica más fue constantemente en el año 2019 y 2020 en tiempos de COVID-19. En estos años se puede decir que es un nivel medio la atención a la ciudadanía vía telefónica.

Entrevistadora: ¿Cuál es el atributo más importante para que una atención sea buena, por qué?

Entrevistado: Es amabilidad el principal después responder en su mismo lenguaje como también la información correcta que requiere el ciudadano y la rapidez de responder que solicita.

Entrevistadora: ¿Qué tiempo se demora en responder una solicitud de la oficina de Desarrollo económico social?

Entrevistado: Se demora así, máximo 2 días se responde el mayor marte inmediata ya que dejan su número de celulares para comunicar si se va apoyar o no se necesita todavía que se apersona a la oficina.

Entrevistadora: ¿Cuántos ciudadanos tiene quejas o reclamos al mes? ¿Cuál es el reclamo más frecuente a atender?

Entrevistado: hay pocas quejas de comunidades por motivos que se atienden como debe ser.

Entrevistadora: ¿Alguna vez ha visto a sus colegas o en otras oficinas dentro de la entidad que atiendan a una persona en su lengua originaria?

Entrevistado: Si, pero no en este gobierno si no en otra entidad pública en nivel de pocas veces.

Entrevistadora: ¿Si atienden a las personas en su lengua originaria los funcionarios públicos, el servicio mejoraría y la calidad de atención?

Entrevistado: Si, es muy importante ya que la mayor parte de los ciudadanos de GRH hablan el idioma quechua donde se puede sugerir que los servidores públicos deberían hablar quechua así los ciudadanos regresen satisfechos con su trato que recibió.

Entrevistadora: ¿Usted qué medios utiliza para comunicarse?

Entrevistado: Escritos, mediante correo al mes decir sería 2 a 3 veces que realiza o llega la solicitud por vía correo electrónico.

Entrevistadora: ¿Qué limitaciones tiene la entidad para la atención eficaz a personas que hablan lengua originaria?

Entrevistado: Falta de profesionales capacitados en quechua

b) Segundo Entrevistado (secretaria de mesa de partes del Gobierno Regional de Huancavelica)

Orientación a la ciudadanía

Entrevistadora: ¿Cuáles son los protocolos y métodos con los que cuenta el GRH para la atención de la ciudadanía?

Entrevistado: No cuenta con ningún protocolo ni métodos el GRH para la atención ciudadanía.

Entrevistadora: ¿Cómo se capacito su persona de atención a la ciudadanía?

Entrevistado: bueno recibí la capacitación en el momento de ingresar al puesto las funciones principales y así para poder laborar.

Entrevistadora: ¿Estos protocolos han sido aprobados y entregados formalmente?
¿Cada cuánto se actualizan las resoluciones de atención de la ciudadanía?

Entrevistado: No cuenta con ningún protocolo en el GRH. no se cuenta con ningún protocolo de atención.

Entrevistadora: ¿Cómo evalúa a su persona el cumplimiento de los protocolos de atención de la ciudadanía?

Entrevistado: Como menciona que no se cuenta con protocolo de atención a la ciudadanía y evalúa mediante de cómo se atiende a los ciudadanos un desempeño laboral también.

Entrevistadora: ¿con qué frecuencia visitan a su oficina a solicitar los ciudadanos?

Entrevistado: diariamente visitan los ciudadanos para solicitar a diferentes áreas que se tiene el Gobierno Regional de Huancavelica.

Entrevistadora: ¿Cómo es la calidad de atención de su persona hacia los ciudadanos puede comentarnos?

Entrevistada: Básicamente debe primar el respeto y la rapidez en la cual se puede atender de acuerdo al público objetivo, la orientación de diferentes trámites, con respeto e inmediato según la solicitud.

Entrevistadora: ¿Qué nivel de atención realiza a los ciudadanos por vía telefónica o correo? **Entrevistada:** un nivel intermedio donde no es constante la atención vía telefónica sino es presencial.

Entrevistadora: En su opinión, ¿Cuál es el atributo más importante para que una atención sea buena, por qué?

Entrevistada: Tener una buena comunicación, amabilidad y brindar la información que sea requerida a los ciudadanos.

Entrevistadora: ¿Qué tiempo se demora en responder una solicitud de la oficina de Gobierno Regional de Huancavelica?

Entrevistada: Bueno va depender de cada área como responde va ser de acuerdo a la solicitud que presenta el ciudadano o requiere.

Entrevistadora: ¿Cuántos ciudadanos tiene quejas o reclamos al mes? ¿Cuál es el reclamo más frecuente a atender?

Entrevistada: Mayormente los reclamos que vienen es solicitudes de tardanza de los pagos a los proveedores y también las repuesta que los ciudadanos presentan.

Entrevistadora: ¿Alguna vez ha visto a sus colegas o en otras oficinas dentro de la entidad que atiendan a una persona en su lengua originaria?

Entrevistada: no se vio la atención al ciudadano discriminación a los ciudadanos quechua hablantes es recomendable que los funcionarios incluyendo hable quechua mi persona que soy de mesa de partes no hablo quechua pero sí entiendo y es lo más importante también sugiero que debería haber un requisito para cada puesto de lengua quechua así ver o satisfacer 100% a los ciudadanos.

Entrevistadora: ¿Usted cómo califica el trato igualitario para los ciudadanos quechua hablantes y no quechua hablantes?

Entrevistada: muy bueno es necesario incluso los trabajadores o servicios públicos y también implementar o poner requisito para cada puesto al momento de postular a un cargo de la entidad que brindan. Se debe implementar algunos cursos o talleres para un mejor manejo para atender a los ciudadanos quechua hablantes.

Entrevistadora: ¿Usted qué medios utiliza para comunicarse?

Entrevistada: Se utiliza escritos actualmente es muy poco por motivos que ya no hay COVID-19, anteriormente en el año 2020 se utilizó correos hay si fue constantemente por motivos que era prohibido de contactos por COVID-19 fue trabajo en remoto.

