UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

"CALIDAD Y CONFIANZA DE LOS CIUDADANOS EN LA UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO DEL SISTEMA DE FOCALIZACIÓN DE HOGARES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO MOQUEGUA 2023"

TESIS

PRESENTADA POR:

BACH. VICENTE PAUL RAMOS QUISPE

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA – PERÚ

2025

UNAM
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Folio N° 056

ACTA DE SUSTENTACIÓN

I. Modalidad :
Tesis [✓]
Trabajo de Suficiencia Profesional : [ ]
Otro:.....: [ ]

II. Documento de aprobación para la sustentación:
Resolución de facultad Nº 041-2025-D-FACCS-UNAM
Fecha: 01-04-2025

III. El Jurado ha dictaminado la (el) Tesis, TITULADO:
Calidad y confianza de los ciudadanos en la Unidad local de Empadronamiento del Sistema de focalización de Hogares de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto Moquegua 2023
Bachiller: Vicente Paul Ramos Quispe
Asesor Principal: Mg. Jesús Efrain Macedo Gonzales
Co- Asesor:.....

IV. Se dictamina:
Como: Aprobado por Unanimidad la sustentación de manera:

Presencial [X] Virtual [ ]

Con nota: doce (12) por lo que; Sí [X] No [ ]

Opta el Título Profesional de LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Siendo las 11:50 horas, del 03 de Abril del año 2025 se procede con la firma en conformidad de lo dictaminado por el Jurado.

PRESIDENTE
Mgc. Ada Karday Vargas

PRIMER MIEMBRO
Guido Rojas Ramos

SEGUNDO MIEMBRO
Dr. Oscar Ivan Mamani Mamani

TESISTA
Vicente Paul Ramos Quispe

DEDICATORIA

Dedico esta tesis, en primer lugar, a mi Padre Celestial, quien me ha dado el regalo de la vida y la dicha de tener una familia maravillosa.

Con profundo cariño, a mis abuelitos, Víctor Vicente Quispe y Saturnina Cuaila Salazar, a quienes llevo siempre en mi corazón. Sé que, desde el cielo me protegen y guían mi camino.

A mis queridos padres, Zacarías Porfirio Ramos Maquera y Alicia Lucía Quispe Cuayla, cuyo apoyo incondicional me ha permitido culminar esta etapa tan importante de mi vida.

A mis hermanos y familiares ya que sin ellos no hubiera podido obtener el estímulo que requería para alcanzar mis metas y objetivos.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento, primeramente, a la Universidad Nacional de Moquegua y a la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, por brindarme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente y por su compromiso con la formación de ciudadanos comprometidos con el bienestar social.

A mi asesor, el docente Jesús Efraín Macedo González, por su orientación, paciencia y dedicación a lo largo de este proceso. Su apoyo, confianza y capacidad para guiar mis ideas de manera inspiradora han sido fundamentales para el éxito de esta investigación. Me siento privilegiado por haber contado con su mentoría, la cual, respaldada por su amplia experiencia y conocimientos, ha dejado una huella imborrable en mi formación profesional.

A mis docentes de la universidad, especialmente a mi jurado calificador, por su valiosa contribución a esta investigación. Su revisión minuciosa, aportes críticos y retroalimentación precisa no solo enriquecieron significativamente la profundidad y solidez de este trabajo, sino que además permitieron asegurar el cumplimiento de los estándares académicos exigidos.

A mis amigos, quienes estuvieron siempre a mi lado y creyeron en mí en cada momento. Gracias por su amistad sincera y por ser esa fuente constante de motivación que me impulsó a seguir adelante.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo describir las experiencias significativas de calidad y la confianza de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua 2023. Para lograr esto, se utilizó un enfoque cualitativo con un diseño fenomenológico. Los objetivos específicos de la investigación fueron: Describir las experiencias significativas de calidad y las actitudes de confianza de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto Moquegua 2023. Las conclusiones a las cuales se llegó en cuanto al primer objetivo de la investigación mostraron que, algunas de las razones que motivaron a los ciudadanos en situación de vulnerabilidad a acudir al SISFOH, están estrechamente vinculadas con sus necesidades, la existencia de espacios involucrados con la clasificación socioeconómica como el Centro del Adulto Mayor (CIAM) y el programa Pensión 65, las visitas domiciliarias de diversos programas sociales, que el personal de la oficina de la ULE de la municipalidad se encuentra capacitado para desempeñar sus labores de manera efectiva y la poca claridad respecto a los plazos establecidos del proceso. En relación al segundo objetivo, los resultados mostraron que el proceso del SISFOH está vinculado a las expectativas de recibir apoyo económico o social, la limitada información del programa, las expectativas y creencias erróneas del SISFOH, el desconocimiento de los determinantes de la clasificación socioeconómica y las actitudes proactivas de los ciudadanos. Finalmente, se recomienda que la municipalidad pueda implementar estrategias efectivas para expandir la cobertura del Padrón General de Hogares, a través de un enfoque personalizado que permita contactar directamente a los hogares vulnerables; así mismo, también se recomienda mejorar las estrategias de información y educación sobre el sistema de focalización de hogares SISFOH, para evitar expectativas erróneas, y confusiones.

Palabras Clave: Ciudadanía, pobreza, programa social, calidad

ABSTRACT

The present research work aimed to describe the significant experiences of quality and citizen trust in the Local Registration Unit of the Provincial Municipality Mariscal Nieto, Moquegua 2023. To achieve this, a qualitative approach with a phenomenological design was used. The specific objectives of the research were: To describe the significant quality experiences and attitudes of trust of citizens in the Local Registration Unit of the Provincial Municipality Mariscal Nieto Moquegua 2023. The conclusions reached regarding the first objective of the research showed that some of the reasons that motivated citizens in vulnerable situations to go to the SISFOH, are closely linked to their needs, the existence of spaces involved with the socioeconomic classification such as the Senior Citizen Center (CIAM) and the Pension 65 program, home visits from various social programs, that the staff of the ULE office of the municipality is trained to carry out their duties effectively and the lack of clarity regarding the established deadlines of the process. Regarding the second objective, the results showed that the SISFOH process is linked to expectations of receiving economic or social support, limited information about the program, misconceptions about and misunderstandings about SISFOH, a lack of awareness of the determinants of socioeconomic classification, and citizens' proactive attitudes. Finally, it is recommended that the municipality implement effective strategies to expand coverage of the General Household Registry through a personalized approach that allows for direct contact with vulnerable households. It is also recommended that information and education strategies regarding the SISFOH household targeting system be improved to avoid misconceptions and confusion.

Keywords: Citizenship, poverty, social program, quality

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA ii

AGRADECIMIENTOS iii

RESUMEN iv

ABSTRACT v

ÍNDICE DE CONTENIDO vi

ÍNDICE DE ANEXOS ix

GLOSARIO DE TÉRMINOS x

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1

1.1. Descripción y formulación del problema 1

1.1.1. Interrogante general 6

1.1.2. Interrogantes específicas 6

1.2. Objetivos 6

1.2.1. Objetivo general 6

1.2.2. Objetivos específicos 7

1.3. Justificación e importancia 7

1.3.1. Justificación teórica 7

1.3.2. Justificación práctica 8

1.3.3. Justificación metodológica 8

1.4. Categorías 9

II. MARCO TEÓRICO 10

2.1. Antecedentes 10

2.1.1. Antecedentes internacionales 10

2.1.2. Antecedentes nacionales 11

2.2. Bases teóricas 15

2.2.1. Calidad 15

2.2.1.1. Servicios públicos 16

2.2.1.2. Calidad del servicio 17

2.2.1.3. Experiencias de calidad 19

2.2.1.4. Implicancia de la calidad en el servicio 20
2.2.1.5. Características de los servicios 20
2.2.1.6. Principios de calidad 20
2.2.1.7. Ventajas de brindar una atención de calidad a los ciudadanos 21
2.2.1.8. Calidad y el Método SERVQUAL 22
2.2.1.9. Sub categorías de la calidad 22
2.2.2. Confianza 23
2.2.2.1. Tipos de confianza 25
2.2.2.2. Características de la confianza 26
2.2.2.3. Confianza institucional 27
2.2.2.4. Confianza y su relación con la satisfacción del ciudadano 28
2.2.2.5. Desconfianza en los ciudadanos 29
2.2.2.6. Sub categorías de la confianza 30

2.3. Definición de términos 31

III. METODOLOGÍA 34

3.1. Tipo y diseño de la investigación 34
3.1.1. Tipo de investigación 34
3.1.2. Diseño de investigación 34

3.2. Ámbito temporal y espacial 35

3.3. Población y muestra 35

3.4. Técnicas e instrumentos 37
3.4.1. Técnicas 37
3.4.2. Instrumento 37
3.4.3. Validación 38
3.4.4. Rigor científico 39

3.5. Procedimientos 40

3.6. Análisis de datos 42

IV. RESULTADOS 43

4.1. Experiencias significativas de calidad de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto Moquegua 2023. 43
4.1.1. Razones que motivaron a los ciudadanos acudir al SISFOH 43
4.1.2. Formas de atención a solicitudes de la CSE 49

4.1.3. Espacios involucrados en la actualización o vigencia de la CSE 51
4.1.4. Visitas de los programas sociales..... 53
4.1.5. Competencias del personal en respuesta a las solicitudes de CSE..... 54
4.1.6. Atención del personal en respuesta a las solicitudes de CSE..... 67
4.1.7. Eficiencia en la entrega del resultado 72

4.2. Actitudes de confianza de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto Moquegua 2023. 75

4.2.1. Expectativas de los ciudadanos 75
4.2.2. Creencias de los ciudadanos..... 78
4.2.3. Conocimientos en los determinantes de la CSE 80
4.2.4. Sensaciones de conformidad con el servicio 82
4.2.5. Actitudes proactivas de los ciudadanos..... 83

V. CONCLUSIONES..... 87

VI. RECOMENDACIONES 88

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 89

VIII. ANEXOS..... 103

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia..... 103
ANEXO 2: Formato guia semiestructurada..... 105
ANEXO 3: Entrevistas calidad y confianza de los ciudadanos en la unidad local de empadronamiento del sistema de focalización de hogares de la municipalidad provincial de Mariscal Nieto Moquegua 2023..... 106
ANEXO 4: Cuadro de análisis de contenido “banco de códigos” 147
ANEXO 5: Esquema del fenómeno red “calidad”..... 153
ANEXO 6: Esquema del fenómeno red “confianza”..... 154
ANEXO 7: Formato consentimiento informado para la participación en investigaciones..... 155

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ULE: Unidad Local de Empadronamiento

CSE: Clasificación Socioeconómica

MPMN: Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto

MIDIS: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

SISFOH: Sistema de Focalización de Hogares

MIDIS: Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

SIS: Seguro Integral de Salud

PGH: Padrón General de Hogares

FSU Ficha Socioeconómica Única

IPF: Intervención Pública Focalizada.

CIAM: Centro Integral de Atención al Adulto Mayor

DOF: Dirección de Operaciones de Focalización

MEF: Ministerio de Economía y Finanzas

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción y formulación del problema

Uno de los desafíos más importantes que enfrentan las organizaciones públicas, por lo general, es brindar servicios públicos de alta calidad, de tal manera que estos puedan adaptarse a las demandas y las nuevas exigencias de la ciudadanía (Arrupe y Milito 2015). Ya que brindar servicios públicos de alta calidad en la actualidad, constituyen un factor de vital importancia que contribuye al establecimiento de la credibilidad y la reputación de las organizaciones ante los ojos del público. Así mismo, los servicios de alta calidad representan un efecto beneficioso respecto al desempeño final de las organizaciones en general (Aleesa 2011).

En lo concerniente al contexto latinoamericano, se conoce muy poco acerca de la calidad de los servicios públicos. Ya que si bien existe una medición de trámites para empresas a través del "Doing Business" del Banco Mundial no existe una medición estandarizada similar de los servicios que se brindan a los ciudadanos en las instituciones públicas. Sin embargo, lo que sabemos y tenemos en claro es que los ciudadanos latinoamericanos, por lo general, se encuentran poco satisfechos con los servicios públicos, los cuales suelen reflejarse respecto a las constantes quejas que registran los cuidanos latinoamericanos hacia sus instituciones, así como también respecto a los altos niveles de desconfianza que registran los ciudadanos (Pareja et al. 2015).

En este sentido, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2021), referente al contexto latinoamericano manifiesta que, en comparación con otras regiones como Asia, África, los países árabes y Eurasia, esta se ha convertido en una de las regiones más desconfiadas de la tierra. De tal manera que, en el 2020, solamente un 38 % de la población latinoamericana confía plenamente en su gobierno, respectivamente. Mientras, respecto los servicios públicos se pone en manifiesto que en la actualidad más del 50 % de la población latinoamericana presentan síntomas de insatisfacción ciudadana. Así mismo, también se evidenció que un 73 % de la población latinoamericana cree que su país está gobernado en función de los intereses de unos pocos grupos de poder, respectivamente.

Puede resultar llamativo que una investigación sobre la calidad incluya la confianza; sin embargo, es preciso mencionar que diversos autores sugieren la existencia de cierto vínculo entre las mismas. En este sentido, Pareja et al. (2015), al respecto, manifiesta que cuando aumenta la confianza en las instituciones, por lo general los ciudadanos estarán mejor predispuestos a cumplir con la normativa en forma voluntaria y por lo tanto, el gobierno podrá reducir la intensidad de sus controles. Por otro lado, una mayor confianza facilita la cooperación entre la sociedad y el gobierno para mejorar el desempeño de los servicios públicos. Mientras que en el mismo sentido, Monsiváis (2019) sostiene que "las actitudes de confianza o desconfianza se encuentran influidas por las percepciones de la calidad de los servicios públicos que proveen los gobiernos locales".

En este sentido, respecto al contexto nacional, en el marco de la visión y los compromisos que establecen las políticas de gobierno, de construir un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de la ciudadanía. A través del Decreto Supremo N.°103-2022-PCM, el Estado peruano aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 (PNMGP), incorporando como principal de sus objetivos de "garantizar que políticas públicas respondan las necesidades y expectativas de los ciudadanos", es decir, identificar el problema público, a quienes les afecta, cuáles son sus causas, qué tan significativo es, y cuál es la magnitud del problema, fijar un objetivo claro, preciso, medible y alcanzable para resolver el problema y decir el tipo de intervención "medidas y acciones" que se realizarán para resolver el problema (Secretaria de Gestión Pública 2022).

Sin embargo, a pesar del interés del Estado y el intento de mejorar la calidad de los servicios públicos en diferentes aspectos, así como en diferentes niveles de gobierno, tanto central, regional y local. Actualmente, los servicios públicos siguen siendo catalogados de mala calidad por parte de los ciudadanos, ya sea como una suerte de opinión heredada de las décadas anteriores (Quevedo et al. 2020), o que los bienes y servicios que brinda el estado en la actualidad, a través de sus instituciones no responden de manera adecuada a las demandas y expectativas de los ciudadanos (Secretaria de Gestión Pública 2022).

En tal sentido, ciertamente puede reflejarse con los índices de confianza institucional proporcionados por el Instituto Nacional de

Estadística e Informática (2022), donde, referente a las instituciones públicas gubernamentales como, los gobiernos locales, a pesar de su naturaleza y su cercanía con la ciudadanía, estos se encuentran en el ranking de instituciones no confiables. De tal manera, que en las municipalidades distritales los niveles de desconfianza representan un 81,5 %, mientras que en las municipalidades provinciales representan un 79,5 %, de desconfianza.

Es importante a considerar, que la confianza en los municipios en la prestación de los servicios públicos se refiere a la creencia y esperanza que tienen los ciudadanos sobre la provisión efectiva y eficiente de bienes y servicios básicos, incluyendo la promoción de la participación ciudadana desde las instituciones del gobierno local. Además, deberá involucrar un sentido de confiabilidad, previsibilidad y benevolencia del municipio que crea una base de expectativas positivas. Una mejor prestación de servicios de manera neutral e imparcial mejora la legitimidad de las instituciones y atrae más confianza (Rifat 2017).

Sin embargo, hasta donde se puede observar el problema de la calidad, la confianza y la insatisfacción con los servicios públicos, en la actualidad es un problema difícil de solucionar, por lo que diversos sondeos y columnas de opinión evidencian dicho problema. Así mismo, debe de tenerse en cuenta que si bien en algunas áreas de los gobiernos están empezando a tomar medidas de evaluación de la calidad, por lo general son las áreas de atención al ciudadano las que mayor problema presentan, la cual son motivo de insatisfacción por parte de los ciudadanos (Quevedo et al. 2020).

En este sentido, respecto al panorama de los gobiernos locales la Defensoria del Pueblo (2022), ha puesto de conocimiento que entre los periodos entre enero del 2019 y agosto de 2022, según el ranking de municipalidades provinciales con mayor número de quejas fundadas “se acreditó la vulneración de un derecho”, es liderado por la Municipalidad Provincial del Callao, con 650 quejas; seguida de la Municipalidad Provincial del Santa, con 622 quejas. A continuación, se sitúa la Municipalidad Provincial de Chiclayo, con 399 casos; mientras que los municipios de San Román, Trujillo, Jaén, Huamanga, Huaraz y Tumbes completan la lista de los nueve gobiernos provinciales más quejados a nivel nacional.

Mientras que en lo concerniente al contexto local, Defensoria del Pueblo (2022), también manifiestó que en la clasificación a nivel de municipios más quejados en Moquegua, los cinco primeros lugares son ocupados por la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, con 174 quejas; seguida de la Municipalidad Provincial de Ilo con 59; Municipalidad Distrital de Samegua con 25; Municipalidad Distrital de Torata con 18; y los centros poblados de Mariscal Nieto con 17 quejas. Así mismo, según este reporte, las quejas presentadas correspondieron principalmente a trámites y procedimientos, con el 21,85 %, (97). Dentro del listado de temas más quejados, el segundo lugar es el referido a temas laborales, con el 20,05 % (89). A continuación, se ubican las quejas sobre los temas de transparencia y acceso a la información, con 88 quejas; seguidas de las referidas a temas municipales, con 67; y las de servicios municipales, con 33 quejas respectivamente.

Así mismo, con la información proporcionada anteriormente puede ser complementada respecto a investigaciones realizadas específicamente en el área de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto. Donde, según Ramos (2021), respecto a la calidad de los servicios, ha puesto en manifiesto que esta presenta serias deficiencias. Es decir, muchos de los ciudadanos señalaron que el área de atención al usuario no respondió de manera oportuna a sus necesidades y si fueron atendidas les demoró mucho tiempo. Además, también se evidenció que algunos servidores públicos o trabajadores suelen desconocer sus funciones o no están debidamente capacitados en el área que se desempeñarán, porque en realidad, en algunas instituciones públicas como las municipalidades, el personal suele ser contratado por favores políticos, y no así por una adecuada selección de personal, motivo por lo cual, se puede derivar a la siguiente cuestión, que surja disconformidad y una respuesta poco amistosa por parte de los ciudadanos.

Es por ello que, teniendo en cuenta la situación problemática respecto a la calidad del servicio y la confianza de los ciudadanos a nivel internacional y nacional. Se consideró la posibilidad de poder desarrollar la presente investigación en la Unidad Local de Empadronamiento del Sistema de Focalización de Hogares, la cual depende de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto. Dicha oficina es la responsable de recibir e impulsar el trámite de las solicitudes de CSE, ante la Dirección de Operaciones (DO) del

MIDIS, y de ser el caso recoger la información de los hogares solicitantes de su ámbito local, de acuerdo con los documentos técnicos emitidos para el cumplimiento de dicho fin (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social 2023). Sin embargo, a pesar de su importancia en la identificación de hogares en situación de vulnerabilidad, existe cierta evidencia de que algunas municipalidades no tienen interés de brindar una asistencia de calidad a ciudadanos que visitan dichas instalaciones.

En tal sentido, ciertamente puede reflejarse en información proveniente por la Defensoría del Pueblo (2022), donde a través de supervisiones desarrolladas entre el 2021 y el 2022 en las Unidades Locales de Empadronamiento (ULE), se advirtieron serias deficiencias presupuestarias. Por lo que se advirtió al Ministerio de desarrollo e inclusión social (MIDIS) adoptar medidas oportunas que permitan asegurar la continuidad de la labor que desarrollan las (ULE), las cuales son encargadas de registrar a las personas en condiciones de vulnerabilidad de cada localidad para que puedan acceder a los diversos programas sociales que ofrece el Estado. Este pedido fue hecho a través de un documento dirigido al sector, en el que se comunicaron los resultados de la supervisión dirigida en el año 2022, a 106 municipalidades distritales y provinciales de todo el país, en las que se encontró que el 39 % no contaba con un presupuesto específico para el funcionamiento de las ULE y el 51 % de las comunas no contaban con personal suficiente a cargo del proceso de empadronamiento. Así mismo, se evidenció que nueve de los municipios supervisados no entregaban equipos de protección, como mascarillas y otros bienes, al personal que desarrollaba dicha labor. De otro lado, también se informó que la situación no dista mucho respecto a las supervisiones desarrolladas en el 2021 a 107 municipalidades distritales y provinciales a nivel nacional.

Según Martínez (2017), sostiene que “toda investigación cualitativa tiene como objeto de estudio significados, a través de los cuales se conoce la realidad, la cual se expresa a través de formas diversas (imágenes, discursos, acciones…). Además, estos “significados no están aislados, sino que se relaciona con otros formando una estructura o mapa de significados. (p.182). Al respecto, la presente investigación se justifica en el sentido que pretende describir aquellas experiencias significativas de calidad y confianza de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento del sistema de focalización de hogares de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

Moquegua. Debido a que, desde el punto de vista del ciudadano, las experiencias de calidad con el servicio no siempre resultan ser las mejores, ya sea por diversos motivos como, por ejemplo, los tiempos de espera elevados, instalaciones inadecuadas para el servicio brindado, requisitos innecesarios, personal de atención sin conocimiento del tema, mal trato en la atención, entre otros. Lo cual es motivo insatisfacción de los servicios públicos, desconfianza en los políticos y en sus instituciones (Ventura 2020).

En este sentido, luego identificado la problemática tanto a nivel internacional, nacional y como también local. La presente investigación permitió de cierta manera determinar qué tan significativo es el problema e identificar aspectos de mejora para que sean los funcionarios o servidores públicos que ocupan cargos en la actualidad, puedan tenerlos en cuenta si pretenden adoptar medidas de acción. Así mismo, la presente investigación también contribuirá en la generación de nuevos conocimientos respecto a la mejora del servicio, especialmente porque la Unidad Local de Empadronamiento del Sistema de Focalización de Hogares la cual es un área de atención al ciudadano.

1.1.1. Interrogante general

¿Cómo son las experiencias significativas de calidad y confianza de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto Moquegua 2023?

1.1.2. Interrogantes específicas

a. ¿Cómo son las experiencias significativas de calidad de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto Moquegua 2023?

b. ¿Cuáles son aquellas actitudes de confianza de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto Moquegua 2023?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Describir las experiencias significativas de calidad y confianza de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto Moquegua 2023

1.2.2. Objetivos específicos

a. Describir las experiencias significativas de calidad de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto Moquegua 2023.

b. Describir las actitudes de confianza de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto Moquegua 2023.

1.3. Justificación e importancia

1.3.1. Justificación teórica

La presente investigación se justifica, en el sentido, que se pretende conocer cuáles son aquellas experiencias significativas de calidad y confianza de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento del Sistema de Focalización Hogares de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto Moquegua. Debido a que desde el punto de vista del ciudadano las experiencias con el servicio no siempre resultan ser las mejores, ya sea por diversos motivos, como por ejemplo los tiempos de espera elevados, instalaciones inadecuadas para el servicio brindado, requisitos innecesarios, personal de atención sin conocimiento del tema, mal trato en la atención, entre otros. Lo cual es motivo de insatisfacción de los servicios públicos, desconfianza en los políticos y en sus instituciones (Ventura 2020).

Por lo consiguiente es menester del Estado como proveedor de los servicios públicos, cambiar su enfoque y centrar su orientación con los ciudadanos, es decir deberán de responder a las expectativas y necesidades de estos y a la creación de valor público, así como lo establece uno de los objetivos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 (Secretaria de Gestión Pública 2022).

Es decir, este estudio aborda una necesidad sentida en la comunidad, por lo que constituye un aporte de mejora en calidad del servicio y fortalecimiento de la confianza de los ciudadanos en las instituciones. Además, se pretendio sentar un precedente para que diversas entidades públicas valoren y orienten sus resultados hacia los ciudadanos, lo cual se alinea perfectamente con los objetivos de la Política de Modernización de la Gestión Pública.

1.3.2. Justificación práctica

La presente investigación se justifica mediante los resultados obtenidos, los cuales permiten responder de manera efectiva a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, identificando y abordando los problemas significativos en la gestión pública municipal. A partir de este análisis, se pudo identificar aspectos de mejora para que funcionarios y servidores públicos municipales implementen medidas de acción eficientes, mejorando la calidad del servicio y priorizando la perspectiva ciudadana (Secretaria de Gestión Pública 2022).

Además, esta investigación contribuye en la generación de nuevos conocimientos y solución de problemas prácticos en la gestión pública, mediante la producción de ideas innovadoras y la integración de la experiencia ciudadana en la toma de decisiones (Manterola y Otzen, 2013). Esto para que futuros profesionales en Gestión Pública y Desarrollo Social comprendan la importancia de considerar las experiencias de los ciudadanos, reconociendo la diferencia entre la perspectiva ciudadana y la visión desde la administración pública.

1.3.3. Justificación metodológica

La presente investigación se justifica en el método cualitativo, debido a que “este tipo de investigación surge como una alternativa al método científico positivista y se diferencia por ser fundamentalmente inductivo holista y en la obtención de información no numérica es decir datos verbales” (Fidias 2023). Así mismo, este método permite comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. “Es decir, este tipo de investigación se selecciona cuando se pretende examinar la forma en que los individuos perciben experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados” (Hernández et al. 2014, p.358)

Es decir, esta investigación se justifica metodológicamente al desarrollar un enfoque de investigación innovador el cual no solo permite la obtención de conocimientos válidos y confiables, si no también profundizar en la comprensión de las experiencias ciudadanas en el contexto del servicio ofertado en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto. Así mismo, se busca promover el uso de este

enfoque en las investigaciones de pregrado, aprovechando su potencial para generar conocimientos relevantes y originales.

1.4. Categorías

Según Álvarez (2011), manifiesta que “las categorías de análisis surgen a partir del marco teórico y con ellas se definen qué, y cuáles conceptos son los que usarán para explicar el tema de investigación, también delimitan cuáles son los límites o alcances de la investigación y a partir de ello se organiza la recolección de datos” (Pág. 92). Mientras en el mismo sentido, Cistern (2005) manifiesta que las “categorías y subcategorías pueden ser apriorísticas, es decir, construidas antes del proceso recopilatorio de la información, o emergentes, que surgen desde el levantamiento de referenciales significativos a partir de la propia indagación.” (Pág. 64).

En este sentido, en la presente investigación se tienen las siguientes categorías apriorísticas:

a) **Calidad:** Según Zeithaml (2000), sostiene que la calidad es la capacidad de un servicio para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, lo que implica una combinación de capacidad de respuesta, cortesía, competencias personales y otros atributos que permiten una experiencia positiva para el cliente.

   Subcategorías de la calidad:

   - Competencias personales
   - La cortesía
   - Capacidad de respuesta

b) **Confianza:** Según Revuelta (2015),manifiesta que “la confianza es un estado motivacional complejo, una mezcla de creencias, de emociones, expectativas, de compromisos acerca de una relación con los demás, establecida en una situación que conlleva vulnerabilidad e incertidumbre” (p.44).

   Subcategorías de la confianza:

   - Creencias
   - Expectativas
   - Emociones
   - Compromiso con los demás

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

En relación a antecedentes vinculados al tema se tiene los siguientes:

Romero Subia et al. (2022), en su investigación, Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services, [Análisis de la satisfacción ciudadana en los servicios municipales], Universidad de Córdoba, cuyo objetivo de su investigación fue evaluar la lealtad de los ciudadanos a los funcionarios municipales sobre la calidad de los servicios públicos prestados por el municipio. La medición se realizó a través de una encuesta a nivel de hogares, con una muestra de 428 cuestionarios válidos, en una parroquia rural de Tengel en Guayaquil, siguiendo el Índice Americano de Satisfacción del Cliente (ACSI). Este estudio utilizó el software Warp-PLS 7.0 con un modelo de ecuaciones estructurales para evaluar las siete hipótesis planteadas. En esta investigación se incluye un nuevo componente: el efecto de la calidad percibida en la prestación de los servicios municipales en zonas rurales sobre la relación valor percibido por el ciudadano y la satisfacción general. Finalmente, concluye que los resultados obtenidos permitieron observar que la lealtad del ciudadano a los funcionarios municipales electos depende de la satisfacción ciudadana con los servicios públicos prestados por la administración municipal en zonas rurales. Además, la calidad percibida por el ciudadano modula en diferentes niveles las relaciones entre el valor percibido y la satisfacción ciudadana. Se identificaron áreas de mejora en la prestación de servicios públicos como policía municipal, bomberos, servicios veterinarios, servicios de estacionamiento e información de direcciones. Los hallazgos permitirían a los administradores públicos locales tomar medidas para mejorar los servicios prestados en las zonas rurales con el fin de mantener la lealtad de los ciudadanos.

Monsiváis (2019), en su investigación “La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México”, en el Colegio de la Frontera Norte, El objetivo del estudio es analizar la relación entre la calidad de los servicios públicos locales, percibida por la población, y la confianza que tiene en las instituciones. Con modelos de regresión multinivel se analizan los datos de una encuesta con representatividad estatal y nacional en México, que muestra que cuando los ciudadanos perciben calidad en los servicios públicos locales, eso influye positivamente

en la confianza política. Por lo tanto, quienes confían más en las instituciones radican en las entidades federativas donde se percibe que dichos servicios son mejores. Estos resultados sugieren que en el desempeño de los gobiernos subnacionales las disparidades juegan un rol importante en la explicación de la confianza institucional.

Rifat (2017), en su tesis de maestría, "Confianza de los ciudadanos en el gobierno local, en la Universidad de Bergen", cuyo propósito del presente estudio se centra en averiguar el nivel de confianza de los ciudadanos en los municipios, es decir, en las corporaciones de la ciudad en Bangladesh. El estudio también trata de averiguar qué factores explican las variaciones en el nivel de confianza. El estudio se basó en el enfoque cultural y el enfoque institucional o de desempeño de la confianza institucional. Los datos utilizados en el análisis se tomaron de la encuesta de los ciudadanos en las dos corporaciones de la ciudad en estudio, realizada por el investigador durante el período de recopilación de datos del verano de 2016. Los principales hallazgos son, en primer lugar, que el nivel de confianza de los ciudadanos en las corporaciones municipales es alto e indica un patrón acumulativo, es decir, que un alto nivel de confianza en una medida tiende a extenderse a otras medidas. En segundo lugar, las variables culturales tienen el efecto general más fuerte en las variaciones de la confianza de los ciudadanos en los municipios de Bangladesh que las variables institucionales o de desempeño. El asociacionismo o la creación de redes individuales, junto con la aceptación por parte de los ciudadanos del uso del poder para obtener servicios, son las variables determinantes más importantes que afectan la confianza en las corporaciones municipales. Por último, la confianza en el municipio también está influenciada por factores demográficos, principalmente por la ocupación de los ciudadanos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Casiano y Cueva (2020), en su investigación "Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas", en la Universidad Nacional Toribio, cuyo objetivo de la investigación fue determinar el nivel de percepción y confianza de la población respecto a la gestión municipal, así como determinar la existencia de independencia entre estas variables para el distrito de Chachapoyas en el año 2019. La investigación fue de tipo cuantitativo con un nivel descriptivo y correlacional. La población estuvo determinada por pobladores entre 18 y

64 años de edad. Mediante un muestreo del tipo probabilístico se seleccionó una muestra de 132 personas a quienes se les aplicó un cuestionario con la finalidad de recopilar información sobre los niveles de percepción respecto a la prestación de servicios y atributos por parte de la municipalidad y los niveles de confianza registrados para el año de estudio. Para el análisis de datos se utilizó estadística descriptiva, el test Chi-cuadrado y el test Exacto de Fisher, obteniendo como resultado un indicador general de percepción negativa de 30,99 %, así como la existencia de dependencia entre el nivel de confianza y los niveles de percepción respecto a la prestación de servicios para la gestión municipal actual, concluyendo así que el bajo nivel de confianza en la gestión municipal actual depende de los bajos niveles de percepción con respecto a la prestación de servicios.

Huancollo (2018), en su investigación, “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017”, en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, cuyo objetivo principal de su investigación fue demostrar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané. El tipo de investigación es aplicada, y el diseño fue no experimental transeccional correlacional causal. La población estuvo conformada por 14 014 habitantes de Taraco - Huancané Puno, siendo que la muestra estuvo conformada por un total de 374 usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco. Los resultados de su investigación muestran que el 94,39 % de los encuestados alcanzaron un nivel medio de la calidad, donde respondieron que los trabajadores son empáticos, son oportunos en la atención, dan confianza a los usuarios, son fiables y su infraestructura es la adecuada y los trabajadores están bien uniformados. 95,19 % de los usuarios están en el nivel medio, donde respondieron que los trabajadores tienen una satisfacción aceptable. Finalmente, concluye que se rechaza la hipótesis nula afirmando que existe una influencia positiva media del 0,654 muy significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Taraco Huancané – Puno.