Entrevistadora: ¿En su opinión, si atienden a las personas en su lengua originaria los funcionarios públicos, el servicio mejoraría la calidad de atención?

Entrevistada: Definitivamente como menciona respecto la mayoría de los distritos y comunidades se encuentran ciudadanos quechua hablantes y así lograrán la satisfacción de los ciudadanos que se apersonan a la entidad.

4.2. Análisis y Síntesis de los Resultados

los servidores públicos entrevistados enfatizaron que es muy difícil que alguien que no habla español pueda acudir a la entidad pública. servidores públicos reconoció las dificultades para comunicarse con este tipo de usuarios porque no entendían cuando se les explicaba en español se muestra que hay una discriminación y mala atención a los ciudadanos quechua hablantes donde la mayor parte de ello comentaron que sería mejor que los servidores públicos sepan su idioma así tener una satisfacción con el servicio brindado y una comunicación eficiente los servidores y autoridades con los ciudadanos. Pero la Ley 29735 manda: Artículo 4. (Decreto supremo N° 058-2011-PCM) el peruano. Es una ley que regula el uso, protección, desarrollo, adopción, promoción y difusión de las lenguas originarias en el Perú. Lima. (05 julio 2011) pp. 1-3 toda persona tiene derecho ser brindado el servicio en su propio idioma ante las instituciones y autoridades gubernamentales.

4.2.1. Información obtenida por medio de entrevistas

Figura 4

Información obtenida por medio de entrevistas

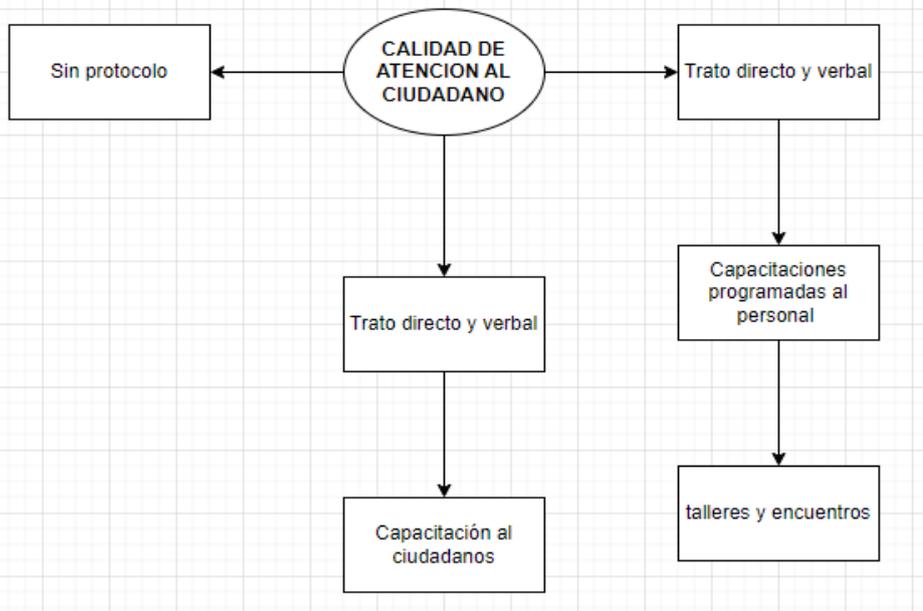
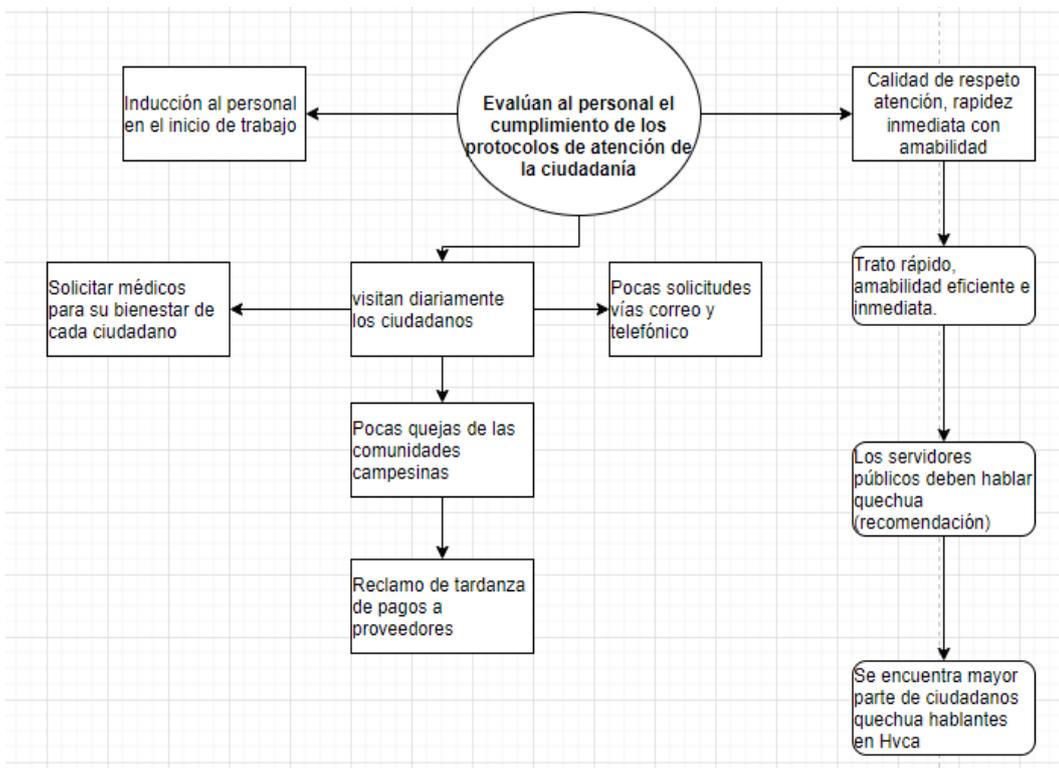


Figura 5

Información obtenida por medio de entrevistas



Para un nivel alto los servidores públicos que tenga el personal de atención a los ciudadanos que cuenta con directivas diseñadas especialmente por la entidad y está completamente instruido para la atención constantemente a la población, cumpliendo lo dispuesto en la Ley N° 28683, La ley se aplica a mujeres embarazadas, niñas, niños, ancianos y discapacitados, también contar con la facilidad de acceso a mecanismo para presentar denuncias por discriminación y la atención que brinda los servidores públicos a la ciudadanía debe ser permanentemente en castellano y quechua considerando lo dispuesto en las Políticas para el Trato Justo y Equitativo calidad=efectividad +amabilidad y también ley de lenguas Ley N° 29735 que todo lo ciudadanos o ciudadanas tiene deber a hablar en sus lenguas originarias u indígenas los servidores de entidad pública deben atender a los pobladores en castellano que es la lengua oficial del país y en las lenguas que mejor dominen sus ciudadanos adaptándose a la realidad etnolingüísticos de su localidad.

Cuesta mucho el respeto al derecho lingüístico, existen refutación en Comprensión de las lenguas originaria en la administración pública a través de diferentes ideologías lenguas o pueblos indígenas. Donde existe la vergüenza y el colonialismo siguen siendo manifestaciones de la naturaleza del multilingüismo, es inminente desenvolver competencias interculturales en los funcionarios públicos de diferentes departamentos.

Se recomienda que se cumpla, lo que dice la Ley 29735 es el Artículo 4. (Decreto supremo N° 058-2011-PCM) el peruano. Es una ley que regula el uso, protección, desarrollo, adopción, promoción y expansión de los idiomas oficiales originarias en el Perú. Lima. (05 julio 2011) Cuál es el derecho de todos de las personas: ser brindado la Atención en las lenguas indígenas en organizaciones y autoridades.

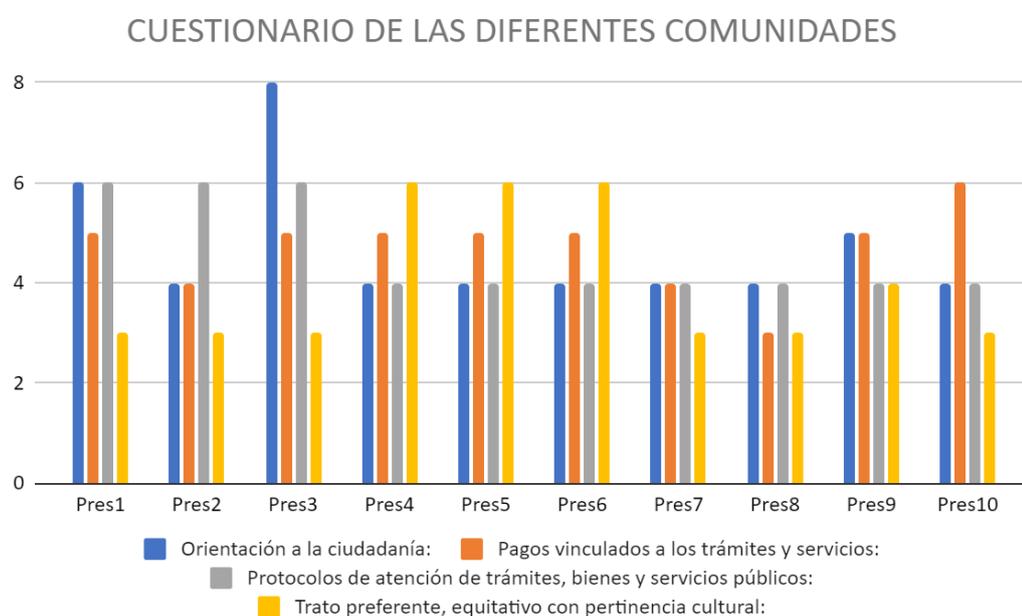
Ley N° 29735 La ley reglamenta el uso, protección, desarrollo, adopción, promoción y distribución de los idiomas indígenas del Perú.

Ante este encuentro es inminente difundir el artículo 15.2 de la Ley N° 29735. (Decreto supremo N° 058-2011-PCM) el peruano. La ley que sistematiza el uso, protección, progreso, adopción, promoción y distribución de los idiomas indígenas en el Perú. Lima. (05 julio 2011) pp. 1-3 entidades públicas y privadas que prestan servicios públicos de manera sistemática e implementan que son planificado y progresivo las capacitaciones o contrataciones y políticas que en las zonas del país donde de predomina lenguas del pueblo, a sus servidores públicos, incluidos los militares, armados. Las fuerzas armadas y la PNP pueden hablar directamente en ese idioma.

4.2.2. Información obtenida por medio de cuestionario

Figura 6

Información obtenida por medio de rúbricas



4.2.1.1. Orientación a la ciudadanía:

La apreciación de las 10 personas de los representantes de las diferentes comunidades califican según el cuestionario el ámbito de finalización de la instrucción a la ciudadanía 7 representantes en nivel bajo y 3 personas nivel intermedio, actualmente se encuentra ordenado

personal identificado para el servicio de atención especializado para la guía u orientación a los pobladores en el canal presencial solo es esporádicamente no es permanente la ayuda de rellenados de formulario a los ciudadanos que no hay encargado o dirigentes de servidores públicos para que brinden u oriente en la atención a la usuarios en diferentes canales de atención, la orientación se da en algunos servicios y trámites, sólo de manera verbal y el canal presencial y telefónico es atendido por una persona que brinda orientación solo en castellano este nivel no es suficiente para los ciudadanos.

Así también la ciudadanía requiere la ayuda del personal que le facilita permanentemente el llenado de los formularios u orientación constantemente en los diferentes canales de atención así para tener mayor apoyo y cubrir con las necesidades y contarse con los formularios o trípticos de los pasos de trámite de diferentes solicitudes dentro de la entidad, El canal presencial y telefónico debe ser atendido permanentemente una persona bilingüe que brinda orientación en castellano y quechua, contar con una persona asignado con habla bilingüe específico para brindar orientación a la habitantes para todos los canales de atención a los ciudadanos, para que sus solicitudes no reboten o demoren en responderlos y realizar trámites adecuados los ciudadanos queden satisfechos al momento de solicitar o tramitar algún documento.