Huaman (2017), en su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015”, en la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la

Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. El universo de la población sobre el cual se ha trabajado, estuvo constituido por 1824 habitantes, de la Municipalidad Provincial de Corongo. La muestra está constituida por 361 pobladores. La forma como fueron recogidos fue mediante una encuesta realizada, en la que se aplicó un cuestionario conteniendo 31 preguntas con temas de las variables de estudio, se recogió información, que luego de ser procesada arrojó los siguientes resultados: que la calidad de los servicios es moderada en la Municipalidad de Corongo, representada por el 85,6 % de los encuestados; y que se debe dar mayor importancia a la capacidad de respuesta de los trabajadores municipales, asimismo que existe una satisfacción moderada, representado por el 89,8 % de los encuestados. Finalmente, concluye que el 85,0 % de los usuarios manifestaron que la calidad de servicio y la satisfacción es moderada en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Corongo, además se puede indicar que solo el 4,4 % de los usuarios indicaron que la calidad de servicio es alta y se sienten satisfechos con los servicios en dicha municipalidad.

Quevedo et al. (2020), en su investigación “Calidad percibida y Satisfacción con el servicio de atención en la oficina de la Unidad Local de Empadronamiento Municipalidad provincial de Huaura 2019”, en la Universidad Nacional José Fustino Sánchez Carrión, cuyo objetivo de su investigación fue determinar el grado de relación entre la calidad percibida y la satisfacción con el servicio de atención de la oficina de la unidad local de empadronamiento de Huaura. La metodología de su investigación fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, de corte transversal, Nivel de correlacional de enfoque cuantitativo, La muestra estuvo conformada por 130 usuarios de la oficina de la ULE Municipalidad provincial de Huaura - Huacho. A quienes se les aplicó un cuestionario de calidad percibida y satisfacción de 19 ítems cuya consistencia interna global alcanza 0,947 mediante alfa de Crombach. Finalmente, concluye que se demostró la existencia de una relación positiva de magnitud moderada entre ambas variables. Así, la satisfacción que experimentan los usuarios se eleva cuando mayor sea la calidad del servicio relacionado a las dimensiones empatía y los factores tangibles del servicio de atención de la oficina de la ULE de la Municipalidad provincial de Huaura.

Moron (2017), en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Samegua, Moquegua 2017”,

en la Universidad Alas Peruanas, cuyo objetivo de su investigación fue determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Samegua. Este trabajo de investigación está conformado por una población aproximada de 2919 usuarios que acuden a la municipalidad con más frecuencia (entre las edades de 25- 44 años), la cual está que viven dentro de Samegua y son usuarios de la municipalidad para la cual se tomó una muestra de 339 usuarios, con ello resaltar la importancia de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. En la presente investigación se utilizó la encuesta la cual se aplicó la escala de Likert, y los cuestionarios se realizaron a personas entre 25 a 44 años. A través de nuestra aplicación de las encuestas y la respectiva tabulación de los datos con el programa Spss y el coeficiente de Spearman, se determinó que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. Finalmente, concluye que después de la aplicación del instrumento de recolección se determinó que según el coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0,591, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

Finalmente, Cometivos (2023), realizó una de tipo cualitativa denominada: “Factores socioeconómicos que influyen en el no empadronamiento de las personas en situación de pobreza no registradas por la Unidad Local de Empadronamiento del SISFOH en el distrito de Samegua, 2021”, En la Universidad Nacional de Moquegua, cuyo objetivo fue determinar los factores socioeconómicos que influyen en el no empadronamiento de las personas en situación de pobreza no registradas por la Unidad Local de Empadronamiento del SISFOH en el distrito de Samegua, 2021. La investigación es de tipo fenomenológico porque se ha realizado el estudio en su contexto natural de cada entrevistado y se ha podido interpretar el fenómeno acorde a la realidad que percibe cada individuo, es de diseño no experimental de enfoque cualitativo, teniendo dos unidades muestrales, la primera unidad de análisis son las personas que fueron beneficiarias con las canastas básicas familiar y como segunda unidad de análisis a los funcionarios de la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Samegua, de lo cual tuvo como instrumento de estudio la entrevista a profundidad que se desarrolló mediante una guía semiestructurada. La investigación tuvo como población a 319 beneficiarios de la canasta Básica familiar, y la muestra se desarrolló

mediante el muestreo por cuota, siendo 18 beneficiarios de la canasta básica familiar y dos profesionales de la Unidad Local de empadronamiento. Finalmente, concluye que los resultados de la investigación mostraron que los factores socioeconómicos si influyen en el no empadronamiento de las personas en situación de pobreza, asimismo, se tuvo como conclusión que el no empadronamiento es producto de la migración, estudios no concluidos, viviendas rusticas, escaso acceso de los servicios básicos, jornadas laborales mayor de 8 horas, falta de beneficios laborales y trabajos momentáneos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad

Zouari y Abdelhedi (2021), desde el punto de fabricación de bienes, manifiesta que la calidad implica la ausencia de errores o fallas en el bien, lo cual implica que todos los procesos de fabricación hayan sido verificados con el fin de evitar estos errores. Desde un punto de vista de los servicios intangibles, la calidad para un cliente o usuario también implica la percepción de las facilidades de acceso a servicios digitalizados.

Por su parte, Casermeiro et al. (2019), sostienen que el término de calidad encierra un sinónimo de garantía y seguridad al momento de adquirir un producto o un servicio, la calidad es vital para el consumidor ya que ella da tranquilidad y hasta status a los que adquieren un producto."

Según Cubillos y Rozo (2009), manifiestan que la que la calidad es un concepto inherente a la misma esencia del ser humano. Desde los mismos orígenes del hombre, éste ha comprendido que el hacer las cosas bien y de la mejor forma posible le proporciona una ventaja competitiva sobre sus congéneres y sobre el entorno con el cual interactúa.

Asimismo, el Ministerio de Fomento de España (2010), sostiene que "la calidad es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado".(p.4)

Según Julien y Villanueva (2012), manifiestan que "la calidad es la adecuación al uso del producto o, más detalladamente, el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas".

Aleesa (2011), define “la calidad como la capacidad de una organización para cumplir o superar las expectativas del cliente”.

Según Amaru (2009), lo define la calidad como, el “conjunto de características de un producto o servicio, las cuales se llaman especificaciones y describen el producto o servicio en términos de su utilidad, desempeño o atributos” (p. 401).

Según Zeithaml (2000), sostiene que la calidad es la capacidad de un servicio para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, lo que implica una combinación de capacidad de respuesta, cortesía, competencias personales y otros atributos que permiten una experiencia positiva para el cliente.

2.2.1.1. Servicios públicos

Casermeiro et al. (2019), en lo referido a los servicios públicos, manifiesta que es una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública.

Según el Consejo Economico Social (2023), manifiesta que “los públicos son todas aquellas actividades llevadas a cabo por los organismos del Estado o bajo el control y la regulación de este, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de una colectividad garantizando la igualdad entre los ciudadanos”.

Westreicher (2020), manifiesta que “un servicio público es aquel brindado por el Estado, ya sea directamente o bajo su control y regulación. Así, se busca asegurar el abastecimiento a la población de ciertos productos considerados esenciales”.

Aiteco Consultores (2023), manifiesta que el término «servicio público» se refiere a un conjunto de actividades y servicios que el Estado y sus organismos públicos proporcionan a la ciudadanía, con el fin de garantizar el bienestar común y el interés general de la sociedad. Estos servicios públicos pueden ser prestados directamente por el Estado y sus entes y administraciones, o a través de empresas públicas o concesionarias.

Chunga (2018), manifiesta que los servicios públicos son aquellas actividades asumidas por las entidades públicas del nivel central, regional y

local creadas por la constitución o las leyes para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades, que son de interés general, bien sea en forma directa, mediante concesiones o a través de cualquier otro medio, con sujeción a un régimen de derecho público.

2.2.1.2. Calidad del servicio

Espinoza y Anastacio (2021), sostiene que la calidad del servicio es aquella que se constituye en la mente de los usuarios o consumidores, de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio.

Carchipulla et al. (2020), en lo referido a la calidad del servicio, manifiesta que esta consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades. La calidad del servicio es muy importante en la actualidad, ya que, los clientes son cada vez más exigentes y están más informados gracias a la tecnología.

Casermeiro et al. (2019), en lo referido a la calidad de los servicios públicos manifiesta que, esta consiste en entregar un servicio sin errores, sin fallas, sin lentitud, sin desperdicios y sin duplicidades, mediante el uso eficiente de los recursos materiales, humanos y económicos. Así mismo, señala que los equipos de trabajo y el tiempo utilizado, generarán credibilidad y confianza en las organizaciones del Estado.

Hammond (2023), sostiene que la calidad de servicio es la medida en que un proveedor de servicios cumple con las expectativas y necesidades de sus clientes. Es una evaluación de la excelencia y la satisfacción que los consumidores experimentan al utilizar un determinado servicio.

Fernandez (2015), manifiesta que un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se habían formado; por lo tanto, para la evaluación de la calidad del servicio es necesario contar con esas expectativas y percepciones reales de los clientes.

Molina (2014), en lo referido a este concepto manifiesta que “la calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.”

Según Vázquez (2015), manifiesta que la calidad en el servicio es una cultura, una forma de ser, de vivir y de actuar de la organización. La

cultura existe siempre y cuando todos los miembros de la organización posean, compartan y ejerzan una serie de valores, cuyo fin último sea la plena satisfacción de las necesidades del cliente. Lograr una cultura de calidad en el servicio requiere de la participación y educación de todas las personas que integran la organización.

Castañeda (2023), indica que la calidad del servicio al cliente se trata de cubrir y rebasar las expectativas que tienen los clientes. Es sumamente importante porque, como ya lo mencionamos, de esto puede depender el éxito de un negocio, el número de clientes, la fidelización de los mismos y hasta las recomendaciones con otros consumidores.

según Yeohyun y Cheon (2020), manifiestan que la calidad de servicio es un juicio que realiza un usuario con respecto al estado de un servicio, la calidad de servicio implica la inexistencia de errores en la entrega del servicio. Además, la calidad de servicio se configura como una filosofía de excelencia que debe ser compartida por todos los usuarios de la organización. Bajo esta afirmación la calidad debe vivirse día a día y ser compartida en todos los niveles organizacionales, desde los directivos hasta el personal operativo que se encuentra en contacto con el servicio.

Según Casermeiro et al. (2019), manifiestan que la calidad de los servicios públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos. Esta calidad está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, la eficacia, la corrección y la rapidez. Depende de quiénes los producen y los prestan, es decir, se sustentan en la calidad que gestionan los servidores públicos (p.11).

Mientras que para González (2015), en lo referido a la calidad del servicio manifiesta que:

> Esta se define de manera general como una evaluación de la calidad desde la percepción de los clientes, donde estos comparan el servicio que esperan con las percepciones del servicio que ellos reciben. Toda calidad es percibida por alguien.
>
> Este hecho señala la importancia de centrarse en el cliente, como único juez y evaluador de la calidad del servicio, cuyos criterios deben considerarse para garantizar la mejora continua de los procesos. La orientación al cliente es un elemento crítico, puesto que este es activador en materia de servicio. Dada su demanda es

que dichos procesos se realizan, está presente en la producción, los recibe y evalúa según criterios personales en el tiempo en que se efectúan.

2.2.1.3. Experiencias de calidad

Según Kavitha y Haritha (2018), defienden las experiencias del cliente como “la percepción de los usuarios acerca de cómo los trata una institución”.

Según Ali et al. (2018),sostienen que “la experiencia del cliente constituye un constructo multidimensional y diverso, desarrollado por varios elementos que incluyen el entorno físico, interacciones con el personal e interacciones con otros clientes”.

Según el Grupo Consultivo de Ayuda a la Población más Pobre (2022), sostiene que la «experiencia del cliente» engloba todas y cada una de las interacciones que el cliente mantiene con su organización a lo largo del ciclo de vida de la relación, ya sea presencialmente en una sucursal, a través de sus contactos con un agente o interactuando por internet.

Mientras que De Keyser (2015) coincide que la experiencia del cliente involucra elementos cognitivos, emocionales, físicos, sensoriales, espirituales y sociales; es decir, lo entienden como el resultado cognitivo y afectivo de la exposición o interacción del cliente con la gente de una empresa, sus procesos, tecnologías, productos, servicios y demás.

Por otro lado, el autor Alcaide (2015), manifiesta que el objetivo de mejorar las experiencias del cliente es conseguir que todo contacto que tenga el cliente tenga con la organización sea un evento memorable que le genere el deseo de volver en un futuro y además prefiera comentarlo a su círculo más cercano (p.269).

Según Loureiro et al., (2014), manifiesta que la experiencia del cliente se define como la percepción del cliente de todas las interacciones con la marca. Forbes describe esto como el "impacto acumulativo de múltiples puntos de contacto" en el proceso de interacción entre el cliente y la empresa.

2.2.1.4. Implicancia de la calidad en el servicio

Según Casermeiro et al. (2019), manifiesta que la calidad del servicio implica que los usuarios evalúan el servicio que reciben a través de la suma de seis factores diferentes que son:

- Satisfacer las necesidades del usuario contribuyendo para su beneficio, de acuerdo con sus expectativas.
- Elementos tangibles (que se pueden observar).
- Cumplimiento de promesas.
- Actitudes y espíritu de servicio.
- Competencia del personal.
- Empatía. Es decir, poniéndonos en el lugar del usuario (Facilidad de contacto; Comunicación; Gustos y Necesidades). Centrarse en el usuario es el punto de partida para diseñar estrategias y sistemas y saber encontrar al personal idóneo para operar estos elementos.

2.2.1.5. Características de los servicios

Sánchez y Sánchez (2016), describen que para mejorar la calidad de las organizaciones es importante tomar las principales características de los servicios. En los cuales se encuentran:

a) Intangibilidad: Los servicios son básicamente intangibles, debido a que carecen de elementos tangibles, es decir, no es posible ser percibida por los sentidos. Esta característica hace que las empresas presenten dificultades para entender la forma en que sus clientes perciben la calidad.

b) Heterogeneidad. Los servicios regularmente son realizados por seres humanos, esto hace que existan diferencias entre uno y otro; es por ello que se dificulta mantener una calidad uniforme.

c) Inseparabilidad. En la gran mayoría de los servicios su producción está inmersa en la etapa de consumo. En ciertos servicios el personal está en directa interacción con el cliente, lo cual es un factor considerable en la calidad y su evaluación

2.2.1.6. Principios de calidad

Según M. López (2013), manifiesta que para garantizar de manera efectiva e integral un servicio al ciudadano con verdadera calidad, se hace

importante tener en cuenta principios consagrados en diferentes normas técnicas los cuales son:

a) Dirigido al usuario: Consiste en que la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus usuarios; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

b) Liderazgo: Desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de esta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

c) Participación de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad.

d) Mejora continua: Siempre es posible implementar maneras más prácticas y adecuadas para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad

2.2.1.7. Ventajas de brindar una atención de calidad a los ciudadanos

Según M. López (2013), muestra algunos beneficios que las entidades pueden llegar a conseguir mediante la buena atención al ciudadano.

- Mayor lealtad de los consumidores, clientes y usuarios.
- Mas clientes, visitas más frecuentes, ya que los clientes satisfechos se muestran más dispuestos a regresar por los servicios que ofrece entidad.
- Más clientes nuevos captados a través de la comunicación boca-a boca y, las referencias de los clientes satisfechos.
- Menores gastos en actividades de marketing: las entidades que ofrecen baja calidad se ven obligadas a hacer mayores inversiones

en marketing para “reponer” los clientes que pierden continuamente.

- Menos quejas y reclamaciones y, en consecuencia, menores gastos ocasionados por su gestión.
- Mejor imagen y reputación de la organización.
- Un mejor clima de trabajo interno, ya que los empleados no están presionados por las continuas quejas de los consumidores, usuarios y clientes.
- Menos quejas y ausentismo por parte del personal, por ende, una productividad más alta.

2.2.1.8. Calidad y el Método SERVQUAL

Según Flores (2022), menciona que el SERVQUAL es el método más utilizado y reconocido para evaluar la calidad de servicio, gracias a su enfoque integral y preciso. A lo largo del tiempo, sus dimensiones han sido objeto de revisión y actualización, buscando optimizar la medición y eliminar redundancias.

Inicialmente, se consideraron diez componentes clave, sin embargo, con estudios realizados por los autores, profundizaron, modificaron y mejoraron la teoría, reduciendo de diez a cinco componentes, los cuales se detallan a continuación:

a) Elementos tangibles: Considera a las instalaciones físicas, los equipos, el material informativo, el personal.
b) Confiabilidad: Se resume en la habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
c) Capacidad de respuesta: Es la disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido. Enfatiza la atención y prontitud a las diversas solicitudes de los clientes.
d) Seguridad: Considera a los conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
e) Empatía: Es la atención individualizada que se ofrece a cada cliente, además de hacerlo sentir importante, único y especial.

2.2.1.9. Sub categorías de la calidad

La calidad del servicio es un factor determinante en la satisfacción del cliente y el éxito organizacional. Tal como afirma Vázquez (2015), “la

calidad se logra cuando los sistemas y procedimientos satisfacen las necesidades de los clientes y permiten a los empleados ofrecer un servicio de calidad". En este contexto, la capacidad de respuesta, la cortesía y las competencias personales son componentes esenciales de la calidad del servicio, según lo planteado por Zeithaml (2000).

Por lo tanto, en base a la relevancia teórica de estos autores, se han seleccionado las siguientes categorías para analizar la calidad:

a) **Capacidad de respuesta:** Es la voluntad o disponibilidad para brindar servicio en el tiempo asignado, procesando operaciones rápidamente y respondiendo rápidamente a las demandas (Vázquez 2015).

b) **Competencias:** Consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal que atiende a los clientes, conocimientos y habilidades del personal de soporte y, por supuesto, capacidad de los directivos (Vázquez 2015).

c) **Cortesía:** Se refiere a la amabilidad con que se trata a los clientes, lo que infunde confianza. La cortesía sin eficiencia o la eficiencia sin cortesía no tienen el impacto positivo que puede tener la combinación de estas características (Vázquez, 2015).

2.2.2. Confianza

Minguez (2016), manifiesta que la confianza es un sentimiento compuesto por emociones y razones que cada vez resulta más necesario para enfrentarnos a entornos complejos y en continuo cambio. Este sentimiento se va consolidando mediante la repetida interacción entre las partes. La confianza cuesta de ganar y, por su fragilidad, se puede perder en un segundo.

Según la Dirección General de Divulgación de las Humanidades (2022), en lo referido a la confianza manifiesta que esta es una emoción que nos lleva a tener una actitud positiva, referente a la seguridad sobre que ocurra una acción o situación de uno mismo o de otra u otras personas; se puede establecer sin incertidumbres una hipótesis sobre algo que se espera; es decir, teniendo la seguridad de que alguien actúe de determinada manera.

Según Vargas et al. (2022), sostienen que la confianza es un fenómeno cognitivo y una actitud afectiva que refleja el optimismo hacia alguien de que la persona de confianza se sentirá motivada favorablemente por la idea de que contamos con ella, lo que denota una cierta capacidad de ser confiable.

Balioen Hiria (2017), manifiesta que la confianza es la expectativa de que el comportamiento del resto de personas de una organización o comunidad sea predecible, honesto y colaborativo. Ese tipo de comportamiento se basa en la existencia de una serie de valores y normas ampliamente compartidas por las personas de esos grupos. La generalización de esa expectativa en la sociedad potencia el bienestar psicológico de las personas, posibilita el abordaje de proyectos colectivos y fortalece la legitimidad de las instituciones. La confianza es una experiencia que se desarrolla en las interacciones entre las personas y entre estas y las organizaciones e instituciones que estructuran la sociedad.

Vives (2015), en lo referido a la confianza manifiesta que es la actitud de apertura al otro con la expectativa de que el otro (o los otros) me verá como un legítimo otro en la convivencia con él, generándose una sensación de certeza o certidumbre durante el tiempo y el espacio de la interacción. Si el otro me ve como un legítimo otro, respetará mi integridad, mis ideas, mis creencias, mis capacidades, mis habilidades, mis pertenencias, mis conocimientos La confianza implica entregarse al otro, asumiendo el riesgo de equivocarse o ser engañado (p.17).

Quintero y Richter (2020), manifiestan que “la confianza se define como la voluntad que tienen los individuos de ser vulnerables a las acciones de otros, ya que creen que estos tienen buenas intenciones y que se comportarán de manera adecuada con ellos”.

Zambrano (2020), la confianza es generalmente definida como la creencia firme en que un individuo, una organización o una institución actuarán de manera conforme a lo que se espera de ellos, basados, bien en sus capacidades y competencias, bien en la expectativa de que estos harán lo correcto.

V. López (2023), en lo referido a “la confianza manifiesta que, esta es la creencia, esperanza y fe persistente que alguien tiene, referente a otra persona, entidad o grupo en que será idóneo para actuar de forma apropiada en una situación o circunstancia determinada”.

Tapia y Alarcón (2020), manifiesta que “la confianza es una forma de valorar la relación costo beneficio, puesto que resalta el elemento de vulnerabilidad que conlleva el concepto, así como la posibilidad de asumir riesgos”.

Mientras que Barrientos (2011), manifiesta que, “el concepto de la confianza se refiere en esencia a percepciones y valoraciones subjetivas que reducen la complejidad en el contexto de las relaciones humanas, de manera que ofrece/genera seguridad y expectativas”.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2017), en lo referido a la confianza manifiesta que “esta puede definirse como la creencia de una persona de que otra persona o institución actuarán de manera consistente con sus expectativas de comportamiento positivo”.

2.2.2.1. Tipos de confianza

Según la La UNAM de México (2022), plantea los siguientes tipos de confianza:

a) Confianza en los demás: Los humanos somos seres sociales y, por eso, necesitamos a otros para vivir mejor y para gozar de un mayor bienestar psicológico y emocional. Tener relaciones cercanas da sentido a nuestra vida, y disponer de personas de confianza nos ayuda a ser felices. La confianza como emoción se manifiesta desde la niñez, cuando los pequeños se sienten respetados, comprendidos, alentados y acogidos en una situación de diálogo y respeto.
b) Autoconfianza: Cuando una persona tiene una autoconfianza elevada está muy interesada en las tareas en las que participa porque se siente competente; toma los problemas como desafíos estimulantes; experimenta un compromiso elevado hacia sus intereses y actividades, y se recupera rápido de sus fracasos. Por suerte, la autoconfianza se puede trabajar y mejorar.
c) Confianza conductual: Tiene que ver con la conducta de la persona y es la propia capacidad de los sujetos de actuar positivamente o no, de superar obstáculos y tomar decisiones correctas que afectan al comportamiento del individuo.

d) Confianza espiritual: Hace referencia a la fe que tienen los individuos sobre la vida que les rodea y el contexto en el que se mueven.
e) Confianza simple: Algunos expertos, piensan que la confianza puede ser innata. Es lo que se conoce como confianza simple, y se piensa que nacemos con ella. Es automática, como la confianza hacia nuestros progenitores. Es total y completa.
f) Confianza alimentada: A lo largo de la vida y fruto de las experiencias, esta confianza simple puede moldearse. Entonces se puede mantener la confianza alta en otras personas o bien puede aparecer la desconfianza.

2.2.2.2. Características de la confianza

Según Minguez (2016), manifiesta que la confianza presenta las siguientes características:

- Nace de la autoconfianza. Sin un nivel aceptable de autoestima, no podremos inspirar confianza en los demás. Nadie es capaz de transmitir lo que no tiene.
- Se basa en creencias y prejuicios
- Es un sentimiento mezcla de emoción (confianza primaria) y razonamiento (confianza secundaria).
- Es muy frágil, se puede romper con rapidez
- Precisa de tiempo e interacción (comunicación) entre las partes
- Nos hace vulnerables, al manifestar nuestras preferencias
- A quien se le otorga nuestra confianza, se le exige una respuesta acorde con las expectativas.
- Implica reciprocidad o confianza mutua
- Es intangible y subjetiva, por lo que carece de un sistema de medida
- En ocasiones, resulta más importante conocer su ausencia que su presencia
- Forma parte de la condición humana
- Está asociada a las experiencias personales

- Lleva asociado el riesgo de decepción, que puede mermar la autoconfianza de cara a volver a confiar en quien nos ha decepcionado.

2.2.2.3. Confianza institucional

Según Rifat (2017), en lo referido a la confianza institucional, manifiesta que este se encuentra vinculado al desempeño gubernamental, ya que es el gobierno el encargado de implementar políticas receptivas de acuerdo con las expectativas de los ciudadanos mejora la confianza institucional. La evaluación del desempeño de las instituciones públicas se basa en la perspectiva de la elección racional y asume que la confianza surge de las respuestas racionales de los individuos al desempeño de las instituciones políticas (p.20).

del Campo (2018), manifiesta que la confianza institucional en términos políticos, significa que los ciudadanos evalúan positivamente el gobierno y sus instituciones, el funcionamiento en general de éstas. Es decir, la percepción de los ciudadanos de que el sistema, las instituciones y los representantes políticos responden por ellos y harán lo correcto, incluso en ausencia de escrutinio público, tanto hacia el sistema en su conjunto como hacia los representantes políticos.

Cheema y Popovski (2010), en lo referido a la confianza institucional manifiestan que esta se refiere a las expectativas de los ciudadanos sobre el tipo de gobierno que deberían tener, cómo el gobierno debería operar e interactuar con otras instituciones sociales y económicas y la ciudadanía, y el comportamiento de los líderes políticos, funcionarios públicos y ciudadanos.

Oliver (2020), en su investigación en lo referido a la confianza institucional manifiesta que, esta supone una evaluación positiva de los atributos más relevantes que hacen a cada institución digna de confianza, como la credibilidad, la justicia, la competencia, la transparencia. Esta confianza parte de la idea base que ésta actuará de forma igualitaria, justa y correcta en apego al marco jurídico vinculante.

F. González y Di Pietro (2020), sostienen que la confianza institucional se refiere a la confianza depositada por las personas en una sistema o institución como un gobierno, un partido político, una organización no gubernamental o una determinada organización pública o privada. La

confianza institucional se basa en las experiencias personales, sobre todo en las experiencias negativas que esa persona haya tenido a lo largo de su vida no tanto con la institución, sino con las personas que representan la institución. Las investigaciones demuestran que en situaciones de crisis suele aumentar la confianza interpersonal y disminuir la confianza institucional.

Quintero y Richter (2020), en lo referido a la confianza institucional manifiestan que “esta hace referencia a la confianza en otros individuos de la sociedad y en instituciones formales, creando vínculos interpersonales que son la base de las relaciones dentro de una comunidad, una organización, entre otros componentes de una sociedad”.

Blumstin y Sade (2010), sostienen que la confianza en las instituciones y en las reglas es un anticipo de la buena conducta institucional. Los individuos van a confiar en las instituciones cuando crean que estas son dirigidas honestamente. Por lo tanto, se entiende este tipo de confianza como la probabilidad que los individuos le asignan a la conducta honesta.

Barrientos (2011), manifiesta que “la confianza institucional en cierta forma es el reflejo de su desempeño ya que implica una valoración del mismo, no obstante, los índices de confianza no son necesariamente un indicador directo pues implica una percepción valorativa y subjetiva.”

Polis (2020), en lo referido a la confianza institucional manifiesta que esta pude definirse como la percepción que tienen los ciudadanos del sistema político y público. Una ciudadanía confía o no en el gobierno y sus instituciones dependiendo del nivel de satisfacción que tenga con las acciones políticas del mismo, como lo son los bienes públicos y la democracia.

Mientras que para Cosíos y Centeno (2018), en lo referido a la confianza en las instituciones señala que “este se encuentra relacionado con la construcción de la legitimidad de las instituciones, lo que garantiza su poder y capacidad efectiva.”

2.2.2.4. Confianza y su relación con la satisfacción del ciudadano

Calderón et al. (2021), sostiene que, a través de la satisfacción ciudadana en la provisión de servicios básicos es relevante para explicar la confianza en las instituciones y consecuentemente el apoyo al sistema político. Ya que deberá de entenderse que la experiencia directa de los

ciudadanos con las instituciones constituye una de las fuentes del apoyo hacia estas mismas, en la medida en que a través de esas experiencias los ciudadanos pueden evaluar los resultados de las instituciones y, con base en esto, adoptar actitudes favorables o desfavorables hacia estas mismas.

Según Rifat (2017), en lo referido a la confianza institucional manifiesta que “esta puede variar en términos de satisfacción con los servicios públicos, en el sentido de que cuando la experiencia de los individuos suele ser positiva, los ciudadanos tienen a confiar en sus instituciones y sus representantes”.

Mientras que según Observatorio de la democracia (2021), en lo referido a la confianza manifiesta que el desempeño de las instituciones medido por la satisfacción con la provisión de servicios es importante para explicar los niveles de confianza en las instituciones y el apoyo al sistema político. La experiencia directa de los ciudadanos con las instituciones se convierte en una fuente de apoyo, a través de la medición de los resultados de las instituciones adoptan una actitud favorable o desfavorable hacia estas.

Según Rodríguez et al. (2013), en lo referido a la confianza sostienen que “para que los ciudadanos tengan confianza en el gobierno deben expresar su satisfacción con los servicios públicos y percibir una imagen favorable de los organismos estatales”.

Finalmente, Blumstin y Sade (2010), sostiene que existe relación entre la confianza institucional y la satisfacción con el sistema democrático, esto debido a que los resultados obtenidos en su investigación demuestran que los actores que confían en las instituciones, también tienden a creer en la vigencia de la democracia en mayor medida que los que no confían ni creen (p.29).

2.2.2.5. Desconfianza en los ciudadanos

Ramirez (2016), en lo referido a la desconfianza de los ciudadanos manifiesta que es la percepción de los ciudadanos respecto a la ineficacia de los partidos para hallar soluciones efectivas a los problemas sociales, representa una continuidad en el problema del gobierno para encontrar soluciones a los persistentes problemas nacionales, heredada a su vez de gobernantes pasados (p.12).

Según Instituto de Estudios Peruanos (2016), en lo referido a la desconfianza manifiesta que esta se encuentra marcada por su desempeño en la provisión de los servicios públicos y por la actuación de sus autoridades. Cuando esta provisión es inexistente o ineficaz, las personas no solo desaprueban la gestión del gobierno sino también se resisten a respetar su autoridad.

Mientras que para Jiménez (2013), manifiesta que la desconfianza es el resultado de una serie de circunstancias, tales como: la falta de resultados, la frustración y/o cambio de expectativas sociales, el mal funcionamiento regulador de los conflictos de intereses, la falta de transparencia en la gestión de actores e instituciones, su ineficiencia e ineficacia o por la corrupción de la clase política.

del Tronco (2012), manifiesta que “la confianza que la ciudadanía deposita tanto en las instituciones como en la política en general es el resultado del mal o buen desempeño que se perciba de los actores políticos, por tanto, la desconfianza derivará de una mala evaluación hacia éstos”.

2.2.2.6. Sub categorías de la confianza

Para poder determinar las subcategorías de la confianza se tomó en cuenta la definición propuesta por Revuelta (2015), donde manifiesta que “la confianza es un estado motivacional complejo, una mezcla de creencias, de emociones, expectativas, de compromisos acerca de una relación con los demás establecida en una situación que conlleva vulnerabilidad e incertidumbre” (p.44). Sin embargo, él solamente menciona dichos elementos, por lo que a efecto de definir cada uno de ellos se ha usado diversos autores, los cuales conceptualizan de la siguiente manera:

a) **Creencias:** Se refiere aquellas acciones o ideas que han sido aceptadas o tomadas como verdaderas de acuerdo con algunas razones sociales y que varían de acuerdo a un determinado contexto. De esta manera, cuando existe una convicción (de la que no siempre somos conscientes) tendemos a actuar de acuerdo a esa convicción como si fuera verdadera. No nos cuestionamos, no preguntamos por qué es así, simplemente seguimos reglas o patrones conscientes o inconscientes (European Anti Poverty Network 2016).

b) **Expectativas:** Se refiere a las esperanzas que tienen los clientes por conseguir algo; se producen por el efecto de las promesas que hace la misma organización, las experiencias previas, la opinión de amistades, familiares, conocidos o por las promesas que ofrecen los competidores (Reategui y Carhuamaca 2019).

c) **Emociones:** Las emociones son estados de ánimo caracterizados por sentimientos, sensaciones, pensamientos. Son universales, es decir, todo el mundo sabe que cuando una persona está riendo y pasándoselo bien, muestra la emoción de la alegría; cuando una persona llora, la emoción que muestra es la tristeza, por ejemplo. Las emociones nos sirven para comunicarnos con los demás, ya que a través de los gestos expresamos muchos de nuestros pensamientos. (Heredia 2020).

d) **Compromiso:** En lo referido al compromiso manifiesta que este es un constructo actitudinal que el cual representa los sentimientos del cliente para mantener una relación comercial. Además, entiende que el compromiso afectivo explica el proceso donde se presume que un cliente es leal porque tiene una actitud favorable hacia la marca y es un comprador frecuente de la marca (Fullerton 2005).

2.3. Definición de términos

a) Expectativas: “son aquellas que se crean en la mente de los consumidores a raíz de diferentes influencias” (Reyes 2014).

b) ULE: “Es una oficina de las municipalidades provinciales y distritales” (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social 2017).

c) El Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH): Es un sistema intersectorial e intergubernamental, es decir, que trabaja de la mano con diferentes instituciones del Estado, como son las municipalidades provinciales y distritales a nivel nacional, para el recojo de datos a los hogares e identificar a los que se encuentran en situación de pobreza (Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social 2015).

d) Hogar: Conjunto de personas que, estando o no vinculadas por lazos de parentesco, ocupan una misma vivienda o local como casa-

habitación y cubren sus necesidades básicas a partir de un presupuesto común. Asimismo, es considerado como integrante del hogar, la persona que, cumpliendo normalmente dichas características, se encuentre estudiando, prestando servicio militar u hospitalizado, siempre que dependa del presupuesto del hogar y su ausencia sea temporal (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social 2020).

e) Necesidad: Según Moya (2015),en lo referido a la necesidad manifiesta que es una ausencia que resulta indispensable para vivir. Es un estado interno que se manifiesta cuando no existe equilibrio entre las expectativas que se tienen frente a un producto o servicio y el desempeño del mismo. Es una carencia, una ausencia o una inconformidad con respecto al uso o desempeño de un satisfactor (bien o servicio).

f) Vulnerabilidad: Es una condición social, producto de los procesos y formas de cambio y transformación de la sociedad. Se expresa en términos de los niveles económicos y de bienestar de la población, en sus niveles de organización social, educación, en sus características culturales e ideológicas; pero también en términos de su localización en el territorio, en el manejo del ambiente, en las características y capacidades propias para recuperarse y de su adecuación al medio y a los peligros que este mismo medio presenta (Ministerio de Economía y Finanzas, 2006).

g) Empadronamiento: “Es la acción ejecutada por la ULE, a efecto de recoger información del hogar que requiere la aplicación de instrumentos de recojo de datos mediante la FSU y el formato de solicitud S100 presentada/recogida por la ULE” (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social 2023).

h) Clasificación socioeconómica (CSE): “La CSE es la medida de bienestar de un grupo familiar y tiene una vigencia es de tres años. Además, cuenta con las siguientes tres categorías: no pobre, pobre y pobre extremo” (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social 2017).

i) Focalización: “Conjunto de reglas e instrumentos que permiten identificar a personas o grupos poblacionales en situación de pobreza, vulnerabilidad o exclusión**,** como potenciales beneficiarios de

intervenciones, a ser provistas por los programas sociales y subsidios del Estado" Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2015).

j) Intervenciones Públicas Focalizadas (IPF): "Se considera que una intervención pública es focalizada si requiere definir y evaluar criterios de elegibilidad para que una determinada población acceda a los bienes y/o servicios que esta provee" (Plataforma del Estado Peruano 2024).

k) Padrón General de Hogares (PGH): "Es una base de datos de hogares y sus integrantes que incluye la composición del hogar, la identidad de sus integrantes y su clasificación socioeconómica" (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social 2020).

l) CIAM: Según la Ley N° 28803, Ley de las personas adultas mayores, menciona que se entiende por Centro Integral del Adulto Mayor al espacio municipal de prestación, coordinación, y articulación, intra e inter institucional, de servicios básicos integrales y multidisciplinarios, para el bienestar y promoción social de las personas adultas mayores en un contexto de participación de la persona adulta mayor y su familia.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La metodología utilizada en la presente investigación responde al enfoque o método cualitativo, a lo que Hernández et al., (2014), refiere, “la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto” (Pág. 358). En ese sentido, estamos analizando los significados que dan los participantes cuando han acudido al programa de focalización a efecto de conocer como entienden la calidad y confianza que les brinda la municipalidad desde su propia experiencia.

La presente investigación se considera como una investigación básica. Esta investigación genera ideas o conocimientos a través de nuevas propuestas de fundamentación teórica y nuevas posturas en una disciplina, trata de buscar el conocimiento per-se, sin preocupaciones sobre su relevancia, practicidad o aplicación inmediata. De hecho, algunas aplicaciones son posibles después de décadas de acumulación de investigación básica (Neuman, 2014). En este sentido, esta investigación proporciona nuevas ideas o conocimientos a través de la comprensión profunda y detallada referente a las experiencias de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento.

3.1.2. Diseño de investigación

Según Hernández et al. (2014), manifiesta que diversos autores definen diversas tipologías de diseños cualitativos. En este sentido, como es difícil de resumirlas este, adopta seis diseños como los principales: “a) teoría fundamentada, b) etnográfico, c) narrativo, d) fenomenológico, e) investigación acción y g) estudio de casos cualitativos”. Por lo tanto, esta investigación es de diseño fenomenológico, siendo el propósito principal de este tipo de investigación explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias.

El objetivo específico de este diseño es descubrir el significado de un fenómeno para varias personas. Primero se identifica el fenómeno y luego se recopilan datos de las personas que lo han experimentado y pueden

usarse, para lo cual se usa entrevistas personales, de enfoque, documentos de todo tipo e incluso instrumentos estandarizados (pág. 493).

3.2. Ámbito temporal y espacial

La presente investigación se realizó en 2023, enmarcada en ciudadanos en situación de vulnerabilidad que acudieron a la Unidad Local de Empadronamiento de la municipalidad a solicitar el empadronamiento y obtener la clasificación socioeconómica (CSE) requerida, la cual es requisito esencial de acceso y permanencia a las intervenciones sociales.

3.3. Población y muestra

La población objeto de estudio en esta investigación está compuesta por ciudadanos que solicitaron el empadronamiento en la Unidad Local de Empadronamiento del Sistema de Focalización de Hogares de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto. En este sentido, según el INFOMIDIS, menciona que en el año 2023 se registraron 1213 solicitudes de clasificación socioeconómica (CSE).

En referencia a lo señalado según (Hernández et al. 2014), menciona que, en las investigaciones cualitativas, no se considera necesariamente el universo total de la población, por cuanto esta investigación no tiene como fin generalizar los datos obtenidos, sino al contrario analizar las particularidades de los ciudadanos respecto a los objetivos establecidos (p.384).

Por lo que, la muestra que se ha considerado en la presente investigación, es una *muestra por cuotas*, la cual se “define por características, parámetros biológicos o sociodemográficos de los sujetos, este muestreo permite hacer comparaciones entre grupos” (Mendieta, 2015, pág. 1149). En ese sentido, se ha considerado una muestra que ubique a distintos grupos sociales en condición de vulnerabilidad, tales como: i) ciudadanos(as) que solicitaron el trámite de clasificación socioeconómica (CSE) en la ULE de la municipalidad ii) ciudadanos(as) que hayan sido verificados iii) que haya sido clasificado como pobre o pobre extremo iv) en la medida de lo posible un adulto mayor en situación de vulnerabilidad, madre o padre jefe de hogar que pudiera pertenecer a un programa social v) afiliados al Seguro Integral de Salud SIS. Por lo que se ha seleccionado a 14 personas considerando los anteriores criterios.

Tabla 1:

Representación de la muestra

Entrevistados	Ciudadanos que solicitaron el trámite de CSE en la ULE de la municipalidad	Ciudadanos que hayan sido verificados	Ciudadanos que hayan sido clasificado como pobre o pobre extremo	En medida de lo posible un adulto mayor en situación de vulnerabilidad, madre o padre jefe de hogar perteneciente a un programa social	Afiliados al seguro integral de salud SIS.
entrevistado 1	✓	✓	✓	✓	✓
entrevistado 2	✓	✓	✓	✓	✓
entrevistado 3	✓	✓	✓	✓	✓
entrevistado 4	✓	✓	✓	✓	✓
entrevistado 5	✓	✓	✓	✓	✓
entrevistado 6	✓	✓	✓	✓	✓
entrevistado 7	✓	✓	✓	✓	✓
entrevistado 8	✓	✓	✓	✓	✓
entrevistado 9	✓	✓	✓	✓	✓
entrevistado 10	✓	✓	✓	✓	✓
entrevistado 11	✓	✓	✓	✓	✓
entrevistado 12	✓	✓	✓	✓	✓
entrevistado 13	✓	✓	✓	✓	✓
entrevistado 14	✓	✓	✓	✓	✓
TOTAL	**14**	**14**	**14**	**14**	**14**

*Nota. *Grupos sociales en condición de vulnerabilidad.*

Esta investigación por la naturaleza cualitativa es establecida por los criterios que el investigador tiene: “theoretical sensivity” (Según Satrauss y Corbin 1990 p.41), ya que, “los investigadores cualitativos tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas (p.10).Como afirma Rodriguez et al., (1996), y además ha trabajado en el área y conoce a las personas que han solicitado este servicio: En ese sentido, “los mismos investigadores son parte del proceso de investigación con su experiencia en el campo y la reflexividad que aportan, pues son también miembros del campo que es objeto de estudio (Uwe Flick, 2015,p.13), cuanto más que el investigador ha trabajado en la Unidad Local de Empadronamiento del Sistema de Focalización de Hogares de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, constituye un gran aporte y criterio conforme corresponde a la naturaleza cualitativa.

3.4. Técnicas e instrumentos

3.4.1. Técnicas

a) **Entrevista a profundidad:** Según Katayama, (2014), menciona que “es una interacción dialógica, personal y directa entre el investigador y el sujeto estudiado. Se busca que el sujeto exprese de manera detallada sus motivaciones, creencias y sentimientos sobre un tema.” (Pág. 80). Por lo tanto, esta técnica fue aplicada a ciudadanos en situación de vulnerabilidad que solicitaron el empadronamiento en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, con el propósito de explorar y comprender las experiencias, perspectivas y significados de los participantes.

b) **Análisis documental:** Según Peña y Pirella (2007), mencionan que el análisis documental “se caracteriza por ser dinámico en el entendido que permite representar el contenido de un documento en una forma distinta a la original, generándose así un nuevo documento. También por ser social, en tanto que su finalidad es facilitar el servicio de información prestado a los usuarios” (Pág. 59). En lo que respecta la presente investigación se revisó documentación a nivel local respecto a la clasificación socioeconómica hogares y el padrón de los programas sociales, a efecto de determinar que la muestra corresponda a los criterios elegidos.

3.4.2. Instrumento

Los instrumentos que se han utilizado para el desarrollo de la presente investigación son los siguientes:

a) **Guía semiestructurada:** Según Katayama (2014), manifiesta que, en este tipo de guía, “los temas de las entrevistas están establecidos y las preguntas también lo están, aunque se permite que el investigador, según su propio criterio, intercale nuevas preguntas u obvie algunas de las ya establecidas según como marche la entrevista” (Pág. 81).

b) **Cuadro de análisis de contenido:** F. López (2002), en el artículo “El análisis de contenido como método de investigación”, refiriendo a Bardin (1986:7) indica que “el análisis de contenido es un conjunto de instrumentos metodológicos, aplicados a lo que él denomina como «discursos» (contenidos y continentes) extremadamente diversificados”. Y agrega que “el factor común de estas técnicas

múltiples y multiplicadas desde el cálculo de frecuencias suministradoras de datos cifrados hasta la extracción de estructuras que se traducen en modelos- es una hermenéutica controlada, basada en la deducción: «la inferencia» (p.173)

c) **Consentimiento informado:** Según Barrios (2009), manifiesta que el consentimiento informado es un proceso, no solo un formato, que consiste en la manifestación expresa de una persona competente (cuya capacidad física, mental y moral le permite tomar una decisión) de participar en una investigación, en condiciones tales que pueda conocer los riesgos, beneficios, consecuencias o problemas que se puedan presentar durante el desarrollo de la investigación en la cual participará. La formalizacion de la obtencion del consentimiento, puede tener varias alternativas: expresarlo de manera clara verbalmente o firmar un formulario de consentimiento.

El consentimiento informado resultó esencial en esta investigación, ya que permitió asegurar la protección de los derechos y la dignidad de los participantes, y la promoción de un trato respetuoso y ético en todo momento. Para formalizar este consentimiento, se utilizó un proceso verbal, quedando registrado en las grabaciones; así mismo, se ofreció la opción de firmar dicho consentimiento de manera opcional. Es importante destacar que se tuvo en cuenta la madurez y comprensión de los participantes, puesto que “la firma del documento no garantiza necesariamente que se hayan entendido las implicancias y consecuencias de participar en el estudio” (Villamañán et al., 2016).

3.4.3. Validación

Según Cisterna (2005), en su investigación, establece ciertos criterios para el proceso de validación en una investigación cualitativa como, *categorización y triangulación*. En ese sentido, se usaron estos dos procesos en el desarrollo de la presente investigación. Asimismo, también Katayama (2014), recomienda que para la validación y confiabilidad de las investigaciones cualitativas se debe realizar triangulaciones, esto implica complementar los datos obtenidos con las diferentes técnicas utilizadas (p. 95). Mientras que Cisterna (2005), valida el procesamiento de la información mediante la triangulación hermenéutica, entendido como “la acción de reunión y cruce dialéctico de toda la información pertinente al objeto de estudio surgida en una investigación por medio de los instrumentos

correspondientes, y que en esencia constituye el corpus de resultados de la investigación.” (Pág. 68). En el caso, en lo correspondiente a la presente investigación se utilizó la entrevista a profundidad y análisis documental para la triangulación respetiva.

En ese sentido, se ha utilizado la categorización al momento de transcribir las entrevistas se ha seleccionado las categorías emergentes relevantes dadas por los entrevistados, lo cual se ha traducido en los diversos componentes que se muestran en la discusión del presente informe. Del mismo modo, la triangulación se ha dado a partir del cotejo de información entre los propios entrevistados los cuales en algunas veces se ha producido la categorización de las respuestas, ya que repetían los mismos conceptos y en otros casos la diferenciación. Hay que agregar que en este caso la validación de esta investigación cualitativa se ha dado a partir de la información obtenida y se ha hecho desde una perspectiva interna.

Por otro lado, la categorización es otra forma de validar los datos cualitativos en la cual se construyen “las categorías”. Las categorías, según Romero (2005) “son los diferentes valores, alternativas es la forma de clasificar conceptuar o codificar un término o expresión de forma clara que no se preste para confusiones a los fines de determinada investigación. En dichas alternativas serán ubicados, clasificados, cada uno de los elementos sujetos a estudio o unidades de análisis” (p. 2). En ese estudio, se han establecido categorías apriorísticas correspondientes a una investigación cualitativa, que luego al momento de la codificación y procesamiento de la información han sido validadas conforme los objetivos de esta investigación. Este proceso además se basó en el criterio de saturación de categorías, permitiendo asegurar la profundidad y riqueza de los datos recopilados.

3.4.4. Rigor científico

En la pressnte investigación se ha seguido los criterios de rigor científico propuestos por Castillo y Vásquez (2003), que incluyen la credibilidad, la confirmabilidad y la transferibilidad.

a) **Credibilidad:** Se logra cuando el investigador, a través de observaciones y conversaciones prolongadas con los participantes en el estudio, recolecta información que produce hallazgos que son reconocidos por los informantes como una verdadera aproximación sobre lo que ellos piensan y sienten.

Para alcanzar este criterio, fue importante la aplicación de la triangulación, lo que ha permitido determinar la congruencia entre los resultados. Además, las transcripciones textuales de las entrevistas proporcionan un respaldo sólido para los significados e interpretaciones presentados en el presente informe.

b) **Confirmabilidad:** Esta se refiere a la habilidad de otro investigador de seguir la pista o la ruta de lo que el investigador original ha hecho. Para ello es necesario un registro y documentación completa de las decisiones e ideas que el investigador haya tenido en relación con el estudio.

   En este sentido, se tiene registro de las grabaciones de audio, las cuales han sido transcritas textualmente, preservando la esencia de las narraciones de los participantes, lo que facilito la identificación de patrones y temas emergentes de manera transparente y verificable. Además, los resultados han sido contrastados con la literatura existente específicamente documentación metodológica del sistema de focalización de hogares. Así, también se han identificado las limitaciones y alcances del investigador, lo que proporciona una base sólida para la evaluación y verificación de los resultados por parte de otros investigadores.

C) **La transferibilidad:** Este criterio se refiere a la posibilidad de extender los resultados del estudio a otras poblaciones.

   Aunque la investigación cualitativa no busca generalizar los resultados, se debe considerar la posibilidad de extender los hallazgos a otros contextos o poblaciones similares. Para facilitar esto, se ha proporcionado una descripción detallada del contexto y de los participantes, incluyendo la selección y características de estos, así como del entorno en el que se realizó la investigación.

3.5. Procedimientos

El proceso aplicado para la presentación de los análisis de datos, fue propuesto por Katayama (2014), en su libro introducción a la investigación cualitativa, donde lo divide en tres procedimientos:

a) **Reducción de datos cualitativos:** Se da la transcripción de todo el material recolectado en el campo donde se realizó la investigación como, notas de campo, grabaciones, entrevistas, grupos focales, etc.

aplicando la “Reducción”, lo cual consiste en las siguientes sub etapas.

- Edición

  En este procedimiento se filtra la totalidad de lo recolectado, se revisan y critican aplicando los criterios de representatividad y fiabilidad de datos

- Categorización y codificación

  Establecidas las unidades de análisis (que pueden ser frases, líneas, párrafos o textos completos) debemos agruparlos por su semejanza o similitud en unidades temáticas más grandes o comprensivas llamadas categorías y asignarle a cada categoría una denominación, nombre o notación llamado código.

- Registro y tabulación

  El registro, consiste en la transferencia de los datos cualitativos a un esquema de codificación según la categorías o propiedades halladas. Mientras que la tabulación es la presentación de los datos cualitativos de modo organizado de acuerdo con las categorías o propiedades

a) **Análisis descriptivo:** Con el material ya seleccionado y estructurado en la primera etapa, el investigador les atribuye un sentido o significado, para encontrar ciertas relaciones o diferencias con la identificación del problema.

b) **Interpretación:** Finalmente, el investigador interpreta· todos los datos descritos, logrando plantear explicaciones de los fenómenos sucedidos, por medio de la interpretación teórica y revisiones bibliográficas existentes.

   - Revisión de la bibliografía existente sobre el tema.
   - Interpretación teórica (construcción teórica).

3.6. Análisis de datos

Según, Hernández et al. (2014), sostiene que el análisis de datos en la investigación cualitativa es la acción esencial, la cual consiste en que se recibe datos no estructurados, a los cuales se les puede proporcionar una estructura, donde los datos son muy variados, pero en esencia consiste en observaciones del investigador y narraciones de los participantes. De igual forma indica que cada estudiante, tutor o investigador podrá adoptarlo o no de acuerdo con las circunstancias y naturaleza de su estudio en particular.

En la investigación cualitativa algunas características que definen la naturaleza del análisis de datos son las siguientes: a) El análisis es un proceso ecléctico (que concilia diversas perspectivas) y sistemático, más no rígido. b) Una fuente de datos importantísima que se agrega al análisis la constituyen las impresiones, percepciones, sentimientos y experiencias del investigador o investigadores.

IV. RESULTADOS

Para la transcripción de los datos se ha entrevistado a 14 personas que tienen la clasificación socioeconómica de pobre o pobre extremo, a los cuales se les ha asignado un numero de entrevistado seguido de las iniciales de su nombre, ya que la información que ellos tienen es privada y corresponde a la protección de datos personales conforme a la ley N° 29733.

4.1. Experiencias significativas de calidad de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto Moquegua 2023.

En cuanto al primer objetivo vinculado a las experiencias significativas de calidad de los ciudadanos en la unidad local de empadronamiento de la municipalidad provincial Mariscal Nieto Moquegua 2023, se ha agrupado en función de 7 categorías emergentes: Razones que motivaron a los ciudadanos acudir al SISFOH, formas de atención a solicitudes de la CSE, espacios involucrados en la actualización o vigencia de la CSE, visitas de los programas sociales, competencias del personal en respuesta a las solicitudes de CSE, atención del personal en respuesta a las solicitudes de CSE y la eficiencia en la entrega del resultado.

4.1.1. Razones que motivaron a los ciudadanos acudir al SISFOH

Algunas de las razones que motivaron a los ciudadanos acudir al SISFOH, se encuentran en función de sus necesidades, las cuales son: a) Ser beneficiario del programa Pensión 65, b) Finalización de la clasificación socioeconómica, c) Actualización de domicilio, d) Seguro integral de salud SIS, y e) Apoyo económico.

a) Ser beneficiario del programa Pensión 65

Para poder acceder al programa Pensión 65, es necesario que las personas adultas mayores a partir de los sesenta y cinco años de edad cumplan algunos de los requisitos exigidos, como aquellos que están establecidos en el artículo 3.1 del Decreto Supremo N° 048-2014-PCM, que modifica el DS N° 081-2011-PCM, que crea el programa de Asistencia Solidaria “Pensión 65” como, por ejemplo, encontrarse en condición de extrema pobreza de acuerdo a la calificación socioeconómica otorgada por el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH).

Por lo que en referencia a estos requisitos exigidos para acceder a dicho programa algunos de los entrevistados mencionaron lo siguiente:

> “El año pasado fui a recoger el resultado, tú tienes la clasificación de pobreza (2) me dijeron, entonces no puedes recoger Pensión 65, solo es para aquellos que tienen pobreza extrema para ellos no más es, entonces ya no pue. Además, esta casita tengo, del terremoto me han dado, tampoco he pagado, mi esposo también ha fallecido, más de diez años ha sido, yo soy viuda, entonces ¿cómo me han rechazado?” (03_FLCT 2023).

> “Yo no sé leer ni escribir soy analfabeta, antes me trabajaba con negocito como sea, ahora más bien me engañan a veces también me vendo, me compro también por ahí poquito unos cuarenta solcitos entonces con eso me paso la vida, por eso llorando fui, entonces de ahí ya me han sacado en pobreza (2) creo y de vueltas he ido llorando ya debo sacar como unos tienen todo ellos sacan y yo por qué ha salido pobreza (2), entonces de ahí han venido también me han mirado” (08_JST 2023).

Un primer elemento que se puede observar de las entrevistas es que las dos personas mencionadas cumplen el requisito de la edad y de la clasificación socioeconómica, sin embargo, deben tener la condición de extrema pobreza según la norma mencionada. En el primer caso no logro su CSE requerida ya que solamente estaba en la condición de pobreza, el segundo sí, pero tuvo que hacer un nuevo procedimiento de empadronamiento.

Al margen del requisito exigido por la norma, los entrevistados cuentan su historia al investigador. Una de ellos refiere de su condición de viuda porque su esposo ha fallecido (03_FLCT 2023), y reclama del derecho, que ella debiera tener por estar sola. La segunda refiere su condición de persona “analfabeta” y que trabaja en distintos negocios y a veces algunos aprovechando su condición de analfabeta la engañan (08_JST 2023).Estas características nos revelan que al margen de la CSE la pobreza tiene otras características que tal vez el Estado no considera o que ellas mismas como tales hacen evidente la ausencia del Estado en sus vidas, porque no debería existir analfabetismo, el analfabetismo produce que muchas personas no accedan a muchos derechos o sean engañadas. Por otro lado, cuando la señora viuda refiere que está sola, nos revela la condición aprendida de una mujer que, si está sola algo le falta y necesita algo más, concepción que ya no correspondería a las mujeres modernas que son más independientes.

En este sentido, según lo mencionado tal vez el Estado debería de considerar la posibilidad de amplicar las categorías de la CSE, que en la actualidad se restringen a tres categorías, uno de la cuales (pobre extremo) es muy difícil de identificar. Por ejemplo, algunos de los adultos mayores en situacion de vulnerabilidad que no pudieron aceder al programa Pension 65 por no llegar a ser clasificados como pobres extremos. Por lo que las tres categorías de CSE con las que se cuenta actualmente no son suficientes ni ayudan a una buena identificación de potenciales usuarios para los programas.

Según el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2017), menciona que los niveles de clasificación socioeconómica se detallan de la siguiente manera:

> No pobre: Cuando las personas que conforman el hogar sí pueden cubrir los bienes y servicios más básicos para vivir.
>
> Pobre: Cuando las personas que conforman el hogar no pueden cubrir los bienes y servicios más básicos para vivir.
>
> Pobre extremo: Cuando las personas que conforman el hogar no logran cubrir sus gastos de alimentación.

b) Finalización de la clasificación socioeconómica (CSE)

Otra de las razones por las que originan que los ciudadanos acudan a la oficina de la unidad local de empadronamiento de la municipalidad es la vigencia de clasificación socioeconómica cuando esta se encuentra próxima a vencer, por lo que se requiere que esta clasificación se encuentre vigente o activa para seguir formando parte de las intervenciones públicas y no perder los beneficios de estos. Por lo que en este sentido, algunos de los entrevistados manifestaron lo siguiente:

> “Como no sé leer ni escribir fui con mi hija, con ella he ido, porque me dijeron hay que renovar, porque se vence, no sé de cuántos años, los de Pensión 65, entonces normal estoy recibiendo, no me han quitado” (11_GLLMN 2023).
>
> “Entonces, mi mamá ya había venido haciendo ese trámite ya hace tiempo, porque creo que renuevan cada cierto tiempo. Entonces, mi mamá ya venía haciendo hace tiempo y todo ya venía haciendo eso, entonces, así fue como me hice de nuevo empadronar” (12_MRA 2023).

> “Bueno, primeramente, yo fui, porque se iba a vencer la clasificación del SISFOH, creo que faltaba un mes para vencerse. Entonces fuimos allá a la municipalidad dijeron que iba a venir a la casa, entonces cuando vinieron a la casa nos dieron un papel, con eso fuimos al municipio, esperamos en unas cuantas horas, después también nos dieron un papel más y ya con ese fuimos a Pensión 65, diciendo que ya fuimos vistos en la casa, que habían calificado como extrema pobreza, entonces Pensión 65 nos aceptó y ya nos vinimos tranquilos para la casa” (14_DNL 2023).

Según la Resolución Ministerial N.° 032-2020-MIDIS, la cual aprueba Directiva Nº 001-2020-MIDIS, denominada Directiva que regula la operatividad del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), en su artículo 6.3 ,se menciona que, la vigencia de la clasificación socioeconómica CSE, es de cuatro (04) años para los hogares del ámbito urbano, seis (06) años para hogares en el ámbito rural, y ocho (08) años para hogares que forman parte de los pueblos indígenas de la Amazonía reconocidos por el Ministerio de Cultura.

c) Actualización domiciliaria

Una tercera razón que motivan a los ciudadanos acudir a la unidad local de empadronamiento de la municipalidad es la actualización domiciliaria, lo cual es uno de los requisitos de permanencia a las Intervenciones Públicas Focalizadas como, por ejemplo, el programa Pensión 65 y el Seguro Integral de Salud SIS.

En este sentido, en referencia a la actualización domiciliaria para los programas sociales algunos de los entrevistados mencionaron lo siguiente:

> “Lo que pasa es que yo fui al municipio a solicitar que me empadronen más que nada por mi mamá para que reciba su pensión, entonces normal no más está recibiendo, ya desde antes. Lo que pasa es que antes vivía en San Antonio donde mi hermano mayor se llama Francisco, entonces como me vine a vivir acá, en Chen Chen, fui al municipio que me empadronen." (05_CCPN 2023).

Mientras que, en referencia a la actualización domiciliaria por el seguro integral de salud SIS, algunos entrevistados mencionaron lo siguiente:

> “La primera vez me han dicho que me han focalizado, después me dijeron que ya tienes que regresar de veinticinco días, pasó veinticinco días, he recogido la hojita de focalización y me ha asegurado acá, en la posta Chen Chen, prácticamente para eso, porque tengo a mi cargo mis dos niños pequeños, entonces me han pedido eso de la posta para que puedas contar con tu seguro, por esa razón le he cambiado porque antes yo vivía en Arequipa” (07_CLR 2023).

> “Primeramente, yo tenía el SIS en Arequipa, porque yo antes vivía en Arequipa, hace muchos años atrás entonces ahí es primeramente donde me dieron el SIS. Entonces en Arequipa también me afiliaron y vinieron a constatarme todo y me dieron el SIS. Es por ello que cuando viene a Moquegua también me afiliaron, pero otra vez empezando desde cero” (04_MLN 2023).

> “Antiguamente yo vengo de Lima hace siete años vivo acá en Moquegua, entonces para poder cambiar mi SIS a Moquegua, ahí si como me han hecho para acá para allá, entonces tuve que hacer un trámite y demoró bastante” (09_LTC 2023).

Según la Resolución Ministerial N.° 032-2020-MIDIS, la cual aprueba Directiva Nº 001-2020-MIDIS denominada Directiva que regula la operatividad del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), en su artículo 7.1, se menciona que, la actualización domiciliaria es la determinación de una nueva CSE de un hogar que cuenta con una CSE vigente, y que tiene una antigüedad mayor a seis (06) meses en el PGH, y presenta alguno de los siguientes supuestos: a) Cambio de domicilio: cuando todos los integrantes del hogar se trasladan a un nuevo domicilio de manera permanente; ya sea en el mismo distrito u otro. b) Cambio en la composición del hogar: cuando se presenta un aumento o disminución en el número de integrantes del hogar. c) Cambios en la economía del hogar: cuando se presenten cambios que conlleven a variar la condición económica y social del hogar, que se encuentran recogidas en la Ficha Socioeconómica Única.

d) Seguro Integral de Salud SIS:

Una cuarta razón que motiva a los ciudadanos acudir a la oficina de la unidad local de empadronamiento de la municipalidad es la necesidad de contar con un seguro de salud por lo que es necesario, que la clasificación

socioeconómica CSE, se encuentre vigente de acuerdo a los criterios del sistema de focalización de hogares (SISFOH).

Al respecto los entrevistados mencionaron lo siguiente:

> “Sí, me dijo que iban a venir a verificarme el empadronador, lo que pasa es que yo necesitaba para que me atiendan en la posta, entonces no me querían atender en la posta, tienes que actualizar en el SISFOH, entonces vinieron a verificarme recogí el resultado y de ahí recién me atendieron en la posta” (06_ELN 2023).

> “Yo requiero atención, no me enfermo mucho pero siempre a veces digo no como madre, este por ahí que me pasa algo a mí o algún integrante de mi familia, o sea, no estaría en la posibilidad yo de solventar los gastos que de repente voy a necesitar yo, mi hijo, mi esposo, qué sé yo, es por eso que es muy importante contar con esta ayuda del SIS. Porque nos dan los medicamentos, nos facilitan entonces las atenciones también” (04_MLN 2023).

> “Yo accedí ser empadronada más que nada por mi SIS, porque ya se estaba venciendo mi clasificación socioeconómica, entonces yo sí necesito, porque tengo un niño de autismo, o especial” (09_LTC 2023).

Según, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, (2018), se menciona que a partir de la Resolución Jefatural Nº 126-2015-SIS, aprobada el 11 de junio de 2015, se establece el uso del SISFOH para la afiliación regular y directa de las personas al SIS. El procedimiento para la afiliación consiste en acercarse a los establecimientos de salud del distrito de residencia de la persona según su DNI y presentar este para su verificación dentro del sistema SUSALUD, para confirmar si la persona no cuenta con un seguro particular o de EsSalud. Inicialmente, se plantea que la persona podía llevar su recibo de agua o luz al centro de salud para que el personal lo evalúe en el SISFOH. Sin embargo, el personal de los centros de salud SIS nunca fue capacitado para ello por lo que el proceso se cambió. Ahora las personas deben ir primero a la ULE a solicitar su clasificación en el SISFOH y luego regresar al centro de salud con el resultado de la clasificación correspondiente para la verificación de su no afiliación a un seguro particular o EsSalud. Luego de tener la clasificación correspondiente y la verificación de no contar con otro tipo de seguro, se le afilia al SIS. (p.64,65)

e) Apoyo económico

Una de las quintas razones que motivaron a los ciudadanos acudir a la unidad local de empadronamiento de la municipalidad es la necesidad de recibir alguna especie de apoyo económico o ayuda social de parte del Estado, por lo que algunos de los entrevistados mencionaron lo siguiente:

> "Porque en años anteriores ya he salido no pobre, entonces, yo dije por qué. Ha salido bonos, ha salido muchos apoyos y yo nada no recibí nada nada, ¿Porqué yo no? dije, además también mi SISFOH estaba en Torata, porque también yo fui a reclamar en Torata no, porque usted ha salido no pobre, entonces, para ti no hay nada, algo así me han dicho" (01_RQ2023).

> "En esa vez que he ido fue para ver si puedo solicitar apoyo, por eso he ido. Entonces me han atendido bien no más, aunque primerito una señorita no me ha atendido, pero, no tengo tiempo, no tengo tiempo. Entonces bueno ha ya, entonces, me ha preguntado, cómo vives me dijo, entonces le dije que así no más yo vivo como te digo, agüita yo me vendo, yo vivo sola con mi nieto vivo, ha ya entonces mañana vienes ahora estamos full personas diciendo, allá mismo he ido" (10_RS 2023).

> "Yo no sabía, la primera vez, me dijeron que había un SISFOH. Porque iban a apoyar para personas así de bajos recursos. Entonces ya yo fui y me escribí me dijo cuántos hijitos tengo. Yo tengo dos chiquitos menores, dos mayores, pero ya ellos trabajan, ya tienen familia también. Entonces de ahí yo agarré ya me dijo, y ya, entonces ya vamos allá a verificar a tu casa" (13_LZ 2023).

Según la Plataforma del Estado Peruano (2023), menciona que los apoyos económicos son bonos que brinda el Estado para mejorar la calidad de vida y situación económica de los ciudadanos, mientras que las ayudas sociales son aquellos programas sociales, iniciativas y beneficios que brinda el Estado a las personas en situación de vulnerabilidad y pobreza.

4.1.2. Formas de atención a solicitudes de la CSE

Según el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2023), sostiene que debido a la limitada cobertura del PGH en las zonas urbanas de las principales ciudades, el MIDIS viene diseñando nuevas estrategias de

empadronamiento que permitan a los gobiernos locales levantar información de los hogares en las ciudades urbanas.

En este sentido, los entrevistados en base a sus propias experiencias manifestaron lo siguiente.

> “El primer momento fui, pero no me atendieron, que estaban cerrados. Pasaron así dos años fui y estaban cerrados creo que era pandemia también y de ahí no fui ya cada vez que iba, ya, no estaban y entonces dejé de ir. Y de ahí, acá vinieron a empadronarme, me buscaron una vez. Ahí estaban andando pregunté y estaban empadronando y de ahí le dije si no me podría empadronar. Ya me dijo y me empadronaron” (01_RQ 2023).

> “Sí, como le digo, me dijeron que yo no puedo recibir porque tienes pobreza (2), entonces por eso ya no he ido ya, aunque último ha venido una señorita del municipio, me ha preguntado, entonces ya no he ido, capaz también me rechazan y por gusto voy. Recuerdo que vinieron a preguntarme, creo que me dijo usted recibe vaso de leche me preguntó, entonces sí recibo. Esas cositas me preguntaron” (03_FLCT 2023).

> “Lo que pasa es que vinieron a verificarme en qué situación yo vivo, vino un joven nos ha inscrito no me recuerdo su nombre me ha preguntado cuantas personas vivimos eso me ha preguntado. Lo que pasa es que vinieron de la municipalidad casa por casa y le ha pegado en la puerta un stikers, ahí está” (06_ELN 2023).