4.2.1.2. Pagos vinculados a los trámites y servicios:

La apreciación de las 10 personas de las diferentes comunidades sobre los Pagos vinculados a los trámites y servicios califican 9 personas en nivel intermedio y una persona nivel bajo, esto permite apreciar que el nivel de los pagos que se ejecutan esporádicamente en la ventanilla denominada caja dentro de la entidad, crearon varios medios para realizar diferentes pagos el Gobierno Regional de Huancavelica en diferentes Se pueden realizar determinadas actividades, únicamente en efectivo, las cuales se pueden pagar en instituciones de banca privada o en el Banco de la Nación, pero no dentro de las instalaciones de la entidad,

En efectivo y tarjetas electrónicas (crédito/débito) y servicios de pago online (internet, teléfono fijo o móvil), disponibles para diferentes modalidades y diferentes modalidades de pago y funciona con alguna dificultad cuando realizara los pagos en el banco realizas larga cola, este nivel no es suficiente para los ciudadanos sino que se debe aprovechar la aptitud de los métodos de información de equipos de celular y otros.

Para ser en nivel alto la entidad en los pagos debe ser que realizan permanentemente en la ventanilla denominada caja dentro de la entidad, Muchas transacciones pueden realizarse únicamente en efectivo o con tarjeta electrónica (débito/débito) y se ha implementado un servicio de pago en línea (Internet, teléfono fijo o móvil) para diversos métodos, estando disponibles diversos métodos de pago y funciona sin dificultad a si tener eficiente pagos en tiempo adecuado que no sería necesario de apersonarse a la misma entidad donde facilita a los ciudadanos de tener más tiempo de realizar otras actividades sin dificultad.

4.2.1.3. Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos:

La apreciación de las 10 personas de las diferentes comunidades califican 7 personas un gran parte un nivel bajo y 2 personas califican un nivel intermedio donde se aprecia y no es recomendable el nivel sobre el se acostumbra tener en cuenta las costumbres de las personas, bienes y servicios, dando prioridad a los ciudadanos siguiendo las instrucciones y procedimientos que el grupo o el grupo orgánico envía a sus empleados, los ciudadanos comenta que los protocolos o etapas abarcan solo saludo, instante de la atención y despedida, aunque no define el idioma a usar solo usan un lenguaje apropiado y estos etapas son de diligencia solo en el canal presencial. solo pero no están formalmente establecidas no cuentan con los protocolos de atención donde se muestra las dificultades de los ciudadanos al momento de hacer trámites de diferentes solicitudes en la entidad donde ellos retornan disconformes con la atención recibida con una autoestima baja.

Para nivel alto la entidad debe contar y se han aprobado y demostrado protocolos y procedimientos para el cuidado de los residentes y el manejo de situaciones de conflicto como parte de los programas de preparación y que los protocolos o pautas que deben Estos incluyen saludos, momentos de atención y despedidas, bilingüismo para usar en otras áreas, y estos rituales deben usarse de manera apropiada, sin prejuicios e inclusiva para toda la ciudadanía donde estos protocolos son de aplicación necesaria para el canal presencial y telefónico donde facilita para que no estén insatisfechos por la atención los ciudadanos y sea toda persona que se apersona a la entidad vuelva contento con la atención brindada de los servidores públicos

4.2.1.4. Trato preferente, equitativo con pertinencia cultural:

La apreciación de las 10 personas de las diferentes representantes de comunidades califican 7 personas un nivel bajo y 3 personas calificaron un nivel intermedio y cero en nivel avanzado donde no es recomendable para la ciudadanía tampoco para los servidores públicos solo se ve actualmente que solo lo aplican la atención al ciudadano está parcialmente competente para la atención a la población, fundamento lo dispuesto en la Ley N° 28683, Ley de Trato Preferente a las señoras en estado de gestación embarazada estar en la cola en los diferentes entidades privadas o públicos cuentan con el trato preferencial, niñas o niños menos de 18 años edad menos identificado/a con DNI que requiere realizará operaciones a título personal con representante legal, los adultos mayores a partir de los 60 años no deben realizar colas largas si no tiene atención preferencial y personas con incapacidad es aquellos que tienen una o más insuficiencias físicas o mentales de carácter permanente, varón o mujer con niño menos de 3 años de edad en brazos cuya parentesco se puede verificar mediante su DNI . La ciudadanía tiene acceso limitado a Procedimientos para registrar denuncias de acoso y la atención del personal a la usuarios no brinda permanentemente en castellano fundamento lo dispuesto en las políticas para el trato justo y equitativo donde se ve un en la atención al ciudadano quechua hablante por motivos que no cuenta con una persona adecuada que hable

bilingüe, debe haber un servicio libre de discriminación como menciona en la guía servicios públicos con pertenencia cultural menciona es prohibido en el Perú los tratos excluyentes y improcedentes están prohibidos por ordenamiento jurídico, los entes y servidores de La sociedad civil debe prestar sus servicios sin discriminación en el empleo ni exclusión. Utilizar un enfoque cultural en la gestión de servicios públicos, es preocupante sobre la entidad pública viendo la actualidad el trato, que según la INEI la población Huancavelica es el mayor parte de los ciudadanos quechua hablantes, y no se ve la preocupación de las autoridades de la región Huancavelica de contratar o poner un requisito necesario u obligatorio de contar con personales como funcionarios públicos que hablen quechua y castellano. Las autoridades solo ven sus propios beneficios y no la necesidad de los ciudadanos.

4.3. Interpretación de los Hallazgos

Donde se encontraron 4 estándares sobre etapas de atención al usuario en el gobierno regional de Huancavelica. Orientación a la población, costos relacionados con la cultura y los servicios, rituales relacionados con la cultura, bienes y servicios públicos, y la calidad y justicia del trato y vinculación cultural.

Categorización:

Resultado de las entrevistas al gerente de desarrollo económico social y secretaria de mesa de partes del gobierno regional.

- Capacitación a la ciudadanía y servidores públicos.
- Talleres y encuentros.
- Trato directo y verbal al ciudadano.
- No hay protocolo para pagos.
- Pago directo en caja.
- Priorizan la atención presencial.
- Canal de atención para emergencias.

- Hay trato preferencial según la ley.
- No hay trato personal en lenguaje local.

Resultado de la rúbrica aplicados a los 10 presidentes de la comunidad campesina

- No hay formulario de atención.
- Requieren de un intérprete que domine el lenguaje castellano que los acompañe porque habla quechua.
- Prefieren hacer los pagos en agentes bancarias.
- No prefiere realizar pagos digitales.
- Prefieren atención presencial antes que por teléfono.
- Esperan comunicación virtual, pero no tienen acceso al internet tampoco a los celulares táctiles.
- No hay trato preferencial, los hace esperar.
- Preferirían que los atiendan en quechua.

Triangulación: Comparación de los resultados, en los que se encuentran similitudes y diferencias.

Por la atención al ciudadano se entiende que debe atender peticiones, solicitudes e inquietudes que debe tener el ciudadano y detalladamente, los inconvenientes y quejas que tiene la población. El gobierno regional menciona que realiza programa y establece la capacitaciones para atender peticiones solicitudes o inquietudes de los ciudadanos sin embargo el ciudadano no encuentra estos talleres capacitaciones como relevantes importantes al momento de presentar sus quejas y denuncias de acuerdo al Artículo 80 de Constitucional, preferiría tener garantizada la atención de sus denuncias por parte de los servidores públicos de manera presencial ubicando estos formularios donde poner sus reclamos donde puedan ser atendida de manera tranquila y respetuosa a sus quejas.

Es importante brindar a la ciudadanía, distintos medios para puedan realizar los pagos, ser realizados en la propia entidad, a través de las ventanillas que son cajas, también como agentes bancarias, El gobierno regional establece el pago directo en caja sin embargo el ciudadano requiere que también sea por entidades bancarias para los diferentes pagos en las ventanillas de bancos privados o banco de la nación en efectivo o tarjeta electrónica (crédito/débito). así mismo no prefieren pagos digitales como Servicio de pago online (Internet, teléfono fijo o móvil), por motivos que no tienen acceso al internet tampoco está familiarizados con lo celulares táctiles.

Los protocolos de atención presencial y los de atención virtual/telefónica, La atención comienza con la recepción de la solicitud del ciudadano y finaliza con la implementación de la ley de administración pública. Gobierno regional no cuenta con protocolo de atención al ciudadano, se tiene preferencia a la atención presencial que la atención por medios de teléfono y correos solo se comunican por emergencia.

Trato justo y equitativo con relevancia cultural: conjunto de características del trato justo y equitativo para determinados grupos de la población, debe tener lenguaje con pertinencias y toda la comunicación del funcionario debe estar preparados para brindar atención preferencial a los ciudadanos de distintas lenguas y culturas, para ello ministerio de cultura y educación han elaborado documentos guía para para el trato preferencial, el gobierno regional menciona que realiza según la ley N° 28683 mujeres embarazadas, niñas, niños, ancianos y discapacitados en lugares donde se trabaja es preferencial, el ciudadano requiere el trato preferencial según la ley 28683, Mantenga y desarrolle su cultura, considere su idioma dominante en las organizaciones o asuntos gubernamentales. según (Ley N° 29735). tienen que realizar protección de Pueblos Indígenas u originarias en relación con la Separación, leyes que regulan el uso, protección, desarrollo, adopción, promoción y desarrollo de las lenguas

indígenas en el Perú. según la ley N° 28736. Los servidores públicos deberán preferir la atención en su idioma originaria los organismos o instancias estatales. según (Ley N° 29735).

Tabla 6

Contrastación

Categorías	Subcategorías
Orientación a la ciudadanía	Orientación verbal. Llenado de formularios
Pagos vinculados a los trámites y servicios	Pago en caja Pago en entidades bancarias pagos digitales o/y líneas.
Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos	Protocolos de atención presencial. Protocolos de atención virtual/telefónica.
Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural.	Atención preferente a discapacitados, mujeres y adultos mayores. Protocolo de atención en lenguaje local.

La ciudadanía tiene orientación verbal, el gobierno regional realiza la capacitación talleres y hace encuentros sin embargo para el ciudadano es necesario un trato directo para atender sus necesidades, reclamos y quejas solicitudes puntuales directos de la comunidad campesina.

El gobierno regional tiene formularios para rellenar, pero falta el acompañamiento personalizado a las autoridades como presidentes de las comunidades campesinas les gustaría que les ayude le guíen en el relleno del formulario para reclamos o quejas que ellos requieran. Así para que regrese satisfecho a la comunidad e informarle.

El gobierno regional tiene proyectos para implementar pagos digitales o/y Líneas sin embargo el ciudadano no prefiere esta modalidad valora mucho más en pagos en caja o entidades bancarias por que se les hace más fácil, sería el oportuno que se instale una agente

de entidad bancaria de la nación en las instalaciones de gobierno regional y en las principales calles como también en las plazas de los distintos y municipales.

El gobierno regional no cuenta con los protocolos de atención presencial ni virtual, los ciudadanos prefieren atención y comunicación presencial, la atención telefónica o virtual no prefiere por que no cuentan con acceso al internet los ciudadanos.

En el Gobierno regional tiene trato preferencial según la ley se muestra el aviso en el establecimiento, pero sin embargo el ciudadano no tiene ese trato preferencial hace esperar hasta que llegue su turno viendo su apariencia y su habla que se apersona de la comunidad campesina.