> “La verdad es que yo no fui a la municipalidad, pero vinieron a mi casa y ahí me empadronaron y justo esa fecha se estaba venciendo mi SIS, entonces me empadronó, bien nomás me atendido el joven, entonces me explicó que el empadronamiento dura cada cuatro años, entonces por eso también accedí a que me empadronaran” (09_LTC 2023).

> “Siempre están viniendo a las casas verificando, hay que empadronarse nos dicen” (07_CLR 2023).

Uno de los elementos que se ha podido obtener de las entrevistas es que las visitas domiciliarias constituyen un tipo de estrategia eficaz para ampliar la cobertura del Padrón General de Hogares, especialmente entre la población vulnerable que requieren acceder a las intervenciones sociales.

En este sentido, algunos entrevistados manifestaron que, en lugar de acudir personalmente a la oficina de la Unidad Local de Empadronamiento de la municipalidad, fueron contactados directamente en sus hogares por los empadronadores, quienes les brindaron la oportunidad de evaluar su situación socioeconómica de manera personalizada. Tal como lo relata el entrevistado 01_RQ (2023), quien refiere *"ahí estaban andando, pregunté y estaban empadronando, y de ahí le dije si no me podría empadronar, ya me dijo y me empadronaron"*. De manera similar, el entrevistado 03_FLCT (2023), manifestó *"aunque último ha venido una señorita del municipio, me ha preguntado"*. Otros entrevistados, como 06_ELN (2023), quien mencionó *"vinieron de la municipalidad casa por casa y le ha pegado en la puerta un sticker, ahí está*". Finalmente, el entrevistado 09_LTC (2023) destacó que *"la verdad es que yo no fui a la municipalidad, pero vinieron a mi casa y ahí me empadronaron, justo esa fecha se estaba venciendo mi SIS*".

Según el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2023), sostiene que el proceso regular de empadronamiento se realiza a pedido de parte, es decir, con la solicitud que hace un integrante en representación de su hogar, ante la ULE de la municipalidad del distrito de su residencia, y una declaración jurada con la conformación de su hogar (recogidas en el formato S100). Con dicha información, la municipalidad procede a visitar al hogar para el recojo de información a través de la aplicación de la Ficha Socioeconómica Única (FSU), la cual reúne información de las condiciones de la vivienda, acceso a servicios básicos, tenencia de activos y características de miembros del hogar (edad, nivel educativo, ocupación, entre otros).

4.1.3. Espacios involucrados en la actualización o vigencia de la CSE

En base a las propias experiencias de los ciudadanos en la unidad local de empadronamiento de la municipalidad, se han podido identificar algunos espacios que suelen involucrarse con la clasificación socioeconómica de los hogares.

Por lo que los entrevistados mencionaron lo siguiente:

> “Me han dado un papel para que vaya a la oficina del adulto mayor en San Antonio. He ido, me han preguntado seguramente han pasado y tienes tienda, pero yo les dije no es mi tienda, no es mío, porque es mi de mi hija, todos saben viene de mi hija, pero claro que la casa es mía porque ya no puedo trabajar porque además

> estoy operado, entonces no puedo trabajar tampoco, no me va a dar trabajo, lo que me da Pensión 65 lo que me da no alcanza tampoco. La oficina que me ha orientado es la del adulto mayor" (02_LC 2023).
>
> "Yo a veces digo ese de estar en extrema pobreza está mal, en adulto mayor varios hay nos dicen no es culpa de mí, nos dicen no les puedo dar, no tienes que tener nada nos dicen. Entonces como no voy a tener nada, tengo que tener siempre una casita donde voy a vivir. Que es para extrema pobreza me ha dicho no debes de tener nada, así me han dicho" (03_FLCT 2023).
>
> "Bien no más, entonces yo he ido al municipio, me ha dicho ahora con eso puedes ir al CIAM, entonces, ahí me han mandado, entonces en el CIAM también me han dicho que si eres humilde normal" (05_CCPN 2023).
>
> "Por eso te estoy diciendo que con esa hoja escrito me han dado con este vas a ir abajo al adulto mayor con mi nieto hemos ido, entonces me han dicho acá va aquedar tus papeles ven de acá tres días ven me dijo, entonces he ido también, después he pasado acá arriba y ahí hemos quedado" (10_RS 2023).
>
> "Cuando vamos a preguntar ahí fue, cuando vamos a cobrar más antes, entonces nos dicen ya falta poquito porque ya se acaba hay que renovar eso nos dicen, entonces ahí en sistema ven eso" (11_GLLMN 2023).

Uno de los elementos obtenidos de las entrevistas revela el involucramiento activo de ciertos espacios como el Centro del Adulto Mayor (CIAM) y del programa Pensión 65 en la clasificación socioeconómica de ciudadanos vulnerables pertenecientes a los programas sociales. Estos espacios facilitan el acceso a beneficios estatales, brindando apoyo y orientación especializada, lo que contribuye significativamente a la inclusión social de esta población vulnerable, promoviendo su bienestar y empoderamiento.

En el caso del CIAM, los entrevistados relataron experiencias, como el entrevistado 02_LC (2023), quien relató que recibió orientación en la oficina del adulto mayor en San Antonio sobre su clasificación socioeconómica. Además, aclaro su situación manifestando, *"les dije no es mi tienda, no es mío, porque es mi de mi hija, todos saben viene de mi hija, pero claro que la*

casa es mía porque ya no puedo trabajar porque además estoy operado, entonces no puedo trabajar tampoco, no me va a dar trabajo". De manera similar, el entrevistado 03_FLCT (2023), mencionó que recibió orientación en el CIAM, donde le informaron que el apoyo es exclusivo para personas en condición de extrema pobreza.

Respecto al programa Pensión 65, los entrevistados manifestaron que el programa le proporciona información y orientación crucial respecto a la clasificación socioeconómica de los hogares, tal como lo señala el entrevistado 11_GLLMN (2023), manifestando que, al cobrar su pensión, el programa les advierte sobre la necesidad de renovar su inscripción además de brindarles apoyo en el sistema.

En este sentido, según la Plataforma del Estado Peruano (2024), se menciona que es responsabilidad de las intervenciones públicas focalizadas (IPF) o programas sociales del Estado, tales como Juntos, Pensión 65, Contigo, entre otros, notificar a sus usuarios cuando se aproxima la fecha de vencimiento de las CSE de sus hogares.

4.1.4. Visitas de los programas sociales

Así como la municipalidad, a través de la Unidad Local de Empadronamiento, realizan visitas o verificaciones domiciliarias en respuesta a las solicitudes de Clasificación Socioeconómica (CSE). De igual manera, el programa Pensión 65 como parte de sus intervenciones, llevan a cabo visitas domiciliarias. Esto lo relatan los entrevistados basándose en sus propias experiencias:

> "Hasta en enero, entonces también me dijeron que iban a venir a visitarme entonces ya no he ido. Los de pensión, aunque yo después ya no he ido," hasta ahora ultimo cuando están cobrando ya me han hecho también marcar la tarjeta como no se leer ni escribir entonces he hecho lo posible entonces he logrado sacarme" (08_JST 2023).

> "Justo esos días vinieron y entonces aproveché para hacerme empadronar y con ese papel de extrema pobreza fui a Pensión 65, porque después también vinieron para constatar si estaba vivo o estaba muerto, el pensionista, entonces normal pues" (14_DNL 2023).

> “A donde más podemos confiar, porque ellos son los que siempre nos dan y nos ven como estamos viviendo, ahora los de Pensión 65 también vienen a vernos como estoy viviendo. Ahora hace una semana también vinieron a verme, entonces si confiamos. Entonces, no soy yo nomás, también hay hartos veteranos que también reciben, también hay hartos” (11_GLLMN 2023).

Según el Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social (2014), menciona que el programa Pensión 65 como parte de sus intervenciones realizan visitas domiciliarias con la finalidad de verificar los datos que el Programa tiene registrados de los usuarios y potenciales usuarios, de acuerdo a la programación que se establezca en cada territorio. Están a cargo y es responsabilidad de los coordinadores y promotores del Programa Pensión 65 (p,17).

4.1.5. Competencias del personal en respuesta a las solicitudes de CSE

Competencias del personal de oficina:

a) Asistencia integral en atención a las solicitudes de CSE.

Según la Plataforma del Estado Peruano, (2024), menciona que para estar en el Padrón General de Hogares del SISFOH, es necesario contar con una Clasificación Socioeconómica. Pues de no contarla, se requiere poder solicitarla en la Unidad Local de Empadronamiento (ULE) de la municipalidad de su jurisdicción.

La ULE es la oficina de las municipalidades provinciales y distritales, quienes se encargan de tramitar las solicitudes de clasificación socioeconómica (CSE) a través del recojo de información de los hogares y su envío al MIDIS.

En este sentido, los entrevistados relataron sus experiencias al tramitar dicha solicitud manifestando lo siguiente:

> “Bueno la verdad, me trataron bien, me preguntaron si necesitaba alguna ayuda, he no tengo ninguna queja. Bueno para que mentiría, o sea bien nomás me trataron, me dijo que las ayudas se lo dan para las personas en extrema pobreza, yo, por ejemplo, no tengo casa, no tengo nada, yo voy a agarrar mis papás y bueno tampoco tengo tantos bienes, si me explicaron. También vinieron a constatar, a verificar si era cierto” (04_MLN 2023).

> “Yo le dije una consulta porque nosotros somos humildes, entonces también somos varios hermanos, cuantos hermanos son me ha dicho, somos varios hermanos, pero yo soy sola, yo vivo cerca de mi mama yo le he dicho. Entonces me dijo, está bien normal puedes empadronarte, más bien me ha preguntado cuánto gana mensual me ha dicho, por eso yo le he dicho. Aurita no te puedo decir señorita le he dicho porque a veces yo salgo al ovalo a trabajar, a veces no salgo le he dicho” (05_CCPN 2023).

> “La señorita me ha preguntado, que cuánto gana, tu pareja, en qué trabaja, me dijo, pero independiente nomás y usted, yo le dije que soy ama de casa nomás. Entonces me pregunto, después cuanto sería el gasto me dijo. Un monto de mil soles nomás, hemos sumado y así nomás” (07_CLR 2023).

> “De la misma oficina fue, entonces, ella misma me ha pasado a otra señorita, le haya dicho que pase nomás, entonces, me han atendido, entonces, me han preguntado cómo vives, cómo es tu casita, cómo es, si es de adobe o material, en qué trabajas, y como te digo yo vivo vendiendo refresco de eso yo vivo” (10_RS 2023).

> “Cuando yo fui, tranquilo nomás para inscribirme y hablar ahí, entonces normal no más me han atendido, no me recuerdo bien lo que me han preguntado, yo fui con mi hija, ella me llevó, ella sabe más. Me han dicho que vamos a ir a tu casa, de ahí vamos a ver el resultado, porque dice que hay que inscribirse porque se acaba y vuelta hay que inscribirse otra vez” (11_GLLMN 2023).

La Clasificación Socioeconómica (CSE) es un proceso fundamental para determinar la elegibilidad de los ciudadanos para los programas sociales o apoyos que brinda el Estado, ya que busca evaluar de manera efectiva su situación socioeconómica. Sin embargo, para que este proceso sea efectivo, es crucial contar con el apoyo y la asistencia de profesionales capacitados. En este sentido, a partir de las entrevistas realizadas con ciudadanos que han pasado por este proceso, revelaron un elemento clave: El papel que desempeña el personal de oficina de la Unidad Local de Empadronamiento, lo cual es brindar asistencia integral a los solicitantes de la CSE.

Brindar asistencia integral a los solicitantes implica, proporcionar orientación respecto al proceso y el apoyo personalizado para resolver dudas y problemas, permitiendo que los ciudadanos vulnerables puedan completar

el proceso de manera efectiva y acceder a los beneficios correspondientes. Esto se ve reflejado en las declaraciones de los entrevistados, como el caso de 04_MLN (2023), destacando que, inicialmente el personal lo recibió con amabilidad y respeto, ofreciéndole ayuda y explicándole que los apoyos están dirigidos a personas en situación de extrema pobreza. De manera similar, el caso de 05_CCPN (2023) mencionado que, inicialmente realizó una consulta sobre su situación socioeconómica detallando es humilde y tiene varios hermanos, pero viviendo sola cerca de su madre, a lo que el personal determinó su situación como "normal" permitiéndole el empadronamiento. Finalmente, el caso de 11_GLLMN (2023), quien mencionó que, al inicio acudió a la oficina para inscribirse y el personal le hizo preguntas, aunque no recuerda con precisión cuáles fueron. Luego, le informaron que realizarían una visita a su hogar para evaluar su situación socioeconómica y determinar el resultado de la clasificación. Además, también refiere que le explicaron la importancia de inscribirse, ya que existen plazos límite y es necesario reinscribirse periódicamente.

Brindar asistencia integral a los solicitantes implica, la recopilación de información exhaustiva que incluye: análisis previo de necesidades, evaluación de sus ingresos y recursos económicos, descripción de las condiciones de vivienda y datos relevantes de la composición del hogar. Esto se ve reflejado en las declaraciones de los entrevistados, como el caso de 05_CCPN (2023), quien relató que, al ser preguntado sobre su situación familiar, respondió: Me han preguntado cuántos hermanos tengo, *“les he dicho que somos varios, pero yo vivo sola, cerca de mi madre".* Además, cuando le preguntaron sobre sus ingresos mensuales, respondió: *"No te puedo decir exactamente, porque a veces salgo a trabajar al ovalo y otras veces no, le he dicho”.* Del mismo modo el caso *07_CLR (2023),* quien relató que, al ser consultada sobre sus ingresos y los de su pareja, respondió: *“independiente nomás y usted, yo le dije que soy ama de casa no más”*. Luego, al ser consultado sobre sus gastos, respondió: *“Un monto de mil soles, nomás hemos sumado y así nomás”.* Finalmente, el caso de 10_RS (2023), quien relató ser consultada sobre las condiciones de vivienda, situación laboral, a lo que respondió*: “y como te digo, yo vivo vendiendo refresco de eso yo vivo”.*

Según la información obtenida de las entrevistas nos revelan que el personal de la Unidad Local de Empadronamiento está capacitado para desempeñar

su labor de manera efectiva. Pues los entrevistados destacaron elementos de calidad, caracterizada por la orientación y apoyo personalizados en el inicio y durante el proceso de empadronamiento. Así mismo, han destacado la precisión y el detalle con que se recopiló la información para determinar la clasificación socioeconómica de los hogares, lo que es fundamental para garantizar que los beneficios lleguen a quienes más los necesitan. Esta labor efectiva y profesional del personal es un factor clave para el éxito del sistema y contribuye significativamente al bienestar de la población.

b) Recopilación de datos personales del solicitante

Cuando un ciudadano(a), en representación de su hogar, se acerca a la Municipalidad de su distrito para solicitar el empadronamiento, se requiere evidenciar ciertos requisitos exigidos. En este sentido, como parte de sus experiencias los entrevistados compartieron detalles sobre estos requisitos, mencionando lo siguiente:

> "Me pregunto los requisitos que se debe de traer entonces no lleve pue, yo le conté no es mi lote ahí yo estoy viviendo provisionalmente porque en mi lote yo estoy rellenando, entonces que vas a hacer, además en mi casa no tengo ni agua ni luz, entonces yo con mi manguera llevo agua, entonces, me dijeron como no vas a tener, tú tienes que traer recibos, ahora yo le lleve de mi hermana, no quería, mire señorita yo estoy viviendo donde mi hermana le estoy cuidado, ahora luz yo no tengo le dije, entonces eso le llevé, eso no más tengo, no tengo otro le he dicho" (13_LZ 2023).

> "Cuando ya me apersoné, entonces, ellos me pusieron, este como le puedo decir, como trabas, porque no me atendieron rápido, me dijeron que yo tenía que hacer un croquis, llenar unos papeles, entonces, no fue rápido, quedaron en venir, dejé algunas evidencias de mi identidad, de mis hijitos también, y no me las quisieron recibir porque ellos me pedían un croquis. entonces, en todo caso, vamos a ir a visitarle, me dijo, me pidieron mi dirección, vamos a ir a visitarle y nunca vinieron" (12_MRA 2023).

De acuerdo con la información obtenida en las entrevistas, se destaca que para avanzar en el trámite de las solicitudes de clasificación socioeconómica (CSE), se requiere que los ciudadanos evidencien con ciertos requisitos esenciales como: evidencias de la identidad de cada miembro del hogar, recibos de servicios públicos, como agua o luz, y un croquis o plano de la

vivienda. Esto lo confirman los entrevistados, como 12_MRA (2023), quien relató *"dejé algunas evidencias de mi identidad, de mis hijitos también, y no me las quisieron recibir porque ellos me pedían un croquis".* Mientras que otro de los entrevistados, como 13_LZ (2023), refiere que le solicitaron llevar recibos de los servicios básicos, como luz y agua.

Según la Resolución Ministerial N.° 032-2020-MIDIS, la cual aprueba Directiva Nº 001-2020-MIDIS, denominada Directiva que regula la operatividad del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), en su artículo 6.1.1, se menciona que, la solicitud de la CSE, es el pedido formal que realiza un integrante en representación de su hogar, mediante la suscripción del Formato S100 "Solicitud para la determinación de la Clasificación Socioeconómica", ante la ULE de la municipalidad del distrito de residencia, en el proceso de determinación de la CSE.

Para el inicio del proceso de determinación de la CSE, el/la solicitante muestra los siguientes documentos: i. Documento Nacional de Identidad (DNI) o Acta de Nacimiento - CUI o Certificado de Nacido Vivo - CNVe; y, en relación a los extranjeros residentes en el Perú, el Carné de Extranjería de todos los integrantes del hogar. ii. Recibo del servicio de energía eléctrica de la vivienda donde reside el hogar, con una antigüedad no mayor a los tres (03) meses a la fecha de la solicitud, de contar con dicho servicio.

c) Consultas del resultado de clasificación socioeconómica

La etapa de acceso al resultado de la Clasificación Socioeconómica (CSE) consiste en informar a los hogares sobre el resultado de la evaluación, para este fin, hace uso del aplicativo de consulta ciudadana, el mismo que está a disposición de los ciudadanos y también se puede recabar a través de las ULE. En este sentido, los entrevistados relataron sus experiencias al solicitar dicho resultado, manifestando lo siguiente:

> "Sí, yo fui a averiguar, en la misma oficina con mi DNI, además el mismo de la oficina me dijo tales meses vienes, por eso fui. Eso nomás, no me han dicho nada, solo me ha dado un papel, anda regresa arriba a la oficina del adulto mayor, ahí sí me han demorado" (02_LC 2023).
>
> "No, yo no fui ahora, sabes más antes el año pasado he ido, entonces, fui a recoger el resultado, tú tienes la clasificación de

pobreza (2) me dijeron, entonces no puedes recoger Pensión 65, no, solo es para aquellos que tienen pobreza extrema para ellos nomás es, entonces ya no pue" (03_FLCT 2023).

"Bien nomás, entonces yo he ido al municipio, me ha dicho ahora con eso puedes ir al CIAM, entonces, ahí me han mandado, entonces en el CIAM también me han dicho que si eres humilde normal" (05_CCPN 2023).

"Dijo que iban a venir a verificarme el empadronador, lo que pasa es que yo necesitaba para que me atiendan en la posta, entonces, no me querían atender en la posta, tienes que actualizar en el SISFOH, entonces vinieron a verificarme recogí el resultado y de ahí recién me atendieron en la posta" (06_ELN 2023).

"La primera vez me he focalizado, después me dijeron que ya tienes que regresar de veinticinco días, pasó veinticinco días, he recogido la hojita de focalización y me ha asegurado acá, en la posta Chen Chen, prácticamente para eso" (07_CLR 2023).

"Entonces, una hoja me ha dado, de eso nomás, ha ya me dijo entonces, una hoja me ha dado, con este vas a ir a San Antonio, entonces, con mi nieto he ido, ahí me he inscrito al centro del adulto mayor" (10_RS 2023).

"Entonces, fuimos allá a la municipalidad, dijeron que iba a venir a la casa, entonces cuando vinieron a la casa nos dieron un papel, con eso fuimos al municipio, esperamos en unas cuantas horas, después también nos dieron un papel más y ya con ese fuimos a Pensión 65" (14_DNL 2023).

De acuerdo con la información recopilada en las entrevistas se reveló que, para acceder a dicho resultado en la unidad local de empadronamiento, se requiere evidenciar el Documento Nacional de Identidad (DNI), tal como lo confirma el entrevistado 02_LC (2023), quien mencionó *"yo fui a averiguar, en la misma oficina con mi DNI".* Así mismo, el personal no solamente está en la facultad de entregar dicho resultado, sino también en brindar orientación y guía para su respectivo uso: incluyendo indicaciones para acceder a otros servicios, como la oficina del adulto mayor o el CIAM, e información sobre los requisitos y beneficios asociados a la clasificación.

Destacando de esta manera la necesidad e importancia de un acompañamiento efectivo durante este proceso.

Según la Resolución Ministerial N.° 032-2020-MIDIS, la cual aprueba la Directiva Nº 001-2020-MIDIS, denominada Directiva que regula la operatividad del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), en su artículo 5.1, se menciona que, una vez registrada la CSE en el PGH, los/las integrantes del hogar pueden acceder al resultado de la CSE a través de la ULE de la Municipalidad de residencia o mediante el aplicativo “Consulta Mi Hogar”

Competencias del empadronador

a) Visitas domiciliarias y recojo de información del hogar

Según el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2023), menciona que es el empadronador quien tiene responsabilidad de recoger datos socioeconómicos de los hogares que solicitan la CSE en el distrito de su jurisdicción, a través de la aplicación del instrumento de recopilación de datos llamado FSU, considerando que dicha información sea confiable puesto que contribuirá en la mejora de la calidad de vida de la población.

Por lo que respecto a la aplicación de dicho instrumento durante las visitas domiciliarias los entrevistados refirieron lo siguiente:

> “Tantos requisitos casi no, solo me ha dicho si te voy a empadronar si vas a salir pobre o no pobre depende de eso solo llenaron el formato” (01_RQ 2023).

> “Ahora también, el joven que vino, me dijo sí señora nosotros también solo venimos a verificar datos, así como usted una hoja me han dado después de llenar los formatos, a eso no más vengo señora solo yo vengo a empadronar, entonces me dijo no se preocupe yo también voy a decirles saber allá, pero ese es mi caso le dije” (13_LZ 2023).

En lo que respecta al tipo de información recopilada mediante la aplicación de dicho instrumento los entrevistados refirieron lo siguiente:

> “Sí, bien, nomás me preguntaron como vivo, me ha dicho que qué tenía, si tienes TV, equipo de sonido, refrigeradora, como no tengo nada, yo le respondí la verdad que no tenía nada y me dijeron también cómo usted no va a tener ni un TV, ni un equipo me dijeron,

si no te voy a verificar, normal le he dicho porque no tengo. No me han verificado, pero yo les he dicho normal porque todo equipo tv funciona con internet y no tengo posibilidad para pagar esas cosas por eso yo si le decía a la verdad" (01_RQ 2023).

"Sí, tranquilo, yo sí, me han sacado foto, claro la tienda no ha sacado, solamente adentro tengo mi cama, mi cocina, nada más me ha sacado, la tienda más bien no porque de repente te pueden quitar otra vez. Solamente este señor que ha venido y me ha preguntado, sabes que señor usted ya este afiliado estas notado. No pidió entrar o no me ha mencionado nada. No me han verificado, como le dije los artefactos son de mi hija que también vive acá" (02_LC 2023).

"Bueno me ha preguntado qué cosas tengo, en que trabajas todas esas cosas me ha preguntado, si es tu casa. Puedes pasar le dije a la señorita, aunque ya no he ido ya. Me ha dicho qué no tienes, lo que es la verdad esa casita que ves me han dado del terremoto que se ha caído, tampoco lo he pagado nos han condonado esta casita, adentro también tengo dos módulos, también me cocino en leña además de que tengo mi cuartito nada más" (03_FLCT 2023).

"Bueno, me hizo preguntas, bueno le hice pasar acá a la casa donde mi papá, donde me ha dado un espacio para vivir en la parte de atrás y constato todo como vivía. Me preguntó los bienes que tenía o sea los artefactos como cocinaba, y que, si necesitaba alguna ayuda, que, si estaba conforme con las atenciones, o sea si nos trataban bien eso" (04_MLN 2023).

"Entonces, todito ha visto cómo viven, ha preguntado qué tienen y qué no tienen, ha sacado foto" (05_CCPN 2023).

"Lo que pasa es que vinieron a verificarme en qué situación yo vivo, vino un joven nos ha inscrito no me recuerdo su nombre me ha preguntado cuantas personas vivimos eso me ha preguntado. En aquella vez que vino, tomó foto, me pregunto cómo vivo, como cocino le dije a leña, me pregunto en qué trabajo, todo eso me pregunto" (06_ELN 2023).

“Vinieron y me echo empadronar en mi patio no más, verifico mi casa además también le dije que yo estoy alojado, porque esta casa es de mi sobrina y luego me dio una hojita” (07_CLR 2023).

“Vino el empadronador, no tenía la llave por eso no me verificó adentro de mi casa, me dijo cómo vives, entonces le expliqué así nomás vivo. Yo no sé leer ni escribir soy analfabeta, antes me trabajaba con negocito como sea, ahora más bien me engañan a veces también me vendo, me compro también por ahí poquito unos cuarenta solcitos entonces con eso me paso la vida” (08_JST 2023).

“Me preguntó qué tengo, qué no tengo, cuantas personas viven esta casa, si tengo tv, como cocina, cuantos cuartos, todo eso me preguntó, aunque todavía no he ido a recoger mi resultado” (09_LTC 2023).

“No me dijeron nada, solamente la casa ha mirado, un joven también ha venido, que miedo voy a tener yo no le debo nada a nadie, entonces le he hecho pasar ha visto cómo es mi casa de adobe, así nomás vivo, también yo reciclo botellas papeles, fierritos, ha revisado todo y le ha anotado. Entonces eso nomás” (10_RS 2023).

“Sí, entró a verme cómo vivo, me sacan foto todo cómo viven, yo también vivo sola con mi hija. entonces yo antes estaba abajo (vivía en otro lugar) y de ahí ya me he venido un día me he venido acá con mi hija, y como también soy de edad. Yo sufro de la presión, por eso me vine a vivir con ella” (11_GLLMN 2023).

“Entonces, vinieron lo hice pasar a ese módulo, ese piso también es de tierra, sí le dije, pero este módulo tampoco es mío es de mi hermana le dije, de ahí agarré, me preguntó cuántos hijos tengo, si tengo licuadora, con qué cocinas me dijo, entonces, le dije a veces me cocino a leña porque a veces no hay gas no me alcanza, entonces cuando saco comida a veces a vender, vendo chicharroncito, a veces hago papa rebosada, papa rellena saco a vender le dije y a veces me cocino a gas, a veces sí tengo le dije. Ahora también el joven que vino, me dijo sí señora nosotros también solo venimos a verificar datos, así como usted una hoja me han dado después de llenar los formatos, a eso no más vengo señora

> solo yo vengo a empadronar, entonces, me dijo no se preocupe yo también voy a decirles saber allá, pero ese es mi caso le dije. Haya muchas gracias así después nunca vinieron" (13_LZ 2023).
>
> "Bien no más, fue cordial, dice era abogado, un joven que también estudiaba y trabajaba, entonces paso para adentro 'pal' fondo, ha visto mi casa de adobe todo mojado por eso también se cayó mi pared, entonces, ha visto a constatado, me dijo: ah, ustedes sí están muy mal, un cuarto nomás tienes, ustedes son de extrema pobreza, tengo un catre malogrado roto oxidado, el colchón también y el piso es de tierra" (14_DNL 2023).

Uno de los elementos obtenidos de las entrevistas revela que el empadronador desempeña un papel crucial en la recopilación de información socioeconómica de los hogares, mediante la aplicación de un formato que contiene preguntas específicas para determinar la clasificación socioeconómica de las personas y sus hogares. Los entrevistados manifestaron que el empadronador les preguntó sobre sus condiciones de vida, bienes y servicios, como la presencia de electrodomésticos, el tipo de cocina utilizada, el número de personas que viven en la vivienda, entre otros aspectos. Esto sugiere que el empadronador está cumpliendo con su función de recopilar información precisa y detallada para la clasificación socioeconómica. Sin embargo, es importante destacar que la calidad de la información recopilada depende de la capacitación y el compromiso del empadronador para realizar su trabajo de manera efectiva.

Otros de los elementos que se han podido obtener de las entrevistas revelan que la recopilación de datos socioeconómicos de los hogares, se realiza a través de entrevistas directas en el domicilio de los solicitantes, lo que garantiza la objetividad de la información recopilada. En este sentido, los entrevistados relataron que cuando el empadronador visitó su hogar, verificó sus condiciones de vida, tomó fotos y constató la situación en la que viven. Esto sugiere que el proceso de empadronamiento es exhaustivo y busca obtener una visión precisa de la realidad socioeconómica de los hogares. La presencia del empadronador en el hogar permite una evaluación más precisa de las condiciones de vida, lo que es fundamental para determinar la clasificación socioeconómica correcta. Por lo tanto, es importante destacar la importancia de la entrevista directa en el domicilio como método para recopilar datos socioeconómicos precisos y objetivos.

Según la Resolución Ministerial N.° 032-2020-MIDIS, la cual aprueba Directiva Nº 001-2020-MIDIS, denominada Directiva que regula la operatividad del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), en su artículo 6.1.2, se manifiesta que la recopilación de información del hogar, consiste en la aplicación de la FSU efectuada por la ULE en la vivienda declarada en el Formato S100, a través de una entrevista directa con el/la informante del hogar, donde se recoge información de las características de la vivienda, el hogar y sus integrantes. La información de la FSU es digitada por la ULE en el sistema informático correspondiente.

Mientras que el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2023), en lo referido a la Ficha Socioeconómica Única (FSU), sostiene que, este es un instrumento elemental el cual se utiliza para el empadronamiento. Contiene las preguntas que se realizan para recolectar los datos sobre las características socioeconómicas del hogar. Cada FSU cuenta en la parte inferior derecha con un número impreso que es único y correlativo.

Así mismo, también se detalla que la Ficha Socioeconómica Única FSU consta de nueve (9) secciones:

Sección I Localización de la vivienda

Permite identificar la ubicación de la vivienda. Aquí se registra el nombre del informante, así como el nombre del empadronador(a).

Sección II Entrevista y supervisión

Esta sección permite realizar un seguimiento y monitoreo del recojo de datos del hogar.

Sección III Características de la vivienda

Permite realizar una evaluación de la vivienda en cuanto al tipo y tenencia de material predominante en paredes, techos y pisos; además del acceso a principales servicios.

Sección IV Datos del hogar:

Permite realizar una evaluación de los hogares con respecto al número de habitaciones que ocupa el hogar, tipo de combustible para cocinar y tenencia de bienes del hogar.

Sección V Características de la población

Identifica a los residentes habituales del hogar y permite conocer algunas de sus características sociodemográficas.

Sección VI Educación

Preguntamos temas con respecto a: idioma o lengua aprendida en la niñez, si sabe leer y escribir, nivel educativo alcanzado y el último año o grado de estudios aprobado. Recuerda, las preguntas de esta sección solo se aplican a personas de 3 años a más.

Sección VII Ocupación

Preguntamos sobre la ocupación del último mes y el sector en el que se desempeña. Recuerda, las preguntas de esta sección solo se aplican a personas de 6 años a más.

Sección VIII Discapacidad

Identifica si algún residente habitual del hogar tiene alguna discapacidad.

Sección IX Programas sociales

Identifica si algún residente habitual del hogar es beneficiario(a) de algún programa social.

b) Entrega de la constancia de empadronamiento

La entrega de la constancia de empadronamiento es un paso crucial en el proceso de empadronamiento, ya que sirve como comprobante de que el hogar ha sido empadronado y que la información proporcionada y los datos registrados se ajustan a la verdad (Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social, 2015, p.167).

En este sentido, a partir de sus propias experiencias los entrevistados manifestaron lo siguiente:

> “Sí, aunque no me recuerdo bien qué me ha dicho, me dio un papel, vienes me dijo, entonces ya no fui, porque mi mamá está también viva, entonces, me toco ver a mi mama y ya no he ido” (08_JST 2023).

> “Normal no más fue la atención, entonces con ese papel vas al municipio me dijo, aunque ese papel rosadito se ha perdido, entonces tuve que ir al municipio de ahí me ha dado una hoja blanquita” (10_RS 2023).

> “Entonces, fuimos allá a la municipalidad dijeron que iba a venir a la casa, entonces, cuando vinieron a la casa nos dieron un papel, con eso fuimos al municipio, esperamos en unas cuantas horas, después también nos dieron un papel más y ya con eso fuimos a Pensión 65” (14_DNL 2023).

Según la información recabada de las entrevistas, revelan que el empadronador desempeña un papel crucial en el proceso de empadronamiento, al entregar un comprobante que permite a los ciudadanos acceder al resultado de la clasificación socioeconómica. Esto se confirma en las declaraciones de los entrevistados, como 08_JST (2023), quien manifiesta *“me dio un papel, vienes me dijo, entonces, ya no fui”*. De igual manera, el entrevistado 10_RS (2023), quien comenta *“con ese papel vas al municipio, me dijo, aunque ese papel rosadito se ha perdido”*. Además, el entrevistado 14_DNL (2023), menciona “*entonces, cuando vinieron a la casa nos dieron un papel, con eso fuimos al municipio”.* Es importante destacar que la constancia de empadronamiento resulta esencial para garantizar la objetividad, transparencia, equidad y efectividad en el proceso de clasificación socioeconómica. Sin embargo, muchos de los entrevistados ignoran el significado de dicho comprobante.

c) Medios informáticos puestos a disposición del ciudadano

En el proceso de solicitud de Clasificación Socioeconómica (CSE), el empadronador desempeña un papel fundamental en la provisión de información y orientación a los ciudadanos. La información que se les proporciona puede influir significativamente en su capacidad para acceder a los recursos y servicios necesarios. En este contexto, es relevante explorar cómo los empadronadores comunican la información relacionada con el acceso a la CSE y cómo los ciudadanos perciben y utilizan esta información. Por lo que a partir de las experiencias de los ciudadanos se menciona lo siguiente:

> “Sí, me ha dicho que bien yo podría ir a la municipalidad, o yo podría entra a internet. yo por motivo que casi no sé mucho del internet tampoco lo he intentado” (01_RQ 2023).

Según la información obtenida de las entrevistas revelan la existencia de medios informáticos disponibles para facilitar el acceso a la información socioeconómica consignada en el Padrón General de Hogares (PGH), sin embargo, la limitación en el uso de estos medios por parte de los ciudadanos

en situación de pobreza constituye una barrera significativa para el acceso efectivo a esta información. Esto sugiere que, a pesar de los esfuerzos de implementar mecanismos innovadores para facilitar el acceso a la información, se debería de considerar las necesidades y limitaciones de los ciudadanos más vulnerables para garantizar que estos mecanismos sean efectivos y no excluyentes. En este sentido, el empadronador juega un papel crucial en la identificación de estas limitaciones y en la adaptación de los mecanismos para poder superarlas.

Según la Plataforma del Estado Peruano (2024), se menciona que el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis) ha puesto a disposición de los integrantes de los hogares empadronados el sitio web "Mi empadronamiento" (www.midis.gob.pe/miempadronamiento), en el que podrán verificar los datos que el informante del hogar brindó durante la visita de personal de la Unidad Local de Empadronamiento (ULE) de la municipalidad de residencia.

Los ciudadanos también podrán consultar el nivel de clasificación socioeconómica (CSE) registrado en el Padrón General de Hogares (PGH) e información consignada en los instrumentos de recojo de datos (Formato S100 y Ficha Socioeconómica Única) del Midis; así como, información que detalla la ubicación geográfica de su vivienda.

4.1.6. Atención del personal en respuesta a las solicitudes de CSE

Trato del personal de la oficina

Según Rojas (2024), manifiesta que cuando los clientes tienen una mala experiencia de atención al cliente dejan de usar la marca y lo comentan con sus personas cercanas, lo cual daña y afecta la reputación de la empresa. Por eso, es importante que como empresa comprenda cómo una mala atención al cliente puede dañar un negocio más de lo que un buen liderazgo podría beneficiarlo.

En el contexto de la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad, la atención al cliente es crucial para garantizar la satisfacción de los ciudadanos y el éxito del proceso de empadronamiento. Por lo que los entrevistados a partir de sus experiencias manifestaron lo siguiente:

> "Bueno la verdad, me trataron bien, me preguntaron si necesitaba alguna ayuda, he no tengo ninguna queja. Bueno para qué mentiría. O sea, bien no más me trataron" (04_MLN 2023).

> “Bien nomás, entonces yo he ido al municipio, me ha dicho ahora con eso puedes ir al CIAM, entonces ahí me han mandado, entonces en el CIAM también me han dicho que si eres humilde normal” (05_CCPN 2023).
>
> “Cuando yo fui, tranquilo nomás para inscribirme y hablar ahí, entonces normal nomás me han atendido, no me recuerdo bien lo que me han preguntado, yo fui con mi hija, ella me llevo, ella sabe más” (11_GLLMN 2023).
>
> “En esa vez que he ido fue para ver si puedo solicitar apoyo, por eso he ido. Entonces, me han atendido bien nomás, aunque primerito una señorita no me ha atendido, pero, no tengo tiempo, no tengo tiempo. Entonces, bueno, ha ya, entonces me ha preguntado, cómo vives me dijo, entonces le dije que así nomás yo vivo como te digo, agüita yo me vendo, yo vivo sola con mi nieto vivo, haya entonces mañana vienes ahora estamos full personas diciendo. Entonces, otra señorita ha salido, yo te voy a ayudar yo voy a hablar acá a la señorita me dijo, entonces esperé un rato y de ahí me han atendido” (10_RS 2023).
>
> “Me preguntó los requisitos que se debe de traer, entonces no llevé pue, yo le conté no es mi lote ahí yo estoy viviendo provisionalmente porque en mi lote yo estoy rellenando, entonces que vas a hacer, además en mi casa no tengo ni agua ni luz, entonces yo con mi manguera llevo agua, entonces me dijeron como no vas a tener, tú tienes que traer recibos, ahora yo le lleve de mi hermana, no quería, mire señorita yo estoy viviendo donde mi hermana le estoy cuidado, ahora luz yo no tengo le dije, entonces eso le lleve eso no más tengo no tengo otro le he dicho” (13_LZ 2023).

Así mismo, también hubo entrevistados quienes hicieron referencia a la atención recibida del personal en tiempos anteriores del desarrollo de la investigación específicamente en tiempos de pandemia, por lo que mencionaron lo siguiente:

> “El primer momento fui, pero no me atendieron, que estaban cerrados. Pasaron así dos años fui y estaban cerrados creo que era pandemia también y de ahí no fui ya cada vez que iba, ya, no estaban y entonces dejé de ir” (01_RQ2023).

> “Porque yo necesitaba justamente el SISFOH, porque yo me venía de Arequipa, estaba viviendo en el tiempo de la pandemia hasta cierto tiempo, pero necesitaba cuando me vine aquí, porque allá no tenía ya trabajo en Arequipa, entonces me vine aquí en casa de mi mamá y necesitaba el SIS de nuevo. Cuando ya me apersoné, entonces, ellos me pusieron, este como le puedo decir, como trabas, porque no me atendieron rápido, me dijeron que yo tenía que hacer un croquis llenar unos papeles, entonces, no fue rápido, quedaron en venir, dejé algunas evidencias de mi identidad, de mis hijitos también, y no me las quisieron recibir porque ellos me pedían un croquis. Entonces, en todo caso, vamos a ir a visitarle, me dijo, me pidieron mi dirección, vamos a ir a visitarle y nunca vinieron” (12_MRA 2023).

Uno de los elementos que se ha podido recabar de las entrevistas, revelan que las deficiencias en atención al ciudadano pueden tener consecuencias negativas en la identificación de hogares en situación de vulnerabilidad, especialmente aquellos que buscan acceder a intervenciones públicas focalizadas. Las experiencias compartidas por los entrevistados, específicamente en tiempos de la pandemia, revelan que la falta de atención adecuada y la ineficiencia en el proceso de empadronamiento pueden desmotivar a los ciudadanos a solicitar servicios y apoyo, lo que a su vez se traduce en un mayor gasto de recursos de la municipalidad. La pandemia exacerbó estas dificultades, ya que los ciudadanos enfrentaron barreras adicionales para acceder a los servicios, como la falta de información, la inaccesibilidad de los centros de empadronamiento y la falta de personal capacitado. Esto se ve reflejado en las entrevistas, como 01_RQ (2023), mencionando que se encontró con la municipalidad cerrada sin explicación y por motivos que no avisaron, dejó de ir. En el mismo sentido, según el entrevistado 12_MRA (2023), refiere que enfrentó obstáculos significativos cuando intentó acceder al servicio, a pesar de presentarme personalmente, me impusieron requisitos adicionales, como llenar papeles y crear un croquis, lo que ralentizó el proceso. Incluso después de dejar evidencia de mi identidad y la de mis hijos, me prometieron una visita domiciliaria, la cual nunca se materializó. Estas experiencias compartidas por los ciudadanos ilustran la magnitud del problema, por lo que resulta crucial que la municipalidad tenga en cuenta estas deficiencias e implemente estrategias efectivas como las visitas domiciliarias, para identificar y apoyar a los

hogares más vulnerables. Según lo mencionado por los entrevistados que pudieron ser empadronados mediante este mecanismo (véase p.49).

Otro de los elementos recabados en las entrevistas fue que los ciudadanos que solicitaron el empadronamiento recientemente destacaron la atención recibida, logrando obtener la clasificación socioeconómica que requerían. Sin embargo, también se manifestaron críticas ante ciertas inconsistencias sucitadas durante el servicio, como los tiempos de espera excesivos y la falta de claridad en los requisitos exigidos para el empadronamiento. Esto se ve reflejado en las entrevistas, como 10_RS (2023), quien mencionó *"entonces, me han atendido bien nomás, aunque primerito una señorita no me ha atendido, pero, no tengo tiempo, no tengo tiempo. Entonces, otra señorita ha salido, yo te voy a ayudar yo voy a hablar acá a la señorita me dijo, entonces espere un rato y de ahí me han atendido"*. De manera similar, el entrevistado 13_LZ (2023), quien menciona *"entonces me dijeron tú tienes que traer recibos, ahora yo le llevé de mi hermana, no quería, mire señorita yo estoy viviendo donde mi hermana le estoy cuidado, ahora luz yo no tengo le dije, entonces, eso le llevé, eso nomás tengo, no tengo otro le he dicho".* No obstante, el personal demostró capacidad y compromiso para corregirlas.

Es importante destacar que las experiencias negativas pueden tener un impacto negativo en la imagen y reputación de la organización, así como lo señala (Rojas 2024). Por lo que resulta fundamental que el personal de la Unidad Local de Empadronamiento tome cuenta estas inconsistencias manifestadas por los ciudadanos de tal manera que se puedan evitar en situaciones futuras, lo que permitiría garantizar que las experiencias de los ciudadanos sean positivas y cumplan con sus expectativas. De esta manera, se puede fortalecer la confianza en la organización y mejorar la calidad del servicio ofrecido.

Trato del empadronador

La atención al cliente es un aspecto fundamental en la prestación de servicios, ya que influye directamente en la satisfacción y fidelidad del cliente. Según el Servicio y Atención al Asociado CSbFAAAM (2020), la atención al cliente se refiere al trato que se le brinda al cliente durante la interacción, lo que requiere habilidades personales como la comunicación, empatía y asertividad por parte de quienes entran en contacto con él. En el contexto de la clasificación socioeconómica, la interacción entre los ciudadanos y los empadronadores es crucial para garantizar una

experiencia positiva y eficiente. Por lo que a continuación se presentan los resultados de las entrevistas realizadas a los ciudadanos, quienes compartieron sus experiencias y percepciones sobre la interacción con los empadronadores.

> “Buena gente nomás la señorita, me ha explicado cómo es, entonces, eso no más me ha dicho, además, me dijo vas a ir. Entonces, ya no he ido de repente me va a decir lo mismo, entonces, a renegar nomás voy a ir, mejor no voy he dicho” (03_FLCT 2023).

> “Entonces han venido, en ese ratito también, perdí la llave, fui a comprarme flores día de todos los santos ha sido, entonces acá afuerita no más me empadronaron. Vino el empadronador, no tenía la llave, por eso no me verificó dentro de mi casa, me dijo cómo vives, entonces le explique así nomás vivo. Yo no sé leer ni escribir soy analfabeta, antes me trabajaba con negocito como sea, ahora más bien me engañan a veces también me vendo, me compro también por ahí poquito unos cuarenta solcitos entonces con eso me paso la vida, por eso llorando fui” (08_JST 2023).

> “Al final, sí me pudieron ayudar con lo que yo necesitaba, el joven que vino a visitarme él me ayudó, ha sido muy comprensible puedo decirlo, porque comprendió, además mi mamita no estaba en casa, entonces bueno, había cosas que yo no podía decirles en el caso de mi mamá, pero mi mamá justo llegaba de no sé dónde había ido, entonces, donde había salido y la empadronó a mi mamá, primero terminó conmigo y después con mi mamá. Justamente también fui a la posta. Recuerdo que el joven me dijo, vaya usted y dígale que le han empadronado y que le ayuden de esa manera, que no, ya ellos ya nosotros nos ponemos al tanto con ellos, en todo caso necesitaran o ellos siempre piden a la Municipalidad algo, entonces ellos entran a la computadora, no sabemos si me explicó esa idea. Yo pienso que esa ayuda ha sido inmediata” (12_MRA 2023).

> “Bueno, el joven bien no más me explicó cómo es, como es joven también tuvo paciencia” (13_LZ 2023).

> “Fue cordial dice era abogado un joven que también estudiaba y trabajaba, creo entonces paso para adentro ‘pal’ fondo, ha visto mi casa de adobe todo mojado por eso también se cayó mi pared, entonces a visto ha constatado, me dijo a ustedes si están muy mal,

> un cuarto no más tienes, ustedes son de extrema pobreza, tengo un catre malogrado roto oxidado, el colchón también y el piso es de tierra. Lo único que puedo decir, solamente es que los chicos o en el chico que vino fue amable_y, pero fue muy explícito nada más" (14_DNL 2023).

Según la información recopilada a través de las entrevistas, muestra que la interacción de los ciudadanos y los empadronadores jóvenes de la Unidad Local de Empadronamiento de la municipalidad, ha sido particularmente positiva. Resaltando la juventud como un factor determinante en la calidad de la atención al ciudadano, puesto que la mayoría de los entrevistados destacaron la empatía, paciencia y cordialidad de los empadronadores jóvenes, lo que facilitó su interacción resolviendo sus necesidades de manera efectiva. Estos resultados sugieren que la juventud de los empadronadores es una ventaja en la atención al cliente, ya que están más dispuestos a escuchar y comprender las necesidades de los ciudadanos. Además, la capacidad de los empadronadores jóvenes para explicar el procedimiento de clasificación socioeconómica de manera clara y concisa también fue destacada por los entrevistados. Por lo tanto, sería conveniente que la municipalidad en coordinación con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social continúe capacitando y motivando a sus empadronadores jóvenes para que sigan brindando una atención al cliente de alta calidad.

4.1.7. Eficiencia en la entrega del resultado

La clasificación socioeconómica (CSE) es un proceso crucial para determinar la elegibilidad de los ciudadanos para recibir beneficios y servicios sociales. Sin embargo, la entrega del resultado de este proceso no es inmediata, sino que requiere de un plazo determinado. La gestión efectiva de estos plazos es fundamental para garantizar la satisfacción de los ciudadanos y evitar frustraciones y reclamos.

En este sentido, los entrevistados respecto a los tiempos de entrega del resultado de CSE manifestaron lo siguiente:

> "Se demoraron en entregarme el resultado después de casi un mes, creo que casi de un mes" (02_LC 2023).

> "No, como le explico, me ha dado un papel, vas como de un mes, entonces, yo ya no he ido" (03_FLCT 2023).

> “Sí, en la primera no recuerdo, creo que es así de un mes ha demorado, aunque esta vez que volví a empadronarme que se venció, fue un poquito más rápido” (04_MLN 2023).
>
> “Masomenos un promedio de cuarenta días, creo algo por ahí, aunque no estoy tan conforme con aquella vez, porque mira yo que tal me enfermo y me muero hasta ahí no me van a atender, tenía que esperar tanto tiempo, qué iba a ser tenía que esperar no más, entonces llegó la fecha, tuve que recoger mi resultado entonces para que me atendieran en el SIS, entonces lo que puedo decir es que mucho tiempo se demoran debería ser rápido, al menos veinticuatro horas, ¿no? Claro. Ya, de ahí ya debería estar listo” (06_ELN 2023).
>
> “Sí, me dijo que iba a demorar un promedio de 25 días, después de esa fecha vas al municipio te entrega la hojita de focalización” (07_CLR 2023).
>
> “Un promedio de quince días máximo me dijo, te acercas a la municipalidad SISFOH, aunque ya no fui porque perdí el tiket que me había dado por entonces, ya no fui” (09_LTC 2023).
>
> “Creo que dos meses creo, porque para Lima creo que lo mandan, porque se acaba eso también ya no se puede cobrar” (11_GLLMN 2023).
>
> “Un promedio de diez días me dijo, una vez que llenamos estos datos que usted está firmando, esto tengo que entregarlo a la municipalidad y según de eso que será, pero yo le dije yo no tengo trabajo ni nada y me dijo según de eso le van a evaluar porque hay varios así, de acuerdo a eso le evaluamos, aunque de ahí nada ‘pue’” (13_LZ 2023).
>
> “Sí nos dijo que iba a demorar, pero me explicó que no iba a demorar mucho, porque yo le dije nosotros somos beneficiados de Pensión 65, porque nosotros somos personas discapacitadas, mi papá es persona discapacitada, yo soy bipolar” (14_DNL 2023).

Uno de los elementos obtenidos de las entrevistas, revelan que la rapidez en la respuesta y solución de consultas es crucial para la satisfacción del cliente. Tal como señala Rodrigues (2023), quien afirma que *“los clientes esperan respuestas rápidas y soluciones efectivas a sus consultas o*

problemas." En el contexto de la clasificación socioeconómica, los ciudadanos esperan un proceso rápido y eficiente para acceder a programas sociales y beneficios que brinda el Estado. Sin embargo, la demora en la entrega de resultados puede generar insatisfacción y frustración. Esto se confirma en las declaraciones de los entrevistados como, 06_ELN (2023), quien no solamente refiere que tuvo que esperar mucho tiempo para obtener su resultado de CSE, sino además manifiesta la necesidad de acortar los plazos en el proceso. Por lo tanto, resulta esencial que se pueda implementar mecanismos que permitan optimizar su eficiencia, acortando los tiempos de respuesta, para así demostrar su compromiso con la satisfacción y valoración de los ciudadanos.

El tiempo de respuesta rápida es fundamental en el entorno organizacional para mantener la satisfacción del cliente y garantizar una experiencia positiva. Tal como lo señala Rojas (2024), *"Un tiempo de respuesta rápido no solo demuestra eficiencia y profesionalismo, sino que también contribuye significativamente a la construcción de relaciones sólidas con los clientes y a la fidelización de estos hacia la marca".* En lo referente al proceso de obtención de la clasificación socioeconómica CSE, se revela el desconocimiento generalizado entre los ciudadanos respecto a los plazos requeridos para obtener el resultado. Los entrevistados reportaron tiempos de espera variados, desde diez días, quince días, de veinticinco días, un mes, cuarenta días hasta dos meses, lo que sugiere una falta de claridad y consistencia en la comunicación de los plazos. Por lo que resultaría crucial que estos plazos establecidos sean comunicados de manera clara y efectiva a los ciudadanos, para gestionar expectativas realistas y prevenir frustración. Una comunicación transparente y oportuna permitiría a los ciudadanos planificar y prepararse adecuadamente, mejorando significativamente su experiencia y fortaleciendo la confianza en el sistema.

Según la Resolución Ministerial N.° 032-2020-MIDIS, la cual aprueba Directiva Nº 001-2020-MIDIS, Directiva que regula la operatividad del sistema de focalización de hogares (SISFOH), Artículo 6.2, se menciona los plazos de atención a la solicitud de determinación de la clasificación socioeconómica de los hogares. Siendo un plazo no mayor a veinticinco (25) días hábiles en el ámbito urbano; y cuarenta (40) días hábiles para el ámbito rural, contados desde la fecha de presentación del Formato S100.

La ULE registra el Formato S100 en el sistema informático en un plazo no mayor de siete (07) días hábiles.

Para el registro de la CSE en el PGH, la DOF tiene tres (03) días hábiles, contados desde la remisión del Formato D100 mediante el servicio de mensajería, o desde la firma digital del Formato D100 y carga en el sistema informático provisto a la ULE.

4.2. Actitudes de confianza de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto Moquegua 2023.

En cuanto al segundo objetivo vinculado a describir las actitudes de confianza de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto Moquegua 2023, se ha agrupado en función de 5 categorías emergentes: Expectativas de los ciudadanos, creencias de los ciudadanos, conocimientos en los determinantes de la clasificación socioeconómica, sensaciones de conformidad con el servicio y las actitudes proactivas de los ciudadanos.

4.2.1. Expectativas de los ciudadanos

La búsqueda de apoyo y asistencia social es una necesidad creciente para muchos ciudadanos, especialmente en contextos de vulnerabilidad económica y social. En este sentido, el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) se presenta como una instancia clave para canalizar ayudas y recursos a quienes más lo necesitan (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social 2017). Sin embargo, las expectativas de los ciudadanos respecto al SISFOH, a menudo se encuentran con realidades desconcertantes.

Por lo que los entrevistados a partir de sus experiencias manifestaron lo siguiente:

> “Porque en años anteriores ya he salido no pobre, entonces, yo dije por qué. Ha salido bonos ha salido muchos apoyos y yo nada no recibí nada nada. porque yo dije, además también mi SISFOH estaba en Torata, porque también yo fui a reclamar en Torata, no, porque usted ha salido no pobre, entonces, para ti no hay nada, algo así me han dicho” (01_RQ 2023).

> “Esa vez que he ido a la municipalidad fue para ver si puedo solicitar apoyo. Lo que pasa es que yo no pensaba hacer ese trámite, entonces como yo vendía en la calle no más, ahí me han alcanzado,

por lo que me han preguntado cómo vivo, entonces vendiendo mi agüita con eso no más yo vivo le he dicho, ha ya, entonces, escríbete para que le apoyemos me dijo una señorita que trabaja en la municipalidad, una señorita gordita me dijo, entonces yo también me atreví, mi nieto también me dijo inscríbete nomás, porqué no puedes inscribirte, dicen que están dado ayuda a los pobres, entonces, por si acaso he ido yo" (10_RS 2023).

"Yo no sabía, la primera vez me dijeron que había un SISFOH. Porque iban a apoyar para personas así de bajos recursos. Entonces ya yo fui y me escribí me dijo cuántos hijitos tengo. Yo tengo dos chiquitos menores, dos mayores, pero ya ellos trabajan, ya tienen familia también. Entonces de ahí yo agarré ya me dijo, y ya, entonces ya vamos allá a verificar a tu casa. Entonces vinieron lo hice pasar a ese módulo, ese piso también es de tierra, si le dije, pero este módulo tampoco es mío es de mi hermana le dije, de hi agarré, me preguntó cuántos hijos tengo, si tengo licuadora, con qué cocinas me dijo, entonces le dije a veces me cocino a leña porque a veces no hay gas no me alcanza, entonces cuando saco comida a veces a vender, vendo chicharroncito, a veces hago papa rebosada, papa rellena saco a vender le dije y a veces me cocino a gas, a veces sí tengo le dije. Después como le dije tengo dos chiquitas y eso no más le dije, entonces me dijeron que ya le vamos a avisar, después también yo igualito fui, porque después de 15 días no había nada. Oye, igualito, me dijeron, no solamente eso, tenemos tomando más datos o más así, entonces, yo entré 'mi' dije ya pero no me apoyaran en algo no, porque yo quería que me apoyaran en algo o trabajo no y nada y ahí quedó en nada" (13_LZ 2023).

Según la información recabada de las entrevistas, revelan que los ciudadanos que acuden a la oficina del SISFOH en la municipalidad tienen expectativas claras, pues esperan recibir apoyo económico o social para aliviar necesidades básicas. Sin embargo, la limitación de informacion que se tiene en el SISFOH provoca en algunas ocasiones se generen expectativas erróneas y confusiones. Es decir, esto conlleva que algunos ciudadanos crean que recibirán bonos o subvenciones económicas directas, o que es la oficina del SISFOH quienes les proporcionarán ayudas por el

hecho de su condición socioeconómica. Esta percepción equivocada conduce al descontento y la frustración generalizada entre los ciudadanos cuando no reciben los beneficios esperados. Esto se refleja claramente en las declaraciones de los entrevistados, como 01_RQ (2023), quien menciona *"Ha salido bonos ha salido muchos apoyos y yo no recibí nada. porque yo dije, además también mi SISFOH estaba en Torata, porque también yo fui a reclamar en Torata, no, porque usted ha salido no pobre, entonces, para ti no hay nada, algo así me han dicho."* En el mismo sentido, según el entrevistado 13_LZ (2023), quien manifiesta, *"me dijeron, no solamente eso, tenemos tomando más datos o más así, entonces, yo entré 'mi' dije ya pero no me apoyarán en algo no, porque yo quería que me apoyaran en algo o trabajo no y nada y ahí quedó en nada".*

Sin embargo, contrariamente a estas expectativas, el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) no tiene como finalidad otorgar ayudas sociales directas a las personas en situación de pobreza. Su objetivo principal es proporcionar información socioeconómica de los hogares a las entidades responsables de las intervenciones públicas, con el fin de identificar a los potenciales usuarios de programas sociales mediante criterios de elegibilidad basados en su situación socioeconómica. Esta desconexión entre las expectativas de los ciudadanos y la realidad del funcionamiento del SISFOH destaca la necesidad de mejorar la comunicación y educación sobre el sistema, para gestionar adecuadamente las expectativas y evitar frustraciones.

En este sentido, según el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2015), indica que el sistema de focalización de hogares (SISFOH) maneja la información que es recabada en el padrón general de hogares (PGH), la cual suministra la información socioeconómica de las personas del Estado peruano, para que de esta manera los programas sociales y subsidios que brinda el Estado, puedan identificar qué habitantes son parte de los sectores poblacionales que necesitan ser priorizados para que puedan recibir estos beneficios que brinda el Estado. Este sistema tiene como finalidad detectar a las personas o los sectores poblacionales que se encuentran en condiciones de pobreza, exclusión o vulnerabilidad, por medio de una clasificación socioeconómica (CSE). No obstante, el SISFOH no puede incorporar ni sacar a los beneficiarios que se encuentran en los programas sociales, solamente suministra la información para la incorporación a estos.

4.2.2. Creencias de los ciudadanos

Según Diez (2017), sostiene que las creencias son constructos sociales que moldean nuestra interpretación de la realidad. En el contexto del sistema de focalización de hogares, las creencias y percepciones de los ciudadanos juegan un papel crucial en su comprensión y experiencia con el sistema. Sin embargo, a menudo estas creencias se basan en ideas preconcebidas y no en información objetiva.

Por lo que los entrevistados en base a sus propias experiencias manifestaron lo siguiente:

> “La verdad, joven yo desconfió porque yo quisiera algo me dieran la verdad, porque yo miro unos que tienen casa chacra reciben y porqué yo no, así será ‘pue’ no. Entonces como dicen hay un dios así será siempre. digo yo siempre” (03_FLCT 2023).
>
> “Sí, pero también escucho que los mismos trabajadores del municipio como que a veces también están afiliadas, entonces están bien. Más bien no sé cómo será eso. Este bueno, a veces dan esos bonos, entonces, eso también ellos reciben, algo así” (04_MLN 2023).
>
> “Sí, aunque nosotros, tanto jóvenes como señoras, todos vamos a votar, entonces porque no nos pueden dar, a los chicos tampoco ya no les quieren dar. Entonces, los que son sus allegados a ellos ahí están, a los pobres no les dan. Antes yo recuerdo cuando vivía en Ilo, venían casa por casa te regalaban canastitas antes te daban, ahora no se recuerdan. Entonces, solo cuando va a entrar para ser alcaldes regidores ahí sí, pero cuando llegan ahí se olvidan, a los pobres no les dan, ahora a los abuelitos que están así, deben ir casa por casa, entonces, como no me dan ya no me interesa por eso yo me vivo mi esfuerzo, porque acaso cuando estoy vendiendo me dan un sitio, por eso nada me dan pues. Entonces, ahora también he ido hablar con el alcalde a hablar por mi nieto a ver si le pueden dar trabajo, el guachimán me dijo no está, no está, porque él también me conoce, no está, no está, entonces me fui, ha ya gracias le dije” (10_RS 2023).
>
> “La verdad no, porque no hay nada al final todo es cobrar impuestos y al final no hay nada, porque al final cuando vienen también queda

> en nada, porque cuando vienen a evaluarme, me preguntan cuánto pagas la luz, el agua, cuanto gastas, ahora el autoevaluó también me ha venido. Tal vez eso quieren saber cuántos viven como van a pagar, de otra manera para qué vienen si al final no hay nada. Entonces, sí ellos te vienen a verificar cuántos viven y si hay pobreza ellos no hacen nada. Ha, pero cuando vienen el autoevaluó otros papeles que hay que pagar, sí o sí ahí sí no dicen no tienes plata, entonces, para qué me viene a verificar si toda esa información está en la pantalla, entonces, eso me da un poco de colera porque al final no hay nada" (13_LZ 2023).

Según la información que se ha podido recabar de las entrevistas, revelan la existencia de ciertas ideas o mitos creados a partir del funcionamiento del sistema de focalización de hogares (SISFOH). Así como menciona 04_MLN (2023), quien refiere, *"pero también escucho que los mismos trabajadores del municipio como que a veces también están afiliadas, entonces están bien, más bien no sé cómo será eso. Este bueno, a veces dan esos bonos, entonces, eso también ellos reciben, algo así".* Es decir, estos mitos sugieren que algunas personas que no necesariamente se encuentran en situación de vulnerabilidad o pobreza están recibiendo ayudas sociales del Estado. Lo cual es resultado de la "falta de claridad" en el sistema de focalización de hogares. En este sentido, resulta crucial abordar esta barrera significativa asegurando que los ciudadanos comprendan el proceso de determinación socieconómica y que los beneficios sociales realmente están destinados para quienes más los necesitan.

También, se revela que algunas de estas ideas o mitos respecto al Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), pueden ser producto de la frustración de los ciudadanos al no ser admitidos en las intervenciones sociales. Esto se debe a que algunos requisitos exigidos, como la condición socioeconómica de pobreza o pobreza extrema, pueden ser percibidos como injustos o excluyentes. Esto se refleja en las declaraciones de los entrevistados, como 03_FLCT (2023), quien refiere, *"la verdad joven yo desconfío porque yo quisiera algo me dieran la verdad, porque yo miro unos que tienen casa chacra reciben y porqué yo no así será 'pue' no. Entonces como dicen hay un Dios así será siempre."* Es decir, estas ideas generalizadas conllevan que los ciudadanos cuestionen la efectividad y equidad del sistema, al considerar que deberían acceder a los beneficios

estatales sin cumplir con los requisitos establecidos. Por consiguiente, es relevante que se puedan desarrollar estrategias para abordar y corregir estas creencias erróneas. Del mismo modo, que el Estado pueda considerar la posibilidad de revisar y ajustar los requisitos y criterios de elegibilidad para optimizar la identificación de potenciales usuarios para los programas.

La investigación también reveló que algunas de estas ideas y mitos respecto al Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), pueden ser efecto de demandas o exigencias que no están siendo atendidas eficazmente por el Estado, específicamente aquellas que son de competencia de las municipalidades como es, la lucha contra la pobreza y la generación de empleo. Pues algunos entrevistados expresan descontento hacia el sistema, creyendo que el sistema solo sirve para recopilar información sin tomar acciones concretas. Esto se confirma en las declaraciones de los entrevistados como 10_RS (2023), manifestando que, a pesar de cumplir con los requisitos de pobreza, no recibe el apoyo suficiente de parte del Estado, destacando que a pesar de votar no les dan oportunidades de empleo, mientras que los allegados como los que apoyaron en campaña si les dan, así mismo, cuenta que en su intento de pedir ayuda al alcalde para su nieto fue ignorado, reflejando percepción de injusticia y falta de atención a las necesidades básicas de la población. De manera similar, el entrevistado 13_LZ (2023), considera que el sistema es ineficaz y no aborda las necesidades básicas de la población, ya que la evaluación no conduce a resultados concretos, solo se recopila información básica, por lo que cuestiona el propósito de la verificación, y enfatiza que lo que realmente necesitan es trabajo, pero no se les ofrece, reflejando una percepción de injusticia y abandono.

Es importante considerar que, la finalidad del Sistema Nacional de Focalización de hogares es la de proveer información socioeconómica de los hogares a las entidades responsables de las intervenciones públicas, para la identificación de sus potenciales usuarios mediante criterios de elegibilidad que consideren su situación socioeconómica (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2023).

4.2.3. Conocimientos en los determinantes de la CSE

Según el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2018), menciona que la clasificación socioeconómica CSE es un tipo de información que sirve

para que ciudadanos en situación de pobreza puedan formar parte de las intervenciones públicas focalizadas.

En este sentido, respecto a los conocimientos de los entrevistados de los elementos que considera el SIFOH para determinar la clasificación socioeconómica CSE, se manifiesta lo siguiente:

> “Sí, bueno, vienen a verificarte, creo que es depende cuando te vienen a verificar” (05_CCPN 2023).
>
> “La verdad me olvidé, pero creo que sí me explicó. Creo que eso depende de la evaluación cuando vinieron a verificarme” (09_LTC 2023).
>
> “Yo pienso que es por no, justamente por lo que uno abarca adentro, ¿no? O sea, uno lo que tiene cuando te vienen a verificar. O sea yo creo que de acuerdo a eso ellos te hacen la calificación, porque, ellos te piden permiso para pasar, te preguntan si tú tienes, son tienes esto, tienes aquello, ¿no? Y ellos hacen así su clasificación pienso yo” (12_MRA 2023).
>
> “No sé, imagino que es cuando según lo que te verifican de ahí lo que te preguntan” (14_DNL 2023).

Según la información obtenida de las entrevistas, se evidencia un desconocimiento generalizado entre los solicitantes respecto a los criterios utilizados por el SISFOH para determinar la clasificación socioeconómica de los hogares. Los entrevistados perciben que la clasificación socioeconómica (CSE) depende principalmente de las verificaciones domiciliarias y la información proporcionada por los hogares, sin embargo, el sistema considera múltiples elementos para determinar la clasificación socioeconómica. Esta brecha en la comprensión sugiere la necesidad de mejorar la comunicación y transparencia en el proceso de clasificación socioeconómica, a fin de evitar posibles cuestionamientos sobre la efectividad del sistema.

En este sentido, según el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2018), establece que la determinación de la clasificación socioeconómica (CSE) de un hogar se basa en la evaluación de varios elementos, incluyendo:

1) La información del hogar, consultada en bases de datos administrativas proporcionadas por instituciones del Estado, véase:

   - Ingresos del hogar: planillas MEF (ingresos públicos) SUNAT (ingresos privados).
   - Consumo de luz (electricidad).