No cuenta la entidad con un protocolo de atención tampoco con servidores públicos que sepa lengua quechua no existiendo un trato equitativo ni preferencial en lengua local, sin embargo, la ciudadanía prefiere una atención en su lengua local que domina que los atiendan los servidores públicos a los ciudadanos de diferentes comunidades campesinas.

Conclusiones

- Se concluye el estudio de investigación de las fases de la atención a la población en el Gobierno Regional de Huancavelica ya que al analizar los servicios prestados por los ciudadanos, se concluyó que no se están brindando buenos servicios a los ciudadanos de Huancavelica, vemos que no da importancia a la ciudadanía de idioma originaria se ve una discriminación a los ciudadanos quechua hablantes por otro lado, el sistema peruano atraviesa un problema de corrupción que ha socavado los principios fundamentales. Los ciudadanos de Huancavelica enfrentan muchas necesidades, y la atención de la ciudadanía no es efectiva ni suficiente.
- Al analizar las habilidades necesarias en atención ciudadana en el gobierno local de Huancavelica, se puede concluir que las autoridades no cuentan con las habilidades necesarias para brindar servicios efectivos a las personas, quienes necesitan un desarrollo profesional para los servicios y mejorar la información en todas sus formas. Los idiomas originales que significan “trabajar para ganar” han desaparecido porque el individuo se ha apoderado de los políticos, pero también de la burocracia, no hay pensamiento social, no trabajamos por el desarrollo de una ciudad, pueblo o nación. No hacemos nada. (Mejía, 2004).

Recomendaciones

- Se recomienda a las autoridades del gobierno regional de Huancavelica instruir al funcionarios y escoger según el perfil que sepa el idioma quechua ya que más de 62% de los ciudadanos son quechua hablantes para una buena atención al ciudadano, tienen actitud y capacidad de trabajar y adaptarse a los constantes cambios en cuanto a las habilidades necesarias para brindar buenos servicios a los ciudadanos, deben ser buenos comunicando, implementando y creando cultura de prestación de servicios, los operadores deben estar capacitados. Desarrollar tus habilidades blandas y mantener una actitud positiva luego de la evaluación para la mejora continua del servicio brindado.
- Se recomienda que se cumpla, lo que manda la Ley 29735 es Artículo 4. (Decreto supremo N° 058-2011-PCM) el peruano. La ley que regula el uso, protección, desarrollo, adopción, promoción y distribución de las lenguas indígenas en el Perú. Lima. (05 julio 2011) pp. 1-3. Los derechos de toda persona incluyen: ser atendida en su idioma dominante en las instituciones y autoridades.
- Ante este descubrimiento es inmediato difundir el artículo 15.2 de la Ley N° 29735. (Decreto supremo N° 058-2011-PCM) el peruano. La ley que regula el uso, protección, desarrollo, adopción, promoción y distribución de las lenguas indígenas en el Perú. Lima. (05 julio 2011) pp. 1-3 Instituciones públicas e instituciones privadas que brindan entidades públicas que brinda servicios, de manera planificada y progresiva, implementan políticas y programas de capacitación o trabajan para proporcionar funcionarios y sus trabajadores en áreas del estado el idioma originario sea predominante sus trabadores y servidores públicos y sus miembros de las fuerzas armadas. Las fuerzas armadas y la PNP pueden comunicarse directamente en ese idioma.

Referencias

- Alfaro, C. (2012). Metodología de investigación científica aplicado a la ingeniería. Obtenido de Universidad Nacional del Callao: <http://tesis-investigacioncientifica.blogspot.com/2018/03/delimitacion-espacial-en-una.html>.
- Ajp, F. (2016). En mí ya termina el quechua”. Aproximaciones al uso lingüístico de hablantes bilingües (quechua-castellano) en el área urbana de Cochabamba, Bolivia. págs. vol. 33, núm. 1, pp. 109-131. doi:<https://doi.org/10.18441/ind.v33i1.109-131>.
- Andrade, L. (2019). Diez noticias sobre el quechua en el último censo peruano. pp. 1-30. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/letras/v90n132/a02v90n132.pdf>.
- Arellano, X. (Marzo de 2005). El Enfoque Actual de la Atención Ciudadana. pp.1-39. Recuperado de http://2006-2012.funcionpublica.gob.mx/pt/obligaciones_transparencia_art_7/sfp/doctos/DoctoBasico1AtencionCiudadana.pdf
- Bados, A., & García Grau, E. (2 de junio de 2014). RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS. Obtenido de RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS. pp.1-34. Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/54764/1/Resoluci%C3%B3n%20problemas.pdf>
- Baena de alcázar. 1996. La administración pública entre dos siglos. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/siglos.pdf
- Bedón Fernández, M.; Paredes Manrique De Essenwanger, L. (2019). La gestión por Procesos y la Calidad de Servicio en las Instituciones Públicas Sunat y OSINERGMIN. Pp.1-72 https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98994/Dominguez_UJC-SD.pdf?sequence=4

- Bedon, M. D., & Paredes, L. P. (04 de junio de 2019). La gestión por Procesos y la Calidad de Servicio en las Instituciones Públicas Sunat y Osinergmin, en el Marco de la política período 2014 - 2015. (tesis de pregrado) Centro de Altos Estudios Nacionales - Escuela de Posgrado, Lima, Perú Recuperado de <http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/caen/113/TESIS%20UNIFICADA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bolaños, K. (2015). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Lima, Perú. pp.1-5 Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Boza Dibos, Beatriz (2011). “Buenas Prácticas en Gestión Pública – Sistemas de Gestión Interna”, Ciudadanos al Día (CAD), Primera Edición. Ciudadanos al Día - CAD (2010). “Diseño de instructivo para mejora de la atención a la Ciudadanía en las entidades públicas a nivel nacional”. Informe de consultoría elaborado para la Secretaria de Gestión Pública con el apoyo del Programa de Modernización de la Descentralización.
- Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. 2008 <chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/https://clad.org/wpcontent/uploads/2020/10/6-Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gesti%C3%B3n-CLAD.pdf>.
- Cedamano Rodríguez, M. (2018). El uso de lenguas originarias por servidores públicos como condición para implementar políticas públicas interculturales y eficientes, principalmente en ámbitos rurales del Perú. pp. 303. Madrid. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/47571/1/T39898.pdf>
- Felipe J. Hevia (2024) construcción de capacidades estatales y patrones de relación Gobierno-ciudadanos en México: un análisis del nivel subnacional pp. 2-28.
- Fernández, 2008: 6-7 Mayor orientación al ciudadano, prestando mayor interés a sus necesidades recuperado de