2) La información del hogar recogida mediante los instrumentos de recojo de datos: Formato de Solicitud S100 y la Ficha Socioeconómica Única (FSU).

4.2.4. Sensaciones de conformidad con el servicio

Según Revuelta (2015), sostiene que "sentirse confiable promueve sentimientos de satisfacción, a veces incluso de orgullo. Especialmente la sensación de ser digno de confianza el sentimiento de aprobación por parte de otros es un fuerte estímulo para mantener la confianza, lo que ayuda a mantener una personalidad confiable". (p,62).

En lo que respecta a aquellas sensaciones que experimentaron los entrevistados se menciona lo siguiente:

> "Si nosotros somos humildes, entonces, como somos humildes porqué pues no nos pueden dar los programas sociales" (05_CCPN 2023).
>
> "Sí, porque siempre están viniendo a las casas verificando, hay que empadronarse nos dicen" (07_CLR 2023).
>
> "La verdad sí confió porque gracias a eso a nosotros nos dan los programas sociales" (08_JST 2023).
>
> "Bueno, se podría decir que sí, porque sé que cuando uno hace ese trámite un poco demora y no llega rápido" (09_LTC 2023).
>
> "A donde más podemos confiar, porque ellos son los que siempre nos dan y nos ven cómo estamos viviendo, ahora los de Pensión 65 también vienen a vernos cómo estoy viviendo. Ahora hace una semana también vinieron a verme, entonces sí confiamos. Entonces, no soy yo nomás, también hay artos veteranos que también reciben, también hay hartos" (11_GLLMN 2023).

> “Sí, confió porque las personas que vienen a verificarte les corresponde hacer ese trabajo, porque también estoy actualizando el SISFOH, entonces ellos vienen a verificarte cómo vives” (14_DNL 2023).

Uno de los elementos que se ha podido extraer de las entrevistas, es que la municipalidad a través de la Unidad Local de Empadronamiento viene demostrando un interés genuino en atender a los hogares en situación de pobreza y vulnerabilidad, reflejando que los ciudadanos expresen sensaciones de conformidad y confianza con el servicio, destacando la importancia de los programas sociales que reciben gracias a la clasificación socioeconómica. Esto permite que la confianza sea fortalecida al sentir que la municipalidad se preocupa por su bienestar y situación de vida. Es decir, la percepción es positiva, lo que sugiere que la municipalidad está en el camino correcto para atender a los hogares en situación de vulnerabilidad.

4.2.5. Actitudes proactivas de los ciudadanos

Identificar oportunidades de mejora en el servicio es una señal de actitud proactiva y constructiva. Esto demuestra que los ciudadanos no solo valoran la atención recibida, sino que también están comprometidos en contribuir activamente a su mejora y perfeccionamiento.

En este sentido, los entrevistados expresaron su deseo de ver mejoras en el servicio que brinda la municipalidad a través de Unidad Local de Empadronamiento, manifestando lo siguiente:

> “Más confianza, digamos, tratarte de buena manera o comunicando. En este caso, recién me he enterado a partir de los jóvenes cercanos, en este caso se debería de informar, yo tampoco a veces tengo tiempo, tengo niños pequeños y cosas que hacer no he podido estar bien informada” (01_RQ 2023).

> “Entonces lo que pude mejorar es tal vez más importancia a las personas mayores que no tienen, entonces, deberían de ayudarles porque eso que van al adulto mayor no tienen trabajo, así también los hijos a veces no tienen trabajo estable” (03_FLCT 2023).

> “Mire, en mi situación yo todavía estoy en la posibilidad de yo movilizarme. Porque me informo, por ejemplo, mi sectorista y yo voy, ¿no? Entonces, de esa manera, yo como tengo mis hijos, pero así como no todos están en esa misma situación, sobre todo los

abuelitos, las personas adultas mayores que viven en unos lugares muy rurales donde a veces están abandonados, sería bueno que el municipio vaya a esas zonas muy alejadas y vean constaten, a esas personas adultas mayores, a veces también hay madres solteras que son ignorantes, pues nadie les avisa entonces no cuentan con SIS y ellos necesitan también, además como son muy alejadas no hay quien les ayude. Sería bueno que el municipio vaya, visiten a las zonas muy aisladas y las busquen pues, porque esas personas necesitan en este caso para que estén afiliados al SIS" (04_MLN 2023).

"Deberían de ser más rápido, mucho tiempo demoran en entregar el resultado uno se enferma uno se puede morir esperando además uno no tiene plata para comprar en Farmacias cuesta carísimo las medicinas" (06_ELN 2023).

"Que sean más empáticos con las personas que necesitan, pues, ¿no? realmente ese servicio, porque como usted puede ver no todas las familias, o sea, por lo menos tienen, un sustento o como ver la necesidad de salud por los hijos o de repente de uno mismo, ¿no? Entonces, no todas las familias cuentan con eso. Hay familias, este, que no cuentan, por ejemplo, con un papá o de repente no sé, los padres o no se ven adultos mayores se ven solos, ¿no? y a veces ellas responden esa condición de que ya sí te vamos a atender, entonces, te toman los datos y te dicen ya vamos a ir por tu casa, por ejemplo, el adulto mayor estaría mal y o sea, pasa una semana, dos semanas y no viene nadie, y el adulto mayor está mal, se puede estar muriendo, o sea, por no tener SIS. Cómo recibir la atención. Entonces, ellos deberían de ser más empáticos, deberían de repente poner, no sé, no cambiar ese tipo de atención, o si de repente, si ellos no tienen personal para venir a verificarte como dicen su domicilio o decir, por lo menos, mandar, pedir por ejemplo a alguien" (12_MRA 2023).

Los resultados de las entrevistas realizadas revelan que los ciudadanos han identificado varios aspectos que la municipalidad a través de la Unidad Local de Empadronamiento, debe tener en cuenta en su labor de identificación de hogares en situación de vulnerabilidad. Estos aspectos incluyen: estrategias

de comunicación, atención en personas en situación de pobreza y vulnerabilidad y tiempo de entrega del resultado CSE.

Primero, mejorar las estrategias de comunicación sobre el proceso de clasificación socioeconómica. Esto se confirma en las declaraciones de los entrevistados como 01_RQ (2023), quien manifiesta *"lo que debería de mejorar la municipalidad es más confianza, es decir, tratarte de buena manera o comunicando. En este caso, recién me he enterado a partir de los jóvenes cercanos, en este caso se debería de informar, yo tampoco a veces tengo tiempo, tengo niños pequeños y cosas que hacer no he podido estar bien informada".* Lo cual implica que se debería de informar a los hogares sobre los operativos de empadronamiento, los beneficios y requisitos asociados, con el fin de promover una mayor participación. Debido a que muchas veces, los ciudadanos en condición de pobreza se encuentran inmersos en sus actividades cotidianas, lo que les impide acceder a información oportuna y precisa, limitando su capacidad para aprovechar los beneficios del empadronamiento.

Segundo, reducir el tiempo de entrega del resultado CSE. Esto se confirma en las declaraciones de los entrevistados como 06_ELN (2023), quien manifiesta "*deberían de ser más rápido, mucho tiempo demoran en entregar el resultado, uno se enferma, uno se puede morir esperando, además, uno no tiene plata para comprar en farmacias, cuesta carísimo las medicinas*". Es decir, a pesar que existen plazos establecidos respecto a las solicitudes de clasificación socioeconómica, los ciudadanos esperan que esta pueda darse en el menor tiempo posible (véase página 72).

Tercero, priorizar su atención en personas en situación de pobreza y vulnerabilidad. Esto se confirma en las declaraciones de los entrevistados como 03_FLCT (2023), quien manifiesta *"entonces lo que pude mejorar es tal vez más importancia a las personas mayores que no tienen, entonces, deberían de ayudarles porque eso que van al adulto mayor no tienen trabajo, así también los hijos a veces no tienen trabajo estable".* En el mismo sentido, según el Entrevistado 04_MLN (2023), menciona *"hay las personas adultas mayores que viven en unos lugares muy rurales donde a veces están abandonados, sería bueno que el municipio vaya a esas zonas muy alejadas y vean constaten, a esas personas adultas mayores, a veces también hay madres solteras".* Mientras que el entrevistado 12_MRA (2023), menciona la necesidad de una mayor empatía hacia las personas en situación de

vulnerabilidad que requieren el servicio, debido a que estos enfrentan múltiples desafíos que demandan atención, como la falta de sustento, necesidades de salud y la soledad.

Además, priorizar el tipo de atención a las personas en situación de vulnerabilidad implica: brindar un apoyo personalizado y especializado a aquellos que más lo necesitan, establecer protocolos de respuesta rápida ante situaciones de urgencia y vulnerabilidad, garantizar una respuesta oportuna y efectiva a las necesidades de los ciudadanos, y asegurar que los más vulnerables reciban el apoyo integral necesario para mejorar su calidad de vida y promover su bienestar.

Por lo que, en definitiva, se podría decir, que estos comentarios reflejan el compromiso de los ciudadanos con el servicio, pues desean ver mejoras para que sea más eficiente y efectivo. Es decir, la percepción es positiva hacia el servicio y hacia la municipalidad en general.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA:

En relación con el objetivo principal de esta investigación, vinculado a las experiencias significativas de calidad y confianza, se concluye que la municipalidad ha logrado avances significativos en abordar las necesidades de la población más desfavorecida, gracias a la labor destacada y comprometida del personal. Sin embargo, junto a esos logros, se identificaron también limitaciones y desafíos en el proceso que deben ser abordados. Al mismo tiempo en que se destaca la voluntad y el compromiso de los ciudadanos para mejorar el servicio, lo que sugiere una oportunidad valiosa para fortalecer el vínculo entre la municipalidad y los ciudadanos.

SEGUNDA:

En referencia al primer objetivo especifico de la presente investigación referido a las experiencias significativas de calidad de los ciudadanos, se concluye que, i) algunas de las razones que motivaron a los ciudadanos en situación de vulnerabilidad a acudir al SISFOH, están estrechamente vinculadas con sus necesidades ii) las modalidades implementadas para atender estas solicitudes, sea ‘pedido de parte' o 'visitas domiciliarias', iii) en el proceso de clasificación socioeconómica existen otros espacios involucrados como; el Centro del Adulto Mayor (CIAM) y el programa Pensión 65, iv) los programas sociales también llevan a cabo visitas domiciliarias y no solo el SISFHO, v) el personal de la oficina de la ULE de la municipalidad se encuentra capacitado para desempeñar sus labores de manera efectiva vi) poca claridad significativa entre los ciudadanos respecto a los plazos necesarios para obtener la clasificación socioeconómica.

TERCERA:

En relación al segundo objetivo específico de la presente investigación en cuanto a las actitudes de confianza de los ciudadanos, se concluye que: i) los ciudadanos que acuden a la oficina del SISFOH tienen expectativas de recibir apoyo económico o social para aliviar necesidades básicas, ii) la limitada información que se tiene en el servicio conduce al descontento y la frustración. iii) la existencia de creencias erróneas del SISFOH genera cuestionamientos sobre la efectividad del sistema. iv) el desconocimiento de los determinantes de la clasificación socioeconómica. v) las actitudes proactivas de los ciudadanos.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA

Se recomienda que la municipalidad pueda adoptar una política firme y sostenible para abordar las necesidades de la población más desfavorecida. Para ello, es fundamental garantizar la operatividad de esta unidad, consolidar los avances logrados y promover la participación activa de los vulnerables, de modo que estos puedan acceder a los beneficios y apoyos necesarios para mejorar su calidad de vida y promover su inclusión social de manera plena.

SEGUNDA:

Se recomienda que la municipalidad implemente estrategias efectivas para expandir la cobertura del Padrón General de Hogares, a través de un enfoque personalizado que permita contactar directamente a los hogares vulnerables y brindar atención especializada mediante visitas domiciliarias, ya que necesitamos un Estado que se acerque a los ciudadanos, reduciendo los costos asociados a la clasificación socioeconómica que actualmente son una barrera para muchos hogares. Además, se sugiere optimizar la eficiencia y agilidad en el proceso de clasificación socioeconómica, estableciendo plazos claros y comunicándolos de manera efectiva a los ciudadanos.

TERCERA:

Se recomienda que la municipalidad pueda implementar estrategias de información y educación sobre el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), dirigidas a ciudadanos en situación de vulnerabilidad, con el objetivo de prevenir expectativas erróneas y confusiones. Para lograr esto, se sugiere emplear recursos educativos impresos, realizar charlas comunitarias en zonas prioritarias y establecer coordinaciones interinstitucionales para asegurarse de que los servicios sean más integrales y efectivos. Además, se debe mejorar la transparencia y comunicación en el proceso, que incluye información accesible, de tal manera que se pueda asegurar que los solicitantes comprendan los determinantes y los criterios de elegibilidad asociados a la clasificación socioeconómica.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aiteco Consultores. (2023). *¿Qué es un Servicio Público?* -. https://www.aiteco.com/que-es-un-servicio-publico/

Alcaide, J. (2015). *Fidelización de clientes*. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=87K_CQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=Alcaide,+J.+(2015).+Fidelización+de+clientes.+Madrid:+Editorial+ESIC&ots=RnQdLrx7Dx&sig=AIorF2DgTi3R4GnB4akm3G8Co3Y#v=onepage&q&f=false

Aleesa, Y. (2011). Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand. *Journal of Public Administration and Governance*, *1*(1), 122. https://doi.org/10.5296/jpag.v1i1.717

Ali, F., Kim, W. G., Li, J., y Jeon, H. M. (2018). Make it delightful: Customers' experience, satisfaction and loyalty in Malaysian theme parks. *Journal of Destination Marketing and Management*, *7*, 1-11. https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2016.05.003

Álvarez, C. A. M. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. En *Universidad Surcolombiana*. http://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo+-+Guía+didáctica+Metodología+de+la+investigación.pdf

Amaru, A. C. (2009). *Fundamentos de administración teoría general y proceso administrativo*. https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/09/252175923-109426991-Fundamentos-de-Admin.pdf

Arrupe, M., y Milito, E. (2015). Atención al ciudadano en el ámbito municipal. *Estudios sobre Gestión Pública: aportes para la mejora de las organizaciones estatales en el ámbito provincial*, 167-191. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/125304/Documento_completo.pdf-PDFA-7.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Balioen Hiria. (2017). *Confianza*. https://balioenhiria.bilbao.eus/es/vademecum-de-valores/confianza/

Barrientos, F. (2011). Capítulo I Desempeño y Confianza Institucional. *Gestión electoral comparada y confianza en las elecciones en América Latina*, 34-

56. http://biblio.juridicas.unam.mx

Barrios, L. (2009). *Consentimiento informado: una praxis dialógica para la investigación*. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2788237/#:~:text=El consentimiento informado es un,el desarrollo de la misma.

Blumstin, G., y Sade, M. (2010). Confianza institucional en América Latina: un análisis para el año 2007. *Documentos de Trabajo*, 29. https://doi.org/10.33960/issn-e.1885-9119.dt34

Calderón, J., Gaviria, A., y García, M. (2021). *Satisfacción con los servicios básicos y crisis de la confianza en las instituciones*. 1-15. https://obsdemocracia.org/wp-content/uploads/2021/06/Satisfaccion_con_los_servicios_basicos_y_crisis_de_la_confianza_en_las_i_j4TquFj.pdf

Carchipulla, A., Agua, J., Vacacela, L., y Andrés, V. (2020). Calidad de servicio. caso estudio: Fundación Puro Corazón, Cantón Durán; Ecuador. *Rev. de Ciencias Sociales y humanas*, 81-88. file:///C:/Users/IdeaPadL340/Desktop/toterosm,+Vol+13+Núm++2+(2021)-Art+8+-+Agregado+DOI.pdf

Casermeiro, M., Yolanda, S., Diego, V., y Alejandro, C. (2019). *La calidad*. https://www.salta.gob.ar/public/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf

Casiano, D., y Cueva, E. (2020). *Gestión municipal , niveles de percepción y confianza : el caso para el distrito de Chachapoyas , Amazonas (Perú)*. *7*, 157-165. file:///C:/Users/IdeaPadL340/Desktop/municipalidades en ingles/tesis guia/document (5).pdf

Castillo, E., y Vásquez, M. L. (2003). *El rigor metodológico en la investigación cualitativa*. file:///C:/Users/IdeaPadL340/Desktop/28334309 (1).pdf

Cheema, S., y Popovski, V. (2010). Construyendo confianza en el gobierno: Innovaciones en la reforma de la gobernanza en Asia. En *Universidad de las Naciones Unidas* (Vol. 139, Número c). file:///C:/Users/IdeaPadL340/Desktop/traducir texto .pdf

Chunga, E. (2018). Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Hualmay. En *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2152/CHUNGA VERGARA EVELYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cisterna, F. (2005). Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa. Categorization and triangulation as processes of validation of knowledge in qualitative investigations. *Theoria*, *14*(1), 61-71. https://www.redalyc.org/pdf/299/29900107.pdf

Cometivos, L. (2023). *Factores socioeconómicos que influyen en el no empadronamiento de las personas en situación de pobreza no registradas por la Unidad Local de Empadronamiento del SISFOH en el distrito de Samegua, 2021* [Universidad Nacional de Moquegua]. file:///C:/Users/IdeaPadL340/Desktop/T_77534245 (1).pdf

congreso de la republica. (2006). Ley 28803 Ley Adulto mayor. En *Congreso de la República*. https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28803.pdf

Consejo Económico Social. (2023). *¿Qué es la calidad de servicio? concepto, tipos y medición*. https://www.tiendanube.com/mx/blog/calidad-de-servicio/

Cosíos, C., y Centeno, M. (2018). Desconfianza estructural : Un análisis de la confianza en las instituciones públicas peruanas. *Cuadernos de Investigación*, *15*, 3. file:///C:/Users/IdeaPadL340/Desktop/M-CD4113.pdf

Cubillos, M., y Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista Universidad de La Salle*, *0*(48), 80-99. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls

De Keyser, A. (2015). Understanding Customer Needs and Managing the Customer Experience: *Engineering*, 1-55. https://biblio.ugent.be/publication/6901558

Defensoria del Pueblo. (2022). *Defensoría del pueblo presenta ranking de municipalidades provinciales y distritales más quejadas a nivel nacional*.

2022. www.defensoria.gob.pe

Defensoría del Pueblo. (2022). *Defensoría del Pueblo pide al Midis garantizar unidades locales de empadronamiento ante cambio de autoridades*. https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-pide-al-midis-garantizar-unidades-locales-de-empadronamiento-ante-cambio-de-autoridades/

del Campo, M. (2018). *Buen gobierno y la transparencia, a caballo entre la ética y el derecho*. 63. https://eprints.ucm.es/id/eprint/69775/1/BuenGobiernoYConfianzaInstitucional-6543293.pdf

del Tronco, J. (2012). *Las causas de la desconfianza política en México*. 227-251. file:///C:/Users/IdeaPadL340/Desktop/aluci .pdf

Diez, A. (2017). *Más sobre la interpretación (II): ideas y creencias*. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352017000100008

Dirección General de Divulgación de las Humanidades. (2022). *Fortalece tu capacidad y la de los demás: ¡Infunde confianza siempre!* https://unamglobal.unam.mx/global_revista/fortalece-tu-capacidad-y-la-de-los-demas-infunde-confianza-siempre/

Espinoza, J., y Anastacio, C. (2021). *Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: revisión sistemática*. *13*, 84-93. https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002

European Anti Poverty Network. (2016). *Aplicación del enfoque de la Participación Social en la intervención comunitaria*. file:///C:/Users/IdeaPadL340/Downloads/1470296216_1_curso_participacion_acce.pdf

Fernandez, E. (2015). Calidad en atención a usuarios de la administración pública. *Universidad Fraternidad de Agrupaciones Santo Tomás de Aquino*, 1-68. http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015_AD_001.pdf?sequence=1

Fidias, O. (2023). *Diseño de la investigación cualitativa*. https://fb.watch/oiDSuYN4pE/

Flick, U. (2015). El diseño investigación cualitativa. En *Ediciones Morata*. https://dpp2017blog.files.wordpress.com/2017/08/disec3b1o-de-la-investigacic3b3n-cualitativa.pdf

Flores, J. (2022). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa Casa Blanca*. 1-112. https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11329

Fullerton, G. (2005). The Impact of Brand Commitment on Loyalty to Retail Service Brands. *Canadian Journal of Administrative Sciences / Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, *22*(2), 97-110. https://doi.org/10.1111/J.1936-4490.2005.TB00712.X

González, F., y Di Pietro, M. (2020). The vaccine against COVID-19 and institutional trust La vacuna frente a la COVID-19 y la confianza institucional. *Enfermedades Infecciosas y Microbiología Clínica*, *39*, 2021-2510. https://doi.org/10.1016/j.eimc.2020.08.001

González, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual. En *Ciencia e Ingeniería Neogranadina* (Vol. 25, Número 1). chrome-extension://dagcmkpagjlhakfdhnbomgmjdpkdklff/enhanced-reader.html?openApp&pdf=http%3A%2F%2Fwww.scielo.org.co%2Fpdf%2Fcein%2Fv25n1%2Fv25n1a08.pdf

Grupo Consultivo de Ayuda a la Población más Pobre. (2022). *Manual de experiencia del cliente*. https://www.ada-microfinance.org/sites/default/files/2022-04/Manual de experiencia de cliente.pdf

Hammond, M. (2023). *Qué es la calidad del servicio, cómo se mide y cómo mejorarla*. https://blog.hubspot.es/service/calidad-del-servicio

Heredia, M. (2020). *¿Qué son las emociones?* http://descargas.pntic.mec.es/recursos_educativos/lt_didac/CCNN/1/02/01_emociones/qu_son_las_emociones.html

Hernández, R., Fernandez, C., y Baptista, M. del pilar. (2014). Metodología de la Imvestigación. En *Antimicrobial agents and chemotherapy* (Vol. 58, Número 12). https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2. Hernandez, Fernandez y Baptista-Metodología Investigacion Cientifica 6ta ed.pdf

Huaman, R. (2017). Calidad de servicio y satisfacción en la municipalidad Provincial de Corongo. En *Universidad César Vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huancollo, J. L. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017*. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1864/TFCE-03-02.pdf?sequence=1&isAllowed=y LUGAR: Huacho

Instituto de Estudios Peruanos. (2016). *Baja confianza en las instituciones peruanas afecta el ejercicio de su autoridad*. www.iep.org.pe

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *Perú: Percepción ciudadana sobre gobernabilidad, democracia y confianza en las instituciones*. www.inei.gob.pe

Jiménez, J. (2013). Crisis económica, confianza institucional y liderazgos políticos en España. *Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, *15*, 132. https://doi.org/10.20932/barataria.v0i15.87

Julien, I., y Villanueva, P. (2012). *Sistemas de gestión de la calidad (tesis de grado).* 358. https://core.ac.uk/download/pdf/10851013.pdf

Katayama, R. (2014). *Introduccion a la investigación cualitativa*. https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/616f8a7df1823bd0b2a6db1bd1b621eb.pdf

Kavitha, S., y Haritha, P. (2018). A Study on Customer Experience and its Relationship with Repurchase Intention among Telecom Subscribers in Coimbatore District. *International Journal of Management Studies*, *V*(3(3)), 83. https://doi.org/10.18843/ijms/v5i3(3)/11

López, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. *Oxford English Dictionary*, *4*(2002), 167-179.

https://doi.org/10.1093/oed/3576315231

López, M. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente, para el funcionamiento de las empresas. *Revista el buzón de pacioli*, *1*(82), 4-13. http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf

López, V. (2023). *El valor de la confianza*. https://ean.udec.cl/el-valor-de-la-confianza/

Loureiro, S. M., Miranda, F., y Breazeale, M. (2014). Who Needs Delight? The Greater Impact of Value, Trust and Satisfaction in Utilitarian, Frequent-Use Retail. *Article in Journal of Service Management*. https://doi.org/10.1108/JOSM-06-2012-0106

Manterola, C., y Otzen, T. (2013). Por qué investigar y cómo conducir una investigación. *Int. J. Morphol*, *31*(4), 1498-1504. https://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v31n4/art56.pdf

Martínez, L. (2017). *Muestra cualitativa. Una propuesta integradora*. https://www.studocu.com/pt-br/document/faculdade-faci/psychology/questions-de-economia-social-psicologica/11271737

Mendieta, G. (2015). Informantes y muestreo en investigación cualitativa. *Informantes y muestreo en investigación cualitativa*, *17*(30), 1148-1150. https://www.redalyc.org/pdf/2390/239035878001.pdf

Minguez, A. (2011). *La confianza como pegamento emocional en el proceso negociador*. 1-15. https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/4175/LA_CONFIANZA_negociacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social. (2014). *Guía de Procesos de Pensión 65: En los que intervienen los enlaces designados por los gobiernos locales*. 1-40. http://www.pension65.gob.pe/

Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social. (2015). *El SISFOH*. http://www.sisfoh.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=123&Itemid=776

Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social. (2015). *El SISFOH*. https://www.sisfoh.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=

123&Itemid=776

Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social. (2015). *Guia del empadronador*. https://www.midis.gob.pe/sello_municipal/wp-content/uploads/2021/07/P7_Guia-Empadronador_compressed.pdf

Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social. (2023). *Importancia de la ULE*. http://www.sisfoh.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=169&Itemid=819

Ministerio de Desarrollo e Inclusion Social. (2023). *Preguntas frecuentes*. https://www.sisfoh.gob.pe/index.php?option=com_spiderfaq&view=spiderfaq&standcat=0&faq_cat=2&standcatid=87&theme=1&searchform=0&expand=0&Itemid=789

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2015). *¿Qué es focalización?* https://www.sisfoh.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=130&Itemid=784

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2017). *ABC de la Clasificación Socioeconómica (CSE)*. https://munipacocha.gob.pe/assets/public/pdf/Folleto_ABC_de_la_CSE.pdf

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2018). *Informe de evaluación*. https://evidencia.midis.gob.pe/wp-content/uploads/2018/03/InformeFinal15.pdf

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2020). *Directiva N°001-2020-Midis*. https://www.midis.gob.pe/sello_municipal/wp-content/uploads/2023/03/P7_1_Directiva_Sisfoh_2020.pdf

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2020). *Pautas de atención a los hogares que solicitan la clasificación socioeconómica o su actualización en la Unidad Local de Empadronamiento, en el marco de la emergencia sanitaria.* (pp. 1-23). http://www.sisfoh.gob.pe/index.php?option=com_jdownloads&task=download.send&id=178&catid=3&m=0&Itemid=765

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2023). *Empadronamiento de hogares mediante barridos focalizados como estrategia para la reducción de brechas*

en la asignación de la condición socioeconómica de los hogares. https://www.gob.pe/institucion/midis/campañas/36514-empadronamiento-masivo-focalizado-https://www.gob.pe/institucion/midis/campañas/40400-xi-semana-de-la-inclusion-socialPrimeraedición,octubrede2023.Versiónelectrónica.

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2023). *Protocolo para el registro de datos del hogar en la Ficha Socioeconómica Única (FSU)*. http://www.sisfoh.gob.pe/index.php?option=com_jdownloads&task=download.send&id=236&catid=3&m=0&Itemid=877

Ministerio de Economía y Finanzas. (2006). Conceptos asociados a la gestión del riesgo de desastre en la planificación e inversión para el desarrollo. En *nueve pasos para el éxito*. https://doi.org/10.2307/j.ctt1pwt8wp.10

Ministerio de Fomento de España. (2010). Calidad. *Puertos del Estado*, *1*(Nivel 1), 12-13. file:///C:/Users/Hp Pavlion/Desktop/691_cal1.pdf

Molina, O. (2014). *Calidad de los servicios*. https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios

Monsiváis, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y Sociedad*, *31*, e1206. https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206

Moron, A. (2017). *"Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Samegua, Moquegua 2017"*. https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/4963/1/Tesis_calidad.Servicio_satisfacción.Usuarios_municipalidadDistrital_Samegua_Moquegua.pdf

Moya, P. (2015). Necesidades, deseos y satisfacción. *Uptc*, 170. https://librosaccesoabierto.uptc.edu.co/index.php/editorial-uptc/catalog/download/48/78/2861?inline=1

Observatorio de la democracia. (2021). *Satisfacción con los servicios básicos y crisis de la confianza en las instituciones*. https://obsdemocracia.org/2021/06/08/satisfaccion-con-los-servicios-basicos-y-crisis-de-la-confianza-en-las-instituciones/

Oliver, A. (2020). *Análisis y la regulación del lobby en la Unión Europea*. 91-108. https://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/view/1107/1880

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2017). *Confianza en el Gobierno*. https://www.oecd-ilibrary.org/sites/98dbd1fb-es/index.html?itemId=/content/component/98dbd1fb-es

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2021). *Perspectivas económicas de América Latina 2021*. https://www.oecd.org/dev/Perspectivas-economicas-America-Latina-2021-Overview-ES.pdf

Pareja, A., Cecilia, F., Barbara, B., Katharina, T., y Alejandra, M. (2015). *simplificando vidas calidad y satisfaccion con los servicios publicos*. file:///C:/Users/IdeaPadL340/Desktop/Simplificando-vidas-Calidad-y-satisfacción-con-los-servicios-públicos.pdf

Peña, T., y Pirella, J. (2007). La complejidad del análisis documental Información, cultura y sociedad: revista del Instituto de Investigaciones. *Información, cultura y sociedad: revista del Instituto de Investigaciones*, *16*, 55-81.

Plataforma del Estado Peruano. (2023). *Apoyo económico*. https://www.gob.pe/institucion/pcm/tema/apoyo-economico

Plataforma del Estado Peruano. (2024). *El Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh)*. https://www.gob.pe/43475-ministerio-de-desarrollo-e-inclusion-social-intervencion-publica-focalizada-ipf

Plataforma del Estado Peruano. (2024). *El Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) - Preguntas frecuentes - Orientación - Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Plataforma del Estado Peruano*. https://www.gob.pe/43477-el-sistema-de-focalizacion-de-hogares-sisfoh-preguntas-frecuentes

Plataforma del Estado Peruano. (2024). *Midis lanza sitio web para consultar información de hogares empadronados por gobiernos locales - Noticias - Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Plataforma del Estado Peruano*. https://www.gob.pe/institucion/midis/noticias/903668-midis-lanza-sitio-web-para-consultar-informacion-de-hogares-empadronados-por-gobiernos-

locales

Plataforma del Estado Peruano. (2024). *Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) - Solicitar la clasificación socioeconómica de mi hogar - Trámite - Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Plataforma del Estado Peruano*. https://www.gob.pe/445-sistema-de-focalizacion-de-hogares-sisfoh-consultar-la-clasificacion-socioeconomica-de-mi-hogar

Polis. (2020). *Confianza: El elemento más preciado en la post-pandemia*. https://www.icesi.edu.co/polis/images/publicaciones/datos-en-breve/pdfs/polis-db19-confianza.pdf

Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP - Aprobación de la Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP, «Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Púbico»* (p. 79). https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/265407-006-2019-pcm-sgp

Quevedo, W., Cornelio, M., Guillermo, F. F., y Rodriguez, J. (2020). Calidad percibida y satisfacción con el servicio de atención en la oficina de la Unidad Local de Empadronamiento - Municipalidad provincial de Huaura - 2019. *Big Bang Faustiniano*, *9*(4), 27-34. https://doi.org/10.51431/bbf.v9i4.651

Quintero, M., y Richter, A. (2020). *¿Cómo influye la confianza ciudadana en el manejo de la crisis del coronavirus?* https://blogs.iadb.org/ciudades-sostenibles/es/como-influye-la-confianza-ciudadana-comunidad-comportamiento-sociedad-manejo-crisis-coronavirus-covid19/

Ramirez, A. (2016). La confianza de los ciudadanos en los partidos políticos: una aproximación al caso colombiano. *Revista Científica General José María Córdova*, *15*(19), 11. http://www.scielo.org.co/pdf/recig/v15n19/1900-6586-recig-15-19-00095.pdf%0Ahttp://www.armyupress.army.mil/Portals/7/military-review/Archives/Spanish/la-batalla-por-el-multidominio-impulsando-el-cambio-para-ganar-en-el-futuro.pdf%0Ahttps://repository.jave

Ramos, M. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del área de atencion al usuario de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto*.

https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10248/Tesis_Calidad.Servicio_Satisfacción_Atención.Usuario_Municipio MariscalNieto_Moquegua.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reategui, J., y Carhuamaca, Y. (2019). *Relación entre la satisfacción del cliente y la lealtad a la marca en la tienda por departamento Saga Falabella-Huancayo* (Número Mi) [Universidad Continental]. http://repositoriodemo.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6388/1/IV_FCE_309_TI_Reategui_Julca_2019.pdf

Revuelta, P. (2015). *La confianza en cuestión aproximación crítica a las teorías contemporáneas*. 215. https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/22298

Reyes, S. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango. *European Journal of Endocrinology*, *171*(6), 727-735. https://eje.bioscientifica.com/view/journals/eje/171/6/727.xml

Rifat, M. (2017). Citizens ' Trust in Local Government. *Universidad de Bergen*, *December*. https://bora.uib.no/bora-xmlui/bitstream/handle/1956/16084/MPA--2017--Final-Thesis--Rifat-Mahmud.pdf?sequence=1

Rodrigues, G. (2023). *¿Qué es el tiempo de respuesta al cliente?* https://www.blog.auvo.com/latam/tiempo-respuesta-al-cliente#:~:text=El tiempo de respuesta al cliente es un indicador clave,respuestas rápidas y soluciones efectivas.

Rodriguez, G., Gil, J., y Garcia, E. (1996). Metodología de la investigación cualitativa. *Introducción a la investigación cualitativa*, 37. https://doi.org/: GR-847-1996

Rodríguez, V., Pruneda, G., y Cueto, B. (2013). *Diferencias regionales en la satisfacción con los servicios públicos : ¿ ideología o territorio ?* https://old.reunionesdeestudiosregionales.org/Oviedo2013/htdocs/pdf/p787.pdf

Rojas, J. (2024). *Mala atención al cliente: causas, consecuencias y ejemplos*. https://blog.hubspot.es/service/ejemplos-mala-atencion-cliente

Romero, C. (2005). La categorización: un aspecto crucial en la investigación cualitativa. *Introducción a la lingüística cognitiva*, *11*, 31-64.

Romero Subia, J. F., Jimber del Rio, J. A., Ochoa Rico, M. S., y Vergara Romero, A. (2022). Analysis of Citizen Satisfaction in Municipal Services. *Economies*, *10*(9). https://doi.org/10.3390/economies10090225

Sánchez, M., y Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Revista Ciencia Administrativa*, 110-118. https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf

Satrauss, A., y Corbin, J. (1990). *Basics of Qualitative research. Sage Publications.*

Secretaria de Gestión Pública. (2022). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. *Decreto Supremo N°103-2022-PCM*, 1-201. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3531092/POLÍTICA NACIONAL DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA AL 2030%281%29.pdf.pdf?v=1661208943

Servicio y atención al asociado - CSbFAAAM. (2020). *Servicio y atención al asociado*. 1-5. https://www.csbfaaam.org.ar/doc/capmut/8. Atencion a Asociados.pdf

Tapia, M., y Alarcón, G. (2020). Factores de desempeño del gobierno local y su incidencia en la confianza de los ciudadanos. *Universidad Autonoma de Nuevo Leon*, 272-285. file:///C:/Users/IdeaPadL340/Desktop/municipalidades en ingles/tesis guia/20 TAPIA_ALARCON.pdf

Vargas, I., Soto, S., Maria José, H., y Campos, S. (2022). *La confianza en la relación profesional de la salud y paciente*. https://orcid.org/0000-0002-8838-7697

Vázquez, C. (2015). *Fundamentos de mercadotecnia*. https://fliphtml5.com/flqhj/nouh/basic/101-150

Ventura, W. (2020). *La calidad de los servicios públicos en el Perú*. https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-

publicos-en-el-peru

Villamañán, E., Ruano, M., Uzquiano, E. F. De, Lavilla, P., González, D., Freire, M., Sobrino, C., y Herrero, A. (2016). El consentimiento informado en investigación clínica: ¿entienden los pacientes lo que firman? *Farmacia Hospitalaria*, *40*(3), 209-218. https://doi.org/10.7399/FH.2016.40.3.10411

Vives, M. (2015). Confianza: propuesta de un modelo teórico sobre su génesis y consolidación. En *Universidad de La Salle* (primera ed). file:///C:/Users/IdeaPadL340/Desktop/citacion tessis/confianza-propuesta-de-un-modelo-teorico-sobre-su-genesis-y-consolidacion.pdf

Westreicher, G. (2020). *Información básica sobre servicios públicos*. https://ces.gob.do/index.php/transparencia-8-informacion-basica-sobre-servicios-publicos

Yeohyun, Y., y Cheon, K. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. *Sustainability 2020, Vol. 12, Page 8073*, *12*(19), 8073. https://doi.org/10.3390/SU12198073

Zambrano, W. (2020). *Confianza institucional*. https://www.elnuevosiglo.com.co/articulos/05-2020-confianza-institucional

Zeithaml, V. A. (2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: What we know and what we need to learn. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *28*(1), 67-85. https://doi.org/10.1177/0092070300281007

Zouari, G., y Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, *10*(1). https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x

VIII. ANEXOS:

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS	CONCEPTO	SUB CATEGORIAS[1]	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Calidad y confianza de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento del Sistema de Focalización de Hogares de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto Moquegua 2023.	¿Cómo son las experiencias significativas de calidad y confianza de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto Moquegua 2023?	Describir las experiencias significativas de calidad y confianza de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto Moquegua 2023.	**a)** Describir las experiencias significativas de calidad de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto Moquegua 2023 **b)** Describir las actitudes de confianza de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto Moquegua 2023.	**Calidad**	Según Zeithaml (2000), sostiene que la calidad es la capacidad de un servicio para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, lo que implica una combinación de capacidad de respuesta, cortesía, competencias personales y otros atributos que permiten una experiencia positiva para el cliente.	- Competencias personales - La cortesía - Capacidad de respuesta	**TIPO, DISEÑO** **Tipo:** Enfoque cualitativo **Diseño:** Fenomenológico	**Población:** La población en la presente investigación esta conformada por ciudadanos en situación de vulnerabilidad que, solicitaron el empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto Moquegua 2023.	**Técnicas:** - Entrevista a profundidad - Análisis documental

[1] Se ha actualizado a las categorías emergentes obtenidas de la investigación, aplicando el criterio de flexibilidad de las investigaciones cualitativas

				Confianza	Según Revuelta, (2015), manifiesta que la confianza es un estado motivacional complejo, una mezcla de creencias, de emociones, expectativas, de compromisos acerca de una relación con los demás establecida en una situación que conlleva vulnerabilidad e incertidumbre (p.44).	- Creencias - Expectativas - Emociones -Compromisos		**Muestra:** La muestra que se ha considerado en la presente investigación es una muestra por cuotas. Por lo que esta representa un total de 14 personas.	**Instrumentos:** - Guía semiestructurada - Cuadro Análisis de contenido - Consentimiento informado

ANEXO 2: FORMATO GUIA SEMIESTRUCTURADA

A. INFORMACIÓN GENERAL:

Institución: Universidad Nacional de Moquegua

Investigador: Vicente Paul Ramos Quispe

Título de la tesis: Calidad y confianza de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento del Sistema de Focalización de Hogares de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto Moquegua 2023.

B. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN:

I. Objetivo 01: CALIDAD

Describir las experiencias significativas de calidad de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto Moquegua 2023

Atención en la oficina

1. Cuando usted fue a la oficina en la municipalidad ¿cómo lo trataron? Explique
2. ¿Le explicaron el procedimiento que sigue la Municipalidad cuando una persona solicita ser empadronada? Explique
3. ¿Cuánto tiempo demoro la Municipalidad en entregarle respuesta a su solicitud de clasificación socioeconómica?

Atención del empadronador

1. ¿Cómo fue la atención del personal en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto cuando vinieron a registrarlo? ¿por qué?
2. ¿Le explicaron el procedimiento que sigue la Municipalidad Provincial cuando una persona solicita ser empadronada? Explique
3. ¿Cree usted que mostraron amabilidad la persona que vino a empadronarla de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto? Explique

II. Objetivo 02: CONFIANZA

Describir las actitudes de confianza de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto Moquegua 2023.

1. ¿Cuál fue el motivo por el que solicito el trámite de clasificación socioeconómica en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto?
2. ¿Conoce usted cuáles son los elementos determinantes de clasificación socio-económica del Sistema de Focalización de Hogares? Explique
3. ¿Qué aspectos creen que de la municipalidad debe mejorar para realizar mejor su trabajo?
4. ¿Usted confía en el trabajo realizado por la municipalidad respecto al empadronamiento? ¿Por qué?

ANEXO 3: ENTREVISTAS CALIDAD Y CONFIANZA DE LOS CIUDADANOS EN LA UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO DEL SISTEMA DE FOCALIZACIÓN DE HOGARES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO MOQUEGUA 2023.

ENTREVISTADO: 01 RQ 2023

Previo a la entrevista, se informó verbalmente al participante sobre los propósitos de la presente investigación, obteniendo así su consentimiento de manera informada, libre y voluntaria para participar en el presente estudio. Así mismo, se le aseguró que su identidad sería protegida mediante el uso de siglas en cualquier publicación futura, por lo que el entrevistado consintió, quedando corroborado en la grabación.

Fecha: 27-05-2024

Objetivo 01: CALIDAD

Cuando usted fue la Municipalidad, la oficina del SISFOH, cuéntame.

1. **¿Cómo fue su experiencia la primera vez que usted fue a la municipalidad?**

   El primer momento fui, pero no me atendieron, que estaban cerrados. Pasaron así dos años, fui y estaban cerrados; creo que era pandemia también y de ahí no fui, ya cada vez que iba, ya no estaban y entonces dejé de ir.

   Y de ahí, acá vinieron a empadronarme, me buscaron una vez. Ahí estaban andando, pregunté y estaban empadronando y de ahí le dije si no me podría empadronar. Ya…me dijo y me empadronaron.

2. **¿O sea que fue una campaña, vinieron los jóvenes o fue solo un jovencito tocando?**

   Sí, uno me tocó la puerta. Uno también vino y yo también le pregunté. Me dijo, estamos empadronando del SISFOH, de ahí le llamé, me podría empadronar, ya me dijo y de ahí me he empadronado.

3. **¿Hace cuánto tiempo ha sido?**

   Ahora, último, este año ha sido, hace dos o un mes atrás, creo, unas señoritas tarde no más vinieron.

4. **¿O sea, no es que usted fue a la municipalidad, si no que se aparecieron y usted dijo que la empadronen?**

Sí, pero hace dos años atrás fui a la municipalidad, pero estaba cerrado.

5. **Esta señorita que ha venido, ¿Cómo fue el trato?**

   Sí, bien nomás me preguntaron cómo vivo, me ha dicho qué tenía, si tienes TV, equipo de sonido, refrigeradora, como no tengo nada, yo le respondí la verdad que no tenía nada y me dijeron también cómo usted no va a tener ni una TV, ni un equipo. Me dijeron, si no te voy a verificar, normal, le he dicho porque no tengo.

6. **¿Entonces han entrado y han verificado?**

   No me han verificado, pero yo les he dicho normal porque todo equipo TV funciona con internet y no tengo posibilidad para pagar esas cosas, por eso yo sí le decía a la verdad.

7. **¿Después que le preguntaron esos datos, qué le dijeron? ¿Cuánto tiempo demoró?**

   Sí, me ha dicho que bien yo podría ir a la municipalidad, o yo podría entrar a Internet. Y yo, por motivo que casi no sé mucho del Internet, tampoco lo he intentado.

8. **¿Y cómo se enteró del resultado, o usted fue a la municipalidad?**

   No, el joven me dijo, creo que salí pobre.

Objetivo 02: CONFIANZA

1. **¿Por qué se ha registrado o focalizado?**

   Porque en años anteriores ya he salido no pobre, entonces yo dije por qué. Ha salido bonos, ha salido muchos apoyos y yo nada no recibí, nada. Porque yo dije, además, también mi SISFOH estaba en Torata, porque también yo fui a reclamar en Torata, no porque usted ha salido no pobre, entonces, para ti no hay nada, algo así me han dicho. Y ya, pues ahora acá me he empadronado.

2. **¿Cuándo los jóvenes le han empadronado, le explicaron cómo es el procedimiento? ¿Cómo se evalúa? ¿Cuáles son los requisitos? ¿Le explicaron?**

   Tantos requisitos, casi no, solo me ha dicho si te voy a empadronar, si vas a salir pobre o no pobre, depende de eso. Solo llenaron el formato.

3. **¿Conoce usted el trato o qué aspectos cree usted que debe de mejorar la municipalidad para mejorar su trabajo? ¿Cómo así?**

Más confianza. Digamos, tratarte de buena manera o comunicando. En este caso recién me he enterado a partir de los jóvenes cercanos. En este caso se debería de informar, yo tampoco a veces tengo tiempo, tengo niños pequeños y cosas que hacer, y no he podido estar bien informada.

Entrevistado: 02_LC 2023

Previo a la entrevista, se informó verbalmente al participante sobre los propósitos de la presente investigación, obteniendo así su consentimiento de manera informada, libre y voluntaria para participar en el presente estudio. Así mismo, se le aseguró que su identidad sería protegida mediante el uso de siglas en cualquier publicación futura, por lo que el entrevistado consintió, quedando corroborado en la grabación.

Fecha: 27-05-2024

Objetivo 01: CALIDAD

1. **¿Cómo fue su experiencia cuando usted fue a la municipalidad?**

   Al 'toke' nomás me han atendido; me han dado un papel para que vaya a la oficina del adulto mayor en San Antonio. He ido, me han preguntado, seguramente han pasado y tienes tienda, pero yo les dije, no es mi tienda, no es mío, porque es de mi hija, todos saben que viene de mi hija, pero claro que la casa es mía porque ya no puedo trabajar porque además estoy operado, entonces no puedo trabajar tampoco, no me va a dar trabajo, lo que me da Pensión 65, lo que me da, no alcanza tampoco.

2. **¿Cuando usted fue, le explicaron el procedimiento si va a demorar o qué es lo que hay que hacer?**

   Eso nomás, no me han dicho nada, solo me ha dado un papel, anda regresa arriba a la oficina del adulto mayor, ahí si me han demorado.

3. **¿O sea, quien le ha orientado ha sido la oficina del SISFOH o el adulto mayor?**
   La oficina que me ha orientado es la del adulto mayor.

4. **¿Después que usted fue a la municipalidad más o menos cuánto tiempo se demoraron para venir acá a verificar sus datos y entregarle el resultado?**
   Casi de un mes, creo que casi de un mes.

5. **¿Cuando han venido usted se recuerda del joven o la persona que vino, qué tal era, si era amable?**

   Sí, tranquilo, yo sí, me han sacado foto, claro la tienda no ha sacado, solamente adentro tengo mi cama, mi cocina, nada más me ha sacado, la tienda más bien no porque de repente te pueden quitar otra vez.

6. **¿Cuánto tiempo se acuerda usted se decía que ha demorado, el que venga el registro del SISFOH?**

No mucho, ese día nomás han venido del SISFOH.

7. **después que han venido, luego hayan registrado sus datos, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar para que le devuelvan su Pensión 65?**

   Fue como casi dos meses

8. **¿Y cómo fue usted a averiguar, le avisaron?**

   Sí, yo fui a averiguar, en la misma oficina con mi DNI, además el mismo de la oficina me dijo tales meses vienes por eso fui.

9. **¿Cuál oficina fue la del SIFOH o del adulto mayor?**

   Este, en algún tipo de colegio o estadio está bien, allá en el centro.

Objetivo 02: CONFIANZA

1. **¿En este trámite, qué cosas cree que debiera de mejorar la municipalidad?**

   Este, no, nada creo.

2. **¿O sea usted está conforme con el trabajo de la municipalidad?**

   Sí, estoy conforme.

3. **¿Sabe usted cómo es el procedimiento para determinar la clasificación socioeconómica? ¿Sí le han explicado?**

   No, solamente este señor que ha venido y me ha preguntado. Sabes que, señor, usted ya está afiliado, estás notado.

4. **¿Cuándo han venido, usted lo ha hecho entrar a su casa o afuera no más?**

   No pidió entrar o no me ha mencionado nada. No me han verificado. Como le dije, los artefactos son de mi hija que también vive acá.

Entrevistado: 03_FLCT 2023

Previo a la entrevista, se informó verbalmente al participante sobre los propósitos de la presente investigación, obteniendo así su consentimiento de manera informada, libre y voluntaria para participar en el presente estudio. Así mismo, se le aseguró que su identidad sería protegida mediante el uso de siglas en cualquier publicación futura, por lo que el entrevistado consintió, quedando corroborado en la grabación.

Fecha: 01-06-2024

Objetivo 01: CALIDAD

1. **¿Cuénteme cómo fue su experiencia cuando usted fue a la municipalidad?**

   No, yo no fui ahora, sabes más antes, el año pasado he ido, entonces fui a recoger el resultado, tú tienes la clasificación de pobreza (2) me dijeron, entonces no puedes recoger Pensión 65, no solo es para aquellos que tienen pobreza extrema, para ellos nomás es, entonces ya no 'pue'. Además, esta casita tengo, del terremoto me han dado, tampoco he pagado, mi esposo también ha fallecido, más de diez años ha sido, yo soy viuda, entonces, cómo me han rechazado. Ahora, más antes, me estaban dando, entonces han venido a visitarme, y yo tenía un bañito así, nomás. Entonces yo tengo, mis hijos tienen familia, me han hecho mi bañito, y de repente nomás, ya no me quieren dar, ya no he ido a exigirles. A veces uno necesita, tengo mis hijos también que tienen familia y yaaa. No se puede exigir, claro me dan, pero, ya no puedo decir también tienen familia, así nomás que puedo hacer, así nomás llorando estoy. Entonces, qué puedo hacer joven, a veces uno llora, a veces uno piensa, a veces no faltan los problemas, entonces por eso yo no digo nada… por esa razón ya no he ido.

2. **¿Ha ya, o sea, no es que usted haya solicitado que la empadronen, si no usted fue a solicitar una constancia para un programa social?**

   Sí, como le digo, me dijeron que yo no puedo recibir porque tienes pobreza (2), entonces por eso ya no he ido, Aunque último ha venido una señorita del municipio, me ha preguntado, entonces ya no he ido. Capaz también me rechazan y por gusto voy.

3. **¿Cómo describiría usted el trato del personal que trabaja en la municipalidad?**

Como le explico, yo le pregunte, ¿cómo será? ¿Qué habrá salido, o no habrá salido el resultado? Entonces me dijo que ha salido pobre (2), nada más, entonces yo no voy a estar exige y exige, eso es para pobre extremo, eso nomás, me dijeron.

4. **¿De todas formas, el personal le explicó los requisitos cuando una persona solicita ser empadronada?**

   Sí, sí me ha dicho, me ha dicho que no tienes, lo que es la verdad, esa casita que ves me han dado del terremoto que se ha caído, tampoco lo he pagado, nos han condonado esta casita, adentro también tengo dos módulos, también me cocino en leña, además del que tengo mi cuartito nada más.

5. **¿Usted me comentó que vino una señorita a visitarla? ¿La señorita vino así nomás o como parte de una campaña? ¿Qué le dijo?**

   No, no me ha dicho que es campaña; si no, nosotros venimos así, nomás, andamos de casa en casa, entonces, me tocaron la puerta.

6. **¿Cómo fue el trato de la señorita que vino a empadronarla?**

   Buena gente nomás la señorita, me ha explicado cómo es, entonces eso no más me ha dicho, además me dijo vas a ir. Entonces ya no he ido de repente me va a decir lo mismo, entonces, a renegar no más voy a ir, mejor no voy he dicho. Porque a decir verdad a veces miro a la gente que, sí reciben, que tienen casa, tienen chacra entonces tienen, y porque para mí no me dan. Entonces, voy más a pensar, a llorar, para qué voy a ir, entonces ya no voy.

7. **¿Y la señorita que vino a empadronarla le explicó el tiempo que iba a demorar el resultado?**

   No, como le explico, me ha dado un papel vas como de un mes, entonces yo ya no he ido.

8. **¿Y la señorita que vino a empadronarla, qué le dijo y si verificó su hogar?**
   Bueno, me ha preguntado qué cosas tengo, en qué trabajas; todas esas cosas me han preguntado, si es tu casa. Puedes pasar, le dije a la señorita, aunque ya no he ido ya. Capaz el lunes voy a preguntar.

Objetivo 02: CONFIANZA

1. **¿Cuál fue el motivo por el que usted solicitó ser empadronada?**

Recuerdo que vinieron a preguntarme; creo que me dijo, usted recibe vaso de leche, entonces sí recibo. Esas cositas me preguntaron.

2. **¿Qué aspectos cree que debería de mejorar la municipalidad para realizar mejor su trabajo?**

Yo a veces digo que ese de estar en extrema pobreza está mal. En adulto mayor varios hay, nos dicen no es culpa de mí, nos dicen no les puedo dar, no tienes que tener nada, nos dicen. Entonces como no voy a tener nada, tengo que tener siempre una casita donde voy a vivir. Que es para extrema pobreza, me ha dicho. No debes de tener nada, así me han dicho.

Entonces, lo que pude mejorar es tal vez más importancia a las personas mayores que no tienen. Entonces, deberían de ayudarles porque eso que van al adulto mayor no tienen trabajo, así también los hijos a veces no tienen trabajo estable.

2. **¿Usted confía en el trabajo realizado por la municipalidad? ¿Por qué?**

La verdad joven yo desconfió porque yo quisiera algo me dieran la verdad, porque yo miro unos que tienen casa chacra reciben y por qué yo no, así será 'pue' no. Entonces, como dicen hay un Dios así será siempre. digo yo siempre.

Entrevistado: 04_MLN 2023

Previo a la entrevista, se informó verbalmente al participante sobre los propósitos de la presente investigación, obteniendo así su consentimiento de manera informada, libre y voluntaria para participar en el presente estudio. Así mismo, se le aseguró que su identidad sería protegida mediante el uso de siglas en cualquier publicación futura, por lo que el entrevistado consintió, quedando corroborado en la grabación.

Fecha: 02-06-2024

Objetivo 01: CALIDAD

1. **¿Cómo fue su experiencia la primera vez que usted fue a la municipalidad?**

   Bueno, la verdad, me trataron bien, me preguntaron si necesitaba alguna ayuda, he no tengo ninguna queja. Bueno, para qué mentiría. O sea bien, no más me trataron.

2. **¿Le explicaban, digamos, el procedimiento que debe seguir a la persona cuando solicita el empadronamiento?**

   Sí, sí, sí me dijo que esto lo dan para las personas en extrema pobreza, yo, por ejemplo, no tengo casa, no tengo nada, yo voy a agarrar lo de mis papás y bueno tampoco tengo tantos bienes, sí me explicaron. También vinieron a constatar, a verificar si era cierto.

3. **¿Y le explicaron cuánto tiempo iba a demorar el resultado?**

   Sí, pero no demoró mucho, fue rápido.

4. **Más o menos ¿Cuánto tiempo demoro?**

   Hummm. Más menos hasta que me afilié al SIS, demoro como dos a tres meses, entonces, recién me empezaron a atender.

5. **¿O sea, usted fue a la municipalidad a solicitar el empadronamiento para afiliarse al SIS?**

   Sí, acá en la posta me afilié.

6. **¿Eso quiere decir que a usted le entregaron el resultado de su clasificación socioeconómica y se afilió al SIS?**

   Sí, o sea, yo fui al municipio y allá me vieron en pantalla el resultado y con eso logré afiliarme al SIS.

7. **¿Y cómo digamos usted hacía antes si no tenía SIS?**

   Primeramente, yo tenía el SIS en Arequipa, porque yo antes vivía en Arequipa, hace muchos años atrás; entonces ahí es primeramente donde me dieron el SIS. Entonces en Arequipa también me afiliaron y vinieron a constatarme todo y me dieron el SIS. Es por ello que cuando viene a Moquegua también me afiliaron, pero otra vez empezando desde cero.

8. **¿Cuándo vino el empadronador, cómo fue la atención del empadronador?**

   Bueno, me hizo preguntas, bueno le hice pasar acá a la casa donde mi papá, donde me ha dado un espacio para vivir en la parte de atrás y constató todo como vivía.

9. **¿Y se recuerda qué tipo de preguntas le hizo?**

   Sí, los bienes que tenía, o sea los artefactos cómo cocinaba, y que si necesitaba alguna ayuda, que, si estaba conforme con las atenciones, o sea si nos trataban bien eso.

10. **¿ O sea, cuando vinieron verificó su casa?**

    Sí, en mi caso, las veces que me he afiliado sí vinieron a constatarme.

11. **¿Y el empadronador le dijo? ¿En cuánto tiempo iba a estar su resultado?**

    Sí, en la primera no recuerdo, creo que es así de un mes ha demorado, aunque esta vez que volví a empadronarme que se venció, fue un poquito más rápido. Vinieron acá en mi casa también los sectoristas a buscarme, vinieron también a constatar, después yo fui al municipio con una copia con un número y después ya me dijo que ya estaba normal.

Objetivo 02: CONFIANZA

1. **Me comentaba que el motivo por el que fue a solicitar el trámite de clasificación socioeconómica ¿fue para la atención al SIS?**

   Sí, porque yo requiero atención, no me enfermo mucho pero siempre a veces digo no como madre. Este, por ahí que me pasa algo a mí o algún integrante de mi familia, o sea, no estaría en la posibilidad yo de solventar los gastos que de repente voy a necesitar yo, mi hijo, mi esposo, qué sé yo, es por eso que es muy importante contar con esta ayuda del SIS. Porque nos dan los medicamentos, nos facilitan entonces las atenciones también.

2. **¿Usted tiene conocimiento o sabe cómo se determina la clasificación socioeconómica de los hogares?**

   Bueno, lo que sé es que hay diferentes, o sea los que tienen empresa también tienen el SIS o los que también tienen tienditas tienen, algo creo, aunque pagan un porcentaje dependiendo en qué situación socioeconómica están.

   Porque si he visto una amiga que tenía su tiendita, y de ahí también se afilió al SIS, después otra amiga que tenía su chacra, que también paga el SIS, pero ellos aportan no sé exactamente cuánto mensual, pero aportan, pero a lo que mas o menos sé es que no es así todo gratis, tienen que aportan como un seguro particular para que los puedan atender, pero también es SIS.

3. **¿Qué debería de realizar la municipalidad para mejorar su trabajo para brindar una mejor atención a los usuarios?**

   He bueno, hasta 'aurita' me han atendido bien, no tengo ninguna queja joven, bien voy a la posta me atienden. Lo único que podría decir es que, mire le voy a decir, hace más o menos un mes una de mis hijas estaba mal, no sé qué le pico se le hinchó el ojo feo, que le habrá pasado y yo como madre me sentía pues asustada, ¿no? Capaz es una araña, no sé, porque de pronto vino del colegio con su ojo hinchado tenía como fiebre y dolor de cabeza. Entonces, yo dije, repente dije capaz le ha picado una araña o algo, le llevé ese mismo instante cuando vino del colegio, así como un informe tal cual la lleva la posta y en la posta dije que me atendieran, que está con fiebre que le ha picado y me dijo que no, que no podían atender, que tenía que sacar la cita, pero es emergencia no, no es emergencia me dijo no, que ahora saca la cita digamos hoy para mañana.

   Porque a veces está saturándose mucho, creo, las consultas, no sé, o sea, mucho, mucho, mucho demoran, ya no es como antes iba en la mañana y te atendían, pues más tarde o algo de mediodía para atrás. Ahora no, ahora tienes que sacar digamos hoy para mañana. Y para una emergencia, o sea, tendrías que estar no sé desangrándote a casi moribundo para que te atienda, porque no, no le atendieron, lo único que hice yo como madre justo una enfermera que pasó, que la conozco porque casi siempre tiene a mi hija, entonces le dije y si me dijo como ahora estamos con bastantes emergencias, hazle no más vaporización de manzanilla y otra amiga me dijo ponle hielo, eso no más. El horario de la atención es un poquito… como que no, no me parece que está bien, debería ser la atención al día, no sé, digamos, te

sientes mal al instante, no es que ya esté de ayer, está ya a los pacientes y recién mañana claro recién los atienden.

4. **Claro, pero lo que usted me comenta es la atención de la posta. Yo me refería a la atención de la municipalidad. ¿Qué deberían de mejorar?**

   La verdad no estoy segura.

5. **¿Usted confía en los procedimientos de la municipalidad respecto al empadronamiento?**

   Sí, pero también escucho que los mismos trabajadores del municipio como que a veces también están afiliadas, entonces están bien, más bien no sé cómo será eso.

6. **¿Se refiere al SIS o algún programa social?**

   Este bueno, a veces dan esos bonos entonces eso también ellos reciben, algo así.

7. **¿Usted refiere que no es eficiente como se determina la clasificación socioeconómica de los hogares?**

   Sí, o sea, a veces, mire, en mi en mi situación yo todavía estoy en la posibilidad de yo movilizarme. Porque me informo, por ejemplo, mi sectorista y yo voy, ¿no? Entonces, de esa manera, yo como tengo mis hijos, pero así como no todos están en esa misma situación, sobre todo los abuelitos, las personas adultas mayores que viven en unos lugares muy rurales donde a veces están abandonados, sería bueno que el municipio vaya a esas zonas muy alejadas y vean constaten, a esas personas adultas mayores, a veces también hay madres solteras que son ignorantes, pues nadie les avisa entonces no cuentan con SIS y ellos necesitan también, además como son muy alejadas no hay quien les ayude. Sería bueno que el municipio vaya, visiten a las zonas muy aisladas y las busquen pues porque esas personas necesitan en este caso para que estén afiliados al SIS.

Entrevistado: 05_CCPN 2023

Previo a la entrevista, se informó verbalmente al participante sobre los propósitos de la presente investigación, obteniendo así su consentimiento de manera informada, libre y voluntaria para participar en el presente estudio. Así mismo, se le aseguró que su identidad sería protegida mediante el uso de siglas en cualquier publicación futura, por lo que el entrevistado consintió, quedando corroborado en la grabación.

Fecha: 03-06-2024

Objetivo 01: CALIDAD

1. **¿Cómo fue su experiencia cuando usted fue a la municipalidad?**

   Primeramente, yo le dije, señorita buenos días. Yo le dije una consulta porque nosotros somos humildes, entonces también somos varios hermanos, cuantos hermanos son me ha dicho, somos varios hermanos, pero yo soy sola, yo vivo cerca de mi mama yo le he dicho. Entonces me dijo, está bien normal puedes empadronarte, más bien me ha preguntado cuánto gana mensual me ha dicho, por eso yo le he dicho, aurita no te puedo decir señorita le he dicho porque a veces yo salgo al ovalo a trabajar, a veces no salgo le he dicho, entonces serias humilde me ha dicho, entonces han venido a empadronarme con normalidad.

2. **¿Cuando le atendieron, le explicaron el procedimiento, más o menos, en cuanto tiempo iban a dar respuesta a su solicitud?**

   Sí, me explicaron que iban a venir, entonces no demoraron fue rápido no ma.

3. **¿Y cómo describiría usted el trato del personal de la oficina?**

   Bien no más, entonces yo he ido al municipio, me ha dicho ahora con eso puedes ir al CIAM, entonces ahí me han mandado, entonces en el CIAM también me han dicho que si eres humilde normal.

4. **¿Cuando vino el empadronador, cómo fue?**

   Entonces, todito ha visto cómo viven, ha preguntado que tienen que no tienen ha sacado foto.

5. **¿O sea usted sí permitió que el empadronador verificara su domicilio?**

   Sí

6. **¿Y el empadronador, cuando vino, le explicó más o menos en cuanto tiempo iba a demorar su resultado?**

   La verdad no recuerdo muy bien, pero no demoró mucho, aunque conforme no más estoy, porque si es así, uno tiene que esperar no más el resultado.

7. **¿Cómo fue el trato del empadronador?**

   Bueno no más ha sido el empadronador.

Objetivo 02: CONFIANZA

1. **¿Cuál fue el principal motivo por el que usted fue al municipio?**

   Lo que pasa es que yo fui al municipio a solicitar que me empadronen más que nada por mi mama para que reciba su pensión, entonces normal no más está recibiendo, ya desde antes.

2. **¿O sea, lo que quiere decir es que usted hizo una actualización de domicilio?**

   Sí, lo que pasa es que antes vivía en san Antonio donde mi hermano mayor se llama Francisco, entonces como me vine a vivir acá, en chen chen, fui al municipio que me empadronen.

3. **¿Conoce cómo determinan la clasificación socioeconómica de los hogares?**

   Si, bueno vienen a verificarte, creo que es depende cuando te vienen a verificar.

4. **¿Qué aspectos cree que debería de mejorar la municipalidad para realizar mejor su trabajo?**

   La verdad no sabría decirte eso, no estoy segura de eso.

5. **¿Usted confía en el trabajo realizado por la Municipalidad? ¿Por qué?**

   Si, nosotros somos humildes, entonces como somos humildes porque pues no nos pueden dar los programas sociales.

Entrevistado: 06_ELN 2023

Previo a la entrevista, se informó verbalmente al participante sobre los propósitos de la presente investigación, obteniendo así su consentimiento de manera informada, libre y voluntaria para participar en el presente estudio. Así mismo, se le aseguró que su identidad sería protegida mediante el uso de siglas en cualquier publicación futura, por lo que el entrevistado consintió, quedando corroborado en la grabación.

Fecha: 03-06-2024

Objetivo 01: CALIDAD

1. **¿Cómo fue su experiencia cuando usted fue a la municipalidad?**

   Todo bien no más, no he recibido maltrato ni nada.

2. **¿Qué le dijeron a usted cuando usted fue a la municipalidad?**

   Lo que pasa es que vinieron a verificarme en qué situación yo vivo, vino un joven nos ha inscrito no me recuerdo su nombre me ha preguntado cuantas personas vivimos eso me ha preguntado.

3. **¿O sea, usted no fue a la municipalidad a solicitar el empadronamiento?**

   No, yo no fui lo que pasa es que vinieron de la municipalidad casa por casa y le ha pegado en la puerta un stikers, ahí está.

4. **¿Pero eso fue reciente?**

   Si, vinieron unos jóvenes casa por casa, pero más antes yo fui a la municipalidad. Entonces igual me preguntaron en ese entonces el resultado me dijeron que yo salía pobre, entonces igual no más fue ahora.

5. **¿Y el personal que lo atendió aquella vez, le explicaron el procedimiento cuando una persona solicita ser empadronada?**

   Si, me dijo que iban a venir a verificarme el empadronador, lo que pasa es que yo necesitaba para que me atiendan en la posta, entonces no me querían atender en la posta, tienes que actualizar en el SISFOH, entonces vinieron a verificarme recogí el resultado y de ahí recién me atendieron en la posta.

6. **¿Eso quiere decir que usted también fue al municipio a recoger su resultado para que la atiendan en la posta?**

Sí, entonces eso yo le entregue a la posta.

7. **Según lo que me comenta, ¿usted fue a la municipalidad a solicitar el empadronamiento, pero recientemente también vinieron unos jóvenes como parte de la campaña de la municipalidad?**

   Sí.

8. **¿Y aquella vez le explicaron más o menos en cuánto tiempo iban a dar respuesta a su solicitud?**

   Mas o menos un promedio de cuarenta días, creo algo por ahí, aunque no estoy tan conforme con ella vez porque mira yo que tal me enfermo y me muero hasta ahí no me van a atender, tenía que esperar tanto tiempo, qué iba a ser tenía que esperar no más, entonces llego la fecha, tuve que recoger mi resultado entonces para que me atendieran en el SIS.