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5452/Ver%C3%A1stegui%20V%C3%A1squez%20Mirely%20Yaline.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores Vilca, W. H., Gutierrez Anaguari, M., & Siles Granados, A. M. (2018). Atención ciudadana y calidad del servicio al usuario, un estudio comparativo entre la Municipalidad de Lima y el Ajuntament de L'Hospitalet de Llobregat – 2014. pp.145. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/780>

García, 2007. La nueva gestión pública: evolución y tendencias. pp. 2-29 recuperado de <https://es.scribd.com/document/619184577/La-Nueva-Gestion-Publica>

Godínez, V. L. (2013). Paradigmas de Investigación.

Gutierrez Añaguari, M., & Siles Granados, A. M. (Julio de 2018). Atención ciudadana y calidad del servicio al usuario, un estudio comparativo entre la municipalidad de Lima y el Ajuntament De L'hospitalet De Llobregat- 2014. pp. 145. Lima, Perú: Universidad Autónoma del Perú. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/Autonoma/780>

Invancevich. (1997). Tipos de Comunicación de las Organizaciones. pp. 512. Recuperado de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/18930/Capitulo4.pdf>

Leal Gutiérrez, J. (2011). La autonomía del sujeto Investigador y metodología de Investigación. venezuela. pp. 1-5

López, V. P. (2016). desafíos pendientes de la estrategia de mejor atención al ciudadano. INNOVAG, pp. 8.

López y Vega (2016) Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano” – MAC. López (2004).

Paniagua Vázquez, A., Borunda Escobedo, J. E., & Camargo González, I. (enero-junio de 2012). Transparencia, participación ciudadana y gobierno electrónico: el caso del Gobierno Local de Ciudad Juárez, México. (1), 99-107. doi:10.5216/sec.v15i1.20676

- Peñaloza Contreras, C. A., & Vallejo Briceño, J. A. (2005). ética y atención al ciudadano. pp. 1-30 Obtenido de <http://epn.gov.co/elearning/distinguidos/ETICA/index.html>
- Quintana Partidas, Y., & Grimaldo Lorente, J. (2012). La unidad de atención al ciudadano de la gobernación del estado Mérida como herramienta para el diseño de políticas públicas de vivienda. pp. 24. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/555/55530464006.pdf>
- Ramírez, Rojas y Jiménez (2017). El valor de la gerencia y la gerencia publica https://www.funlam.edu.co/uploads/facultadciencias/757_El_Valor_Publico_y_la_Gerencia_Publica.pdf.
- ROJAS, R. T. (2018). Importancia Estadística de la Población. Lima: Departamento de Investigación y Documentación Parlamentaria. pp. 5-28 Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/FB83B7BB511B339F052583310002944C/\\$FILE/poblacion-peruana-quechua.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/FB83B7BB511B339F052583310002944C/$FILE/poblacion-peruana-quechua.pdf)
- Suárez Ñacari, E. M. (7 de agosto de 2019). Análisis de la atención ciudadana en la municipalidad provincial de Huaytará, Huancavelica 2019. TI, pp. 125. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36920/Su%c3%a1rez_%c3%91EMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tinoco Iletse, R. Y. (2016). El Servicio de Atención al Cliente en Café Papa Jam Pizza en la ciudad de Estelí, en el Isemestre del año 2016. pp. 12.

Apéndices

Apéndice A

Matriz de Categorización

Título: El proceso de atención a la ciudadanía en el Gobierno Regional de Huancavelica. Un estudio de brechas desde la participación ciudadana

Ámbito temático	Problema de investigación	Preguntas específicas	Propósito General	Propósitos específicos	Categorías	Subcategorías
Atención a la ciudadanía de las entidades del Estado	¿Cuál es la condición en que se encuentra el proceso de atención a la ciudadanía en el Gobierno Regional de Huancavelica?	¿Cuáles son las brechas de la orientación verbal y el llenado de formularios a la ciudadanía de Huancavelica en el Gobierno Regional?	Caracterizar la condición actual en que se encuentra el proceso de atención a la ciudadanía en el	Identificar las brechas de la orientación verbal y el llenado de formularios a la ciudadanía de Huancavelica en el Gobierno Regional.	Orientación a la ciudadanía	Orientación verbal. Llenado de formularios
	El Gobierno Regional es una entidad gubernamental que tiene por finalidad fomentar el desarrollo regional integral sostenible de la región en la que hace presencia; en tal sentido,	¿Cuáles son las brechas relacionadas al pago en caja, pago en entidades bancarias y pagos digitales o/y en línea que tiene la ciudadanía de Huancavelica en el Gobierno Regional?	Gobierno Regional de Huancavelica	Identificar las brechas relacionadas al pago en caja, pago en entidades bancarias y pagos digitales o/y en línea que tiene la ciudadanía de Huancavelica en el Gobierno Regional	Pagos vinculados a los trámites y servicios	Pago en caja Pago en entidades bancarias pagos digitales o/y líneas.