9. **¿Y en aquella vez, cómo fue la atención del empadronador?**

   En aquella vez que vino, tomó foto, me preguntó cómo vivo, cómo cocino, le dije a leña, me preguntó en que trabajo todo eso me preguntó.

10. **¿Cómo fue el trato del empadronador?**

    El joven fue amable no más.

11. **¿Ahora que vinieron recientemente, cuando vinieron los empadronadores, cómo lo trataron?**

    Igualito no más fue, todo anoto cuantos hijos tengo todo eso anoto

12. **¿Y también verificó su casa adentro?**

    Sí como le comento fue igual, aunque como ya está actualizado esta vez ya no fui al municipio por el resultado.

Objetivo 02: CONFIANZA

1. **¿Usted me comentaba que el motivo porque solicitó el empadronamiento fue para que la atiendan en el SIS? Coménteme ¿Cómo fue?**

bueno lo que pasa es que en aquel entonces mi hijito paraba enfermándose y yo también por eso yo fui y solicité que me empadronen, entonces no me querían atender, pero ahora normal recibo atención en la posta.

2. **¿Tiene usted conocimiento sobre cómo se determina la clasificación socioeconómica de los hogares?**

   La verdad no tengo idea.

3. **¿Qué aspecto usted cree que la Municipalidad debería ser para realizar mejor su trabajo?**

   Deberían de ser más rápido, mucho tiempo demoran en entregar el resultado uno se enferma uno se puede morir esperando además uno no tiene plata para comprar en Farmacias cuesta carísimo las medicinas.

4. **¿Usted confía en el trabajo realizado por la Municipalidad? ¿Por qué?**

   La verdad no, mucho tiempo se demoran debería ser rápido, al menos veinticuatro horas, ¿no? Claro. Ya, de ahí ya debería estar listo.

Entrevistado: 07_CLR 2023

Previo a la entrevista, se informó verbalmente al participante sobre los propósitos de la presente investigación, obteniendo así su consentimiento de manera informada, libre y voluntaria para participar en el presente estudio. Así mismo, se le aseguró que su identidad sería protegida mediante el uso de siglas en cualquier publicación futura, por lo que el entrevistado consintió, quedando corroborado en la grabación.

Fecha: 03-06-2024

Objetivo 01: CALIDAD

1. **¿Cómo fue su experiencia la primera vez que usted fue a la municipalidad?**

   La primera vez me dijeron que me han focalizado, después me dijeron que ya tienes que regresar de veinticinco días, paso veinticinco días, he recogido la hojita de focalización y me ha asegurado acá, en la posta Chen Chen, prácticamente para eso, porque tengo a mi cargo mis dos niños pequeños, entonces me han pedido eso de la posta para que puedas contar con tu seguro, por esa razón le he cambiado porque antes yo vivía en Arequipa.

2. **¿Cuándo fue a la municipalidad, cómo fue el trato del personal?**

   La señorita me ha preguntado, que cuánto gana, tu pareja, en qué trabaja, me dijo, pero independiente nomás y usted, yo le dije que soy ama de casa no más. Entonces me pregunto, después cuanto sería el gasto me dijo. Un monto de mil soles, nomás hemos sumado y así nomás.

3. **¿Y le explicaron el procedimiento que sigue la municipalidad cuando una persona solicita ser empadronada?**

   La verdad no me explicó, solo me dijeron que iban a venir, esta vez tampoco me explicaron solo vinieron para focalizarme y yo me hecho empadronar.

4. **¿Cómo fue la atención del empadronador cuando vino a verificarle a su casa?**

   Vinieron y me echo empadronar en mi patio no más, verifico mi casa además también le dije que yo estoy alojado, porque esta casa es de mi sobrina y luego me dio una hojita.

5. **¿Cómo fue el trato del personal?**

Normal no más me atendió, así como usted habla si me atendido. algunos son renegones, pero no.

6. **¿Le explicaron, digamos, cuanto tiempo iba a demorar para que le entreguen el resultado?**

   Si, me dijo que iba a demorar un promedio de 25 días, después de esa fecha vas al municipio te entrega la hojita de focalización.

Objetivo 02: CONFIANZA

1. **¿Usted me comentaba que el motivo por el que solicito el empadronamiento fue para estar afiliado al SIS?**

   Bueno, lo que pasa es que yo solicite el empadronamiento para tener el SIS acá en Moquegua, por mis pequeños, porque antes estaba asegurada en Arequipa entonces me dijeron que tiene que cambiarse acá, ese fue por ese motivo. Entonces ahora ya no tengo ningún inconveniente con la atención.

2. **¿Qué aspecto usted cree que la municipalidad debería de mejorar para realizar mejor su trabajo?**

   La verdad no estoy segura en que deberían de mejorar.

3. **¿Tiene usted conocimiento sobre cómo se determina la clasificación socioeconómica de los hogares?**

   La verdad no tengo conocimiento, tampoco me explicaron, no tengo idea.

4. **¿Usted confía en el trabajo realizado por la municipalidad? ¿Por qué?**

   Sí, porque siempre están viniendo a las casas verificando, hay que empadronarse nos dicen.

Entrevistado: 08_JST 2023

Previo a la entrevista, se informó verbalmente al participante sobre los propósitos de la presente investigación, obteniendo así su consentimiento de manera informada, libre y voluntaria para participar en el presente estudio. Así mismo, se le aseguró que su identidad sería protegida mediante el uso de siglas en cualquier publicación futura, por lo que el entrevistado consintió, quedando corroborado en la grabación.

Fecha: 04-06-2024

Objetivo 01: CALIDAD

1. **¿Cómo fue su experiencia la vez que usted fue a la municipalidad a solicitar el empadronamiento?**

   Yo he ido a empadronarme, claro yo tengo mi esposo, pero a veces nos alejamos, a veces viene también, nos alejamos entonces a la edad ya no estamos normales. entonces así no más yo me trabajo por ahí, veces me voy por Carumas, a veces vengo también por acá estoy, voy a familiar, a veces se me llevan a recoger cebollas. A veces también salgo a la feria a venderme un poquito, me engañan, me dan plata falsa, así entonces por eso yo he ido al llorando al municipio, entonces después ya me han inscrito entonces de ahí ya me dieron platita ya.

2. **¿O sea, usted fue a la municipalidad porque quería formar parte de algún programa social?**

   Si, después ya me han inscrito, ya me han dado platita, ya he cobrado ya, recién me están dando, después, así no más vivo a veces me voy donde mi hija, también tengo mis demás hijos, aunque no voy, acá vivo sola, a veces viene mi pareja cuando cocino, cuando no cocino también no viene.

3. **¿Cómo fue el trato del personal cuando fue a la municipalidad?**

   Me han dicho que me han dicho que si, me van a dar platita, entonces han verificado ahí y me dijeron que sí.

4. **¿Y el personal le explicaron el procedimiento cuando una persona solicita ser empadronada? explique.**

Sí, sí me han explicado, entonces han venido, en ese ratito también perdí la llave, fui a comprarme flores día de todos los santos ha sido, entonces acá afuerita no más me empadronaron, así no más después ya no han vendió.

5. **¿Y el personal le explicó cuánto tiempo iba a demorar su trámite?**

   Sí, me explicó mas o menos ha pasado como cuatro meses ya.

6. **¿Cómo fue la atención del empadronador?**

   Vino el empadronador, no tenía la llave por eso no me verificó adentro de mi casa, me dijo cómo vives, entonces le expliqué así no más vivo. Yo no sé leer ni escribir soy analfabeta, antes me trabajaba con negocito como sea, ahora más bien me engañan a veces también me vendo, me compro también por ahí poquito unos cuarenta solcitos entonces con eso me paso la vida, por eso llorando fui, entonces de ahí ya me han sacado en pobreza (2) creo y de vueltas he ido llorando ya debo sacar como unos tienen todo ellos sacan y yo porque ha salido pobreza (2), entonces de ahí han venido también me han mirado.

7. **¿O sea, usted no podía inscribirse a un programa social porque el resultado salió que tenía pobreza (2)?**

   Lo que pasa es que recién no más me inscrito, yo no sé leer ni escribir entonces así no más estaba andando, tengo una hija no más casi cerca mis demás hijos nada se preocupan, porque yo no sabía ni como ir, ni adónde ir, no sabía, la gente habla no más, pero yo no podía, mi hija también estaba enferma ya 5 años entonces no podía llevarme, y como se ha aliviado un poco me ha llevado, para que pueda sacar pensión, después me llevo a san Antonio porque yo no puedo. entonces así he conseguido porque yo capas no hubiera conseguido, porque a la mujer también no hay donde trabajar.

8. **¿Y cuando vino el empadronador, cómo fue el trato?**

   Bien no más me ha tratado el empadronador, ha sido comprensible.

9. **¿Y le explicó más o menos cuánto tiempo iba a demorar el resultado?**

   Si, aunque no me recuerdo bien que me ha dicho, pero me dijo vienes me dijo, entonces ya no fui, porque mi mama esta también viva, entonces me toco ver a mi mama y ya no he ido. Hasta en enero, entonces también me dijeron que venir a visitarme entonces ya no he ido.

10. ¿Y quién le dijo que iban a venir a visitarla los de la Pensión 65?

Si, aunque yo después ya no he ido, hasta ahora ultimo cuando están cobrando ya me han hecho también marcar la tarjeta como no se leer ni escribir entonces he hecho lo posible entonces he logrado sacarme.

Objetivo 02: CONFIANZA

1. **¿Cuál fue el motivo por el que solicito el empadronamiento?**

   Como le comenté fue para recibir Pensión 65 ahora estoy recibiendo con normalidad, quinientos soles me han dado, recién también estoy recibiendo.

2. **¿Y usted tiene conocimiento cómo determina la clasificación socioeconómica de los hogares?**

   La verdad, no sabría decirle.

3. **¿Qué aspectos cree que debería de mejorar la municipalidad para realizar mejor su trabajo?**

   Una que trabaja ahí me pregunto si tenía celular, entonces pueden ir a Chen Chen o a san Antonio me han dicho, pero yo no tenía celular ni nada entonces no tenían celular ni como llamarme, entonces así estoy.

4. **¿Usted confía en el trabajo realizado por la municipalidad? ¿Por qué?**

   La verdad si confió, porque gracias a eso a nosotros nos dan los programas sociales.

Entrevistado: 09_LTC 2023

Previo a la entrevista, se informó verbalmente al participante sobre los propósitos de la presente investigación, obteniendo así su consentimiento de manera informada, libre y voluntaria para participar en el presente estudio. Así mismo, se le aseguró que su identidad sería protegida mediante el uso de siglas en cualquier publicación futura, por lo que el entrevistado consintió, quedando corroborado en la grabación.

Fecha: 05-06-2024

Objetivo 01: CALIDAD

1. **¿Cómo fue su experiencia cuando usted fue a la municipalidad?**

   La verdad es que yo no fui a la municipalidad, pero vinieron a mi casa y ahí me empadronaron y justo esa fecha se estaba venciendo mi SIS, entonces me empadrono, bien nomas me atendido el joven, entonces me explico que el empadronamiento dura cada cuatro años, entonces por eso también accedí a que me empadronaran.

2. **¿Y el joven le comentó que era por parte de esta campaña o estaba por ahí por su asociación?**

   Creo que campaña, porque estaba dando vuelta por mi asociación, creo que fue por el mes de noviembre.

3. **¿Cómo fue el trato del empadronador?**

   Bien no más me atendido el joven.

4. **¿Y le explico el procedimiento cuando una persona solicita ser empadronada?**

   Sí me explicó, pasó adentro, aunque no estaba como está ahora, más allá estaba mi cuarto.

5. **¿O sea el empadronador sí verificó su hogar? ¿Cómo así? ¿Qué le dijo?**

   Sí, me preguntó qué tengo, qué no tengo, cuántas personas viven en esta casa, tv, como cocina, cuantos cuartos, todo eso me pregunto, aunque todavía no he ido a recoger mi resultado.

6. **¿El empadronador le explicó cuánto tiempo iba a demorar el resultado de su evaluación?**

Un promedio de quince días máximo me dijo, te acercas a la municipalidad SISFOH, aunque ya no fui porque perdí el tiket que me había dado por entonces, ya no fui.

Objetivo 02: CONFIANZA

1. **¿Cuál fue el motivo por el que usted accedió a ser empadronada?**

   Mas que nada por mi SIS, porque ya se estaba venciendo mi clasificación socioeconómica, entonces yo sí necesito, porque tengo un niño de autismo, o especial.

2. **¿Usted en la actualidad forma parte de algún programa social?**

   La verdad no, tampoco me he inscrito.

3. **¿Usted conoce cómo se determina la clasificación socioeconómica de los hogares?**

   La verdad me olvide, pero creo que sí me explicó. Creo que eso depende de la evaluación cuando vinieron a verificarme.

4. **¿Qué aspecto usted cree que debería de mejorar la municipalidad para realizar mejor su trabajo?**

   Para mi está bien, porque antiguamente yo vengo de lima hace siete años vivo acá en Moquegua, entonces para poder cambiar mi SIS a Moquegua, ahí si como me han hecho para acá para allá, entonces tuve que hacer un trámite y demoro bastante.

   Entonces estoy conforme, gracias al joven que vino, más práctico, además ni sabía que se vencía.

5. **¿Usted confía en el trabajo que viene realizando la municipalidad? ¿Por qué?**

   Bueno, se podría decir que sí, porque sé que cuando uno hace ese trámite un poco demora y no llega rápido.

Entrevistado: 10_RS 2023

Previo a la entrevista, se informó verbalmente al participante sobre los propósitos de la presente investigación, obteniendo así su consentimiento de manera informada, libre y voluntaria para participar en el presente estudio. Así mismo, se le aseguró que su identidad sería protegida mediante el uso de siglas en cualquier publicación futura, por lo que el entrevistado consintió, quedando corroborado en la grabación.

Fecha: 05-06-2024

Objetivo 01: CALIDAD

1. **¿Cómo fue su experiencia cuando usted fue la Municipalidad?**

   En esa vez que he ido fue para ver si puedo solicitar apoyo, por eso he ido. Entonces me han atendido bien no más, aunque primerito una señorita no me ha atendido, pero, no tengo tiempo, no tengo tiempo. Entonces bueno haya, entonces me ha preguntado, como vives me dijo, entonces le dije que así no más yo vivo como te digo, agüita yo me vendo, yo vivo sola con mi nieto vivo, haya entonces mañana vienes ahora estamos full personas diciendo, allá mismo he ido.

2. **¿En qué horario fue cuando le dijeron que no tenían tiempo?**

   A las diez de la mañana creo que fue, entonces yo le pregunte cuando masomenos puedo venir señorita le dije, si es posible mañana temprano me dijo, haya le dije, entonces otra la señorita ha salido, yo te voy a ayudar yo voy a hablar acá a la señorita me dijo, entonces espere un rato y de ahí me han atendido.

3. **¿Y esa señorita que le ha ayudado es una persona que trabaja en la municipalidad o fue de la misma oficina?**

   De la misma oficina fue, entonces ella misma me ha pasado a otra señorita, le haya dicho que pase no más entonces me han atendido, entonces me han preguntado como vives, como es tu casita como es si es de adobe o material, en que trabajas, y como te digo yo vivo vendiendo refresco de eso yo vivo, entonces una hoja me ha dado, de eso no más, haya me dijo entonces una hoja me ha dado, con este vas a ir a san Antonio, entonces con mi nieto he ido, ahí me he inscrito al centro del adulto mayor.

4. **¿Cómo cree que fue el trato del personal?**

Tranquilo, bueno no más, nada me dijeron, porque al final si me han atendido por eso te estoy diciendo que con esa hoja escrito me han dado con este vas a ir abajo (al adulto mayor) con mi nieto hemos ido, entonces acá va aquedar tus papeles ven de acá tres días ven me dijo, entonces he ido también, después he pasado acá arriba y ahí hemos quedado.

5. **¿Le explicaron el procedimiento cuando una persona solicita ser empadronada?**

   No me explicaron nada, solo dijeron que vendrían a verificar.

6. **¿Cuándo vino el empadronador, cómo fue?**

   No me dijeron nada, solamente la casa ha mirado, un joven también ha venido, que miedo voy a tener yo no le debo nada a nadie, entonces le echo pasar ha visto como es mi casa de adobe, así no más vivo, también yo reciclo botellas papeles, fierritos, ha revisado todo y le ha anotado. Entonces eso no más.

7. **¿Cómo fue el trato del empadronador cuando vino a verificarte?**

   Normal no más fue la atención, entonces con ese papel vas al municipio me dijo, aunque ese papel rosadito se ha perdido, entonces tuve que ir al municipio de ahí me ha dado una hoja blanquita.

8. **¿Y le explicaron más o menos cuánto iba a demorar el resultado?**

   Creo que ha pasado de un mes de un mes fue.

Objetivo 02: CONFIANZA

1. **¿Cuál fue el motivo por el que usted solicitó el empadronamiento?**

   Lo que pasa es que yo no pensaba hacer ese trámite, entonces como yo vendía en la calle no más, ahí me han alcanzado, entonces me ha preguntado como vivo, entonces vendiendo mi agüita con eso no más yo vivo le he dicho, haya entonces escríbete para que le apoyemos.

2. **¿Quién le dijo escríbete para que le apoyemos?**

   Una señorita que trabaja en la municipalidad, una señorita una gordita me dijo, entonces yo también me atreví, mi nieto también me dijo inscríbete no más porque,

no puedes inscribirte dicen que están dado ayuda a los pobres entonces porsiacaso he ido yo.

3. **¿Usted sabe cómo se determina la clasificación socioeconómica de los hogares?**

   La verdad, eso no tengo conocimiento

4. **¿Qué aspectos debería de hacer la municipalidad para realizar mejor su trabajo?**

   Seria, a las personas que no tienen deberían de apoyarlas, aunque no estoy tan al tanto en ese aspecto.

5. **¿Usted confía en el trabajo realizado por la municipalidad?**

   Sí, aunque nosotros, tanto jóvenes como señoras, todos vamos a votar, entonces porque no nos pueden dar, a los chicos tampoco ya no les quieren dar. Entonces los que son sus allegados a ellos ahí están, a los pobres no les dan.

   Antes yo recuerdo cuando vivía en Ilo, venían casa por casa te regalaban canastitas antes te daban, ahora no se recuerdan.

   Entonces, solo cuando va a entrar para ser alcaldes regidores ahí si, pero cuando llegan ahí se olvidan a los pobres no les dan, ahora a los abuelitos que están así, deben ir casa por casa, entonces como no me dan ya no me interesa por eso yo me vivo mi esfuerzo, porque acaso cuando estoy vendiendo me dan un sitio, por eso nada me dan pues.

   Entonces, ahora también he ido hablar con el alcalde a hablar por mi nieto a ver si le pueden dar trabajo, el guachimán me dijo no está, no está, porque el también me conoce, no esta no está entonces me fui, haya gracias le dije.

Entrevistado: 11_GLLMN 2023

Previo a la entrevista, se informó verbalmente al participante sobre los propósitos de la presente investigación, obteniendo así su consentimiento de manera informada, libre y voluntaria para participar en el presente estudio. Así mismo, se le aseguró que su identidad sería protegida mediante el uso de siglas en cualquier publicación futura, por lo que el entrevistado consintió, quedando corroborado en la grabación.

Fecha: 06-06-2024

Objetivo 01: CALIDAD

1. **¿Cómo fue su experiencia cuando fue la Municipalidad?**

   Cuando yo fui, tranquilo no más para inscribirme y hablar ahí, entonces normal no más me han atendido, no me recuerdo bien lo que me han preguntado, yo fui con mi hija, ella me llevó, ella sabe más.

2. **¿Cómo fue el trato del personal de la municipalidad?**

   Bien no más me han atendido.

3. **¿Le explicaron el procedimiento cuando una persona solicita ser empadronada?**

   Me han dicho que vamos a ir a tu casa, de ahí vamos a ver el resultado, porque dice que hay que inscribirse porque se acaba y vuelta hay que inscribirse otra vez.

4. **¿Y en su caso ese resultado se había vencido?**

   Si, mi hija me llevo porque yo no se leer también yo, entonces vuelta también ya lo he recuperado, porque dice que vuelta hay que renovar no se de cuantos años una a dos años creo, hay que renovar dice, entonces por ese motivo fui al municipio.

5. **¿Eso quiere decir que en la actualidad forma parte de un programa social?**

   Si, yo recibo Pensión 65 por ese motivo fui a renovar

6. **¿Y le dijeron en cuanto tiempo iba a demorar todo el trámite que usted hizo?**

   Creo que dos meses creo, porque para lima creo que lo mandan, porque se acaba eso también ya no se puede cobrar.

7. **¿Y cómo se enteró que su clasificación socioeconómica se iba a vencer? ¿quién le dijo?**

   Cuando vamos a preguntar ahí fue, cuando vamos a cobrar más antes, entonces nos dicen ya falta poquito porque ya se acaba hay que renovar eso nos dicen, entonces ahí en sistema ven eso.

8. **¿Cómo fue cuando vino el empadronador?**

   Normal no más como te decía, yo vivo así, ahora yo vivo con mi hija ahí también me ha dado cuartito ahí yo vivo yo.

9. **¿Cuándo vino el empadronador solicito verificar su vivienda?**

   Si, dentro a verme como vivo, me sacan foto todo como viven, yo también vivo sola con mi hija. entonces yo antes estaba abajo (vivía en otro lugar) y de ahí ya me he venido un día me he venido acá con mi hija, y como también soy de edad. Yo sufro de la presión, por eso me vine a vivir con ella.

10. **¿Y el empadronador le explicó en cuanto tiempo iba a estar su resultado?**

    Sí, pues, no me acuerdo bien creo que fue de un mes masomenos.

Objetivo 02: CONFIANZA

1. **¿Coménteme cuál fue el motivo por el que fue a solicitar el empadronamiento?**

   Como no se leer ni escribir fui con mi hija, con ella he ido, porque me dijeron hay que renovar porque se vence, los de Pensión 65, entonces normal estoy recibiendo, no me han quitado. Ahora más bien nos han dicho que ya no vamos a poder cobrar, más antes íbamos así no más cobrar a los bancos haciendo cola, ahora nos han cambiado con tarjeta, eso también he ido con mi hija nos ha hecho marcar todo.

2. **¿Usted sabe cómo se determina la clasificación socioeconómica de los hogares?**

   Bueno la verdad no me han explicado eso, pero los que somos pobres así no más somos, porque con la edad que estamos, claro que cuando uno es joven eso puede cambiar no, pero así nosotros estamos así no más será eso digo yo.

3. **¿Qué aspectos cree que debería de mejorar la Municipalidad para realizar mejor su trabajo?**

Depende de ellos, o sea, depende de ellos como te van a atender, como puede ser, depende de los que ellos dispongan que hacer para decidir. Porque yo no, yo no puedo decir, usted me hace esto, usted me hace aquello, como ellos depende de ellos y a ellos me pueden decir cómo va a ser.

4. **¿Usted confía en el trabajo realizado por la municipalidad?**

Adonde más podemos confiar, porque ellos son los que siempre nos dan y nos ven como estamos viviendo, ahora los de Pensión 65 también vienen a vernos como estoy viviendo. Ahora hace una semana también vinieron a verme, entonces si confiamos. Entonces no soy yo no mas también hay artos veteranos que también reciben, también hay hartos.

Entrevistado: 12_MRA 2023

Previo a la entrevista, se informó verbalmente al participante sobre los propósitos de la presente investigación, obteniendo así su consentimiento de manera informada, libre y voluntaria para participar en el presente estudio. Así mismo, se le aseguró que su identidad sería protegida mediante el uso de siglas en cualquier publicación futura, por lo que el entrevistado consintió, quedando corroborado en la grabación.

Fecha: 10-06-2024

Objetivo 01: CALIDAD

1. **¿Cómo fue su experiencia cuando usted fue a la municipalidad?**

   Bueno, primeramente, uno va y se presenta, y dice el motivo. Porque yo necesitaba justamente el SISFOH, porque yo me venía de Arequipa, estaba viviendo en el tiempo de la pandemia hasta cierto tiempo, pero necesitaba cuando me vine aquí, porque allá no tenía ya trabajo en Arequipa entonces me vine aquí en casa de mi mamá y necesitaba el SIS de nuevo.

   Cuando ya me apersoné entonces ellos me pusieron, este como le puedo decir, como trabas, porque no me atendieron rápido, me dijeron que yo tenía que hacer un croquis llenar unos papeles entonces no fue rápido, quedaron en venir, dejé algunas evidencias de mi identidad, de mis hijitos también, y no me las quisieron recibir porque ellos me pedían un croquis. Entonces, en todo caso, vamos a ir a visitarle, me dijo, me pidieron mi dirección, vamos a ir a visitarle y nunca vinieron.

   Entonces cómo fue que yo obtuve SIS, porque justamente, este, mi mamita vive aquí, yo vivo en casa de mi mamá, entonces ella por vinieron a empadronarle por el SISFOH que ella muy parte tenía. Entonces, por eso me empadronan y entonces, bueno, también la posta me ayudo al momento de recibir esa esa atención que yo necesitaba. Así fue como yo obtuve el SIS.

2. **¿Cuándo vinieron a empadronarla a su mamá fue porque ella solicitó que la empadronen o ella es beneficiaria de un programa social en la actualidad?**

   Si, mi mama es beneficiaria. Entonces me preguntaron, pues yo le dije que estaba con esa necesidad, de que necesitaba el SIS, por mis hijitos también y bueno ellos me dijeron que me iban a ayudar. Entonces, me apuntaron, entonces me dijeron que ya iban a ser necesario de que yo iba a ir hasta abajo mandar croquis, porque

justamente ellos venían por mi mamá. Entonces, mi mamá ya había venido haciendo ese trámite ya a tiempo, porque creo que renuevan cada cierto tiempo. Entonces, mi mamá ya venía haciendo hace tiempos y todo ya venía haciendo eso, entonces, así fue como me hice de nuevo empadronar.

3. **¿Cómo usted escribía el trato que recibía con la personal de la municipalidad?**

   O sea, bien, al final si me pudieron ayudar con lo que yo necesitaba. El joven que vino a visitarme el me ayudo.

4. **¿Cómo fue el trato del empadronador cuando vino?**

   Sí, o sea ha sido muy comprensible puedo decirlo. porque comprendió, además mi mamita no estaba en casa, entonces bueno, había cosas que yo no podía decirles en el caso de mi mama, pero mi mamá justo llegaba de no sé dónde había ido, entonces donde había salido y la empadrono a mi mama, primero termino conmigo y después con mi mama. Entonces puedo decir que el joven fue muy amable no más.

5. **¿Eso quiere decir que en esta vivienda hay dos hogares?**

   Sí.

6. **¿Y digamos, le explicaron el procedimiento cuando una persona solicita ser empadronada?**

   Sí, sí, mire, por eso, cuando yo fui a la Municipalidad, o sea, ellos me dijeron, que va a demorar, yo necesitaba, señorita. Porque estaba mi hijito, estaba mal, justamente entonces, estaba todavía con estos riesgos de la pandemia. Entonces, yo necesitaba que el SIS, por eso me dijeron que solamente por emergencia me podían atender una vez, entonces me dijeron que si voy volver a venir, que me iban a cobrar la consulta, y yo por eso era mi urgencia de que ellos me atiendan, entonces pero no, ellos me dijeron sí, pero hay que ir todavía había que iremos, espere usted, bueno no. ¿y cuánto va a demorar cuando vayan usted en hacerme la visita? Le dije. Bueno demorará tres meses, a veces cuatro, a veces cinco, a veces seis. Y yo decía guau, decía. Pero bueno, como le digo, gracias a Dios vino el jovencito, justamente por el tema de mi mamá y ya, pues, me empadrone.

7. **¿Y el empadronador, cuando vino, pidió verificar su vivienda?**

Si dentro, con permiso de mi mama entro, porque como le dije yo solamente vivo alojadita en un cuarto no más y mi mama es la propietaria.

8. **¿Y el empadronador le explicó cuánto tiempo iba a demorar el resultado?**

   No recuerdo, no recuerdo si me habló, pero dijo que cada cierto tiempo venían.

9. **¿Cómo se enteró usted del resultado?**

   Porque justamente fui al a la posta. Mire, el joven me dijo, vaya usted y dígale que le han empadronado y que le ayuden de esa manera, que no, ya ellos ya nosotros nos ponemos al tanto con ellos, en todo caso a necesitaran o ellos siempre piden a la Municipalidad algo, piden, entonces ellos entran a la computadora, no sabemos si me explico esa idea.

   Yo pienso que eso esa ayuda ha sido inmediata, porque yo cuando fui, creo que ni al mes fui a la posta entonces yo ya tenía el SIS, yo ya no era problema, para mí estar yendo, estar la Municipalidad, estar esperando una respuesta o que más califiquen, que si o sea, que SIS me correspondían.

Objetivo 02: CONFIANZA

1. **¿Cuál fue el motivo por el que usted solicitó el empadronamiento?**

   El motivo más que nada por la ayuda del SIS, entonces normal me están atendiendo.

2. **¿Qué aspecto usted cree que debería mejorar la Municipalidad para realizar mejor su trabajo?**

   Que sea más empáticos con las personas que necesitan, pues, ¿no? realmente ese servicio, porque como usted puede ver no todas las familias, o sea, por lo menos tienen, un sustento o como ver la necesidad de salud por los por los hijos o de repente de uno mismo, ¿no? Entonces, no todas las familias cuentan con eso. Hay familias, este, que no cuentan, por ejemplo, con un papá o de repente no sé, los padres o no se ven adultos mayores se ven solos, ¿no? y a veces ellas responden esa esa condición de que ya sí te vamos a atender, entonces te toman los datos y te dicen ya vamos a ir por tu casa, por ejemplo, el adulto mayor estaría mal y o sea, pasa una semana, dos semanas y no viene a nadie, y el adulto mayor está mal, se puede estar muriendo, o sea, por no tener SIS. Cómo recibir la atención. Entonces, ellos deberían de ser más empáticos, deberían de repente poner, no sé, no cambiar ese tipo de atención, o si de repente, si ellos no tienen personal para venir a

verificarte como dicen su domicilio o decir, por lo menos, mandar, pedir por ejemplo a alguien. Yo he visto que hacen otras tienen otras instituciones que de repente necesitan algo, como, por ejemplo, la UP necesita investigaciones de algo y algún menor que está pasando a alguna situación difícil en la familia, ellos vienen, ellos constatan al momento, ellos toman la foto, la asistenta visita y todo lo demás, ¿no? Entonces ellos atienden rápido en cambio la municipalidad cuando atienden se demoran.

3. **¿Usted tiene conocimiento de cómo se determina la clasificación socioeconómica de los hogares?**

   Yo pienso que es por lo, justamente uno abarca adentro, ¿no? O sea, uno lo que tiene cuando te vienen a verificar. O sea yo creo que de acuerdo a eso ellos te hacen la calificación, porque, ellos te piden permiso para pasar, te preguntan si tú tienes son tienes esto, tienes aquello, ¿no? Y ellos hacen así su clasificación pienso yo.

4. **¿Usted confía en el trabajo realizado por la Municipalidad?**

   No podría decirle porque nosotros somos tan imperfectos, entonces no puedo decirle o no está segura porque, o sea, imagino que la Municipalidad todavía hay cosas por mejorar, ¿no? Eso va a servir claro, porque somos seres humanos imperfectos y bueno, ¿no? Y bueno, de ahí por ahí siempre uno comete errores, no somos, pues perfecto. A veces queremos, o sea, tratamos de atender a unos bienes y de repente no nos damos cuenta, ¿no? Este, que a otras está estamos haciendo de menos, o este si merece la atención y a este menos así.

Entrevistado: 13_LZ 2023

Previo a la entrevista, se informó verbalmente al participante sobre los propósitos de la presente investigación, obteniendo así su consentimiento de manera informada, libre y voluntaria para participar en el presente estudio. Así mismo, se le aseguró que su identidad sería protegida mediante el uso de siglas en cualquier publicación futura, por lo que el entrevistado consintió, quedando corroborado en la grabación.

Fecha: 12-06-2024

Objetivo 01: CALIDAD

1. **¿Cómo fue su experiencia cuando usted fue la municipalidad?**

   Yo no sabía, la primera vez, me dijeron que había un SISFOH. Porque iban a apoyar para personas así de bajos recursos. Entonces ya yo fui y me escribí me dijo cuántos hijitos tengo. Yo tengo dos chiquitos menores, dos mayores, pero ya ellos trabajan, ya tienen familia también. Entonces de ahí yo agarré ya me dijo, y ya, entonces ya vamos allá a verificar a tu casa. Entonces igualito le dije el caso de este lote, le dije no es mío es de mi hermana le dije, yo me vivo en módulos así igual, más arriba tengo mi ranchito con esteritas, así pues, sin nada cuando llueve así todo se moja. Entonces vamos a ir a ver 'pue' me dijeron. Entonces vinieron lo hice pasar a ese modulo, ese piso también es de tierra, si le dije, pero este módulo tampoco es mío es de mi hermana le dije, de hi agarre, me pregunto cuántos hijos tengo, si tengo licuadora, con que cocinas me dijo, entonces le dije a veces me cocino a leña porque a veces no hay gas no me alcanza, entonces cuando saco comida a veces a vender, vendo chicharroncito, a veces hago papa rebosada, papa rellena saco a vender le dije y a veces me cocino a gas, a veces si tengo le dije. Haya me dijo.

   Después como le dije tengo dos chiquitas y eso no más le dije, entonces me dijeron que ya le vamos a avisar, después también yo igualito fui, porque después de 15 días no había nada. Oye, igualito, me dijeron, no solamente eso, tenemos tomando más datos o más así entonces yo entre mi dije ya pero no me apoyaran en algo no, porque yo quería que me apoyaran en algo o trabajo no y nada y ahí quedó en nada.

2. **¿O sea usted me comenta que fue a la municipalidad por una ayuda que usted estaba necesitando en ese momento?**

Si porque mire, mi pareja tuvo accidente y se fue, entonces yo