<p>el trato y la cercanía con la que atiende a la ciudadanía es vital para el logro de sus objetivos; Sin embargo, esta condición no ha sido la más favorable en la entidad en estudio, por lo que se requiere un análisis situacional de la condición actual y lo que espera la ciudadanía.</p>	<p>¿De qué manera se cumplen los protocolos de atención presencial y los de atención virtual/telefónica que tiene el Gobierno Regional de Huancavelica?</p>	<p>Identificar los protocolos de atención presencial y los de atención virtual/telefónica que tiene la ciudadanía de Huancavelica en el Gobierno Regional</p>	<p>Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos</p>	<p>Protocolos de atención presencial. Protocolos de atención virtual/telefónica.</p>
	<p>¿Cuáles son los tratos preferenciales y equitativos a ciertos grupos de la población y la atención en lenguaje local?</p>	<p>Identificar los tratos preferenciales y equitativos a ciertos grupos de la población y la atención en lenguaje local.</p>	<p>Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural.</p>	<p>Atención preferente a discapacitados, mujeres y adultos mayores. Protocolo de atención en lenguaje local.</p>

Apéndice B

Instrumentos de recolección de datos



Cuestionario sobre la calidad de servicio en el gobierno Regional de Huancavelica

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUCCIONES: Lea atentamente cada ítem y marque con un aspa (X) dentro del casillero que Ud., considere su respuesta. Sus respuestas son reservadas y se guardará confidencialidad sobre ellas. ~~Agradezco su colaboración.~~

ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA					
BASICO	MEDIO	AVANZADO	BASICO	MEDIO	AVANZADO
Se ha asignado personal específico para brindar orientación a la ciudadanía en el canal presencial.	Se ha asignado personal específico para brindar orientación a la ciudadanía en más de un canal, pero no en todos.	Se ha asignado personal específico para brindar orientación a la ciudadanía para todos los canales de atención.			
El personal facilita el llenado de los formularios de requerirlo el usuario.	El personal facilita el llenado de los formularios de requerirlo el usuario.	El personal facilita el llenado de los formularios de requerirlo el usuario.			
	La orientación se da con relación a los diferentes servicios y trámites, material explicativo, así como formatos y formularios.	La orientación se da con relación a los diferentes servicios y trámites, material explicativo, así como formatos y formularios.			
	Al menos, se cuenta, para el canal presencial, con una persona bilingüe que brinda orientación en castellano y la lengua predominante en la localidad que no sea castellano (si fuera pertinente).	Al menos, se cuenta, para el canal presencial y telefónico, con una persona bilingüe que brinda orientación en castellano y la lengua predominante en la localidad que no sea castellano (si fuera pertinente)			

Activ
Ve a Cc

Pagos vinculados a los trámites y servicios					
BASICO	MEDIO	AVANZADO	BASICO	MEDIO	AVANZADO
Los pagos se realizan en la ventanilla denominada "caja" ubicada en la sede de la entidad, donde se puede realizar múltiples operaciones, únicamente en efectivo.	Los pagos se realizan en la ventanilla denominada "caja" ubicada en la sede de la entidad, donde se puede realizar múltiples operaciones, únicamente en efectivo.	Los pagos se realizan en la ventanilla denominada "caja" ubicada en la sede de la entidad, donde se puede realizar múltiples operaciones, únicamente en efectivo.			
	Los pagos se pueden realizar en entidades bancarias privadas y/o en el Banco de la Nación, en instalaciones ubicadas tanto en la sede de la entidad, como en las propias entidades bancarias, en efectivo o a través de tarjetas electrónicas (débito/crédito).	Los pagos se pueden realizar en entidades bancarias privadas y/o en el Banco de la Nación, en instalaciones ubicadas tanto en la sede de la entidad, como en las propias entidades bancarias, en efectivo o a través de tarjetas electrónicas (débito/crédito).			
		Se ha implementado un servicio de pago en línea (Internet, telefonía fija o celular) para los diferentes trámites, existiendo diversas modalidades de pago.			
Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos					
BASICO	MEDIO	AVANZADO	BASICO	MEDIO	AVANZADO
La atención es brindada a la ciudadanía siguiendo las pautas que entrega cada órgano o unidad orgánica a su personal, pero no están formalmente establecidas.	La entidad cuenta con protocolos y métodos para la atención de la ciudadanía formalmente aprobados y entregados, como parte de los programas de capacitación.	La entidad cuenta con protocolos y métodos para la atención de la ciudadanía y manejo de situaciones de conflicto formalmente aprobados y entregados, como parte de los programas de capacitación.			
Estas pautas abarcan: saludo, momento de la atención y despedida, lenguaje a usar, entre otros aspectos.	Estas pautas abarcan: saludo, momento de la atención y despedida, lenguaje a usar, entre otros aspectos	Estas pautas abarcan: saludo, momento de la atención y despedida, lenguaje a usar, entre otros aspectos			
	Estos protocolos son de aplicación para el canal presencial.	Estos protocolos son de aplicación para el canal presencial y telefónico.			

Trato preferente, equitativo con pertenencia cultural					
BASICO	MEDIO	AVANZADO	BASICO	MEDIO	AVANZADO
El personal de atención al público está capacitado para la atención a la ciudadanía, considerando lo dispuesto en la Ley N° 28683, Ley de trato Preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad.	Estos protocolos usan un lenguaje apropiado, no discriminatorio e inclusivo.	Estos protocolos usan un lenguaje apropiado, no discriminatorio e inclusivo.			
La atención del personal se brinda en castellano.	El personal de atención al público cuenta con directivas diseñadas especialmente por la entidad y está capacitado para la atención a la ciudadanía, considerando lo dispuesto en la Ley N° 28683, Ley de trato Preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad.	Estos protocolos y métodos están en castellano y en la lengua predominante de la localidad que no sea castellano (si fuera pertinente).			
	La ciudadanía tiene un mecanismo para presentar denuncias por discriminación.	El personal de atención al público cuenta con directivas diseñadas especialmente por la entidad y está capacitado para la atención a la ciudadanía, considerando lo dispuesto en la Ley N° 28683, Ley de trato Preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad.			
	La atención del personal se brinda en castellano y la lengua predominante en la localidad que no sea castellano, cuando corresponda.	La atención del personal se brinda en las distintas lenguas que se hablan en la localidad, cuando corresponda.			
		El personal de atención al público está capacitado para la atención a la ciudadanía, considerando lo dispuesto en las Políticas para el trato Justo y Equitativo, establecidos por la entidad para la prestación de servicios, en particular, a grupos vulnerables.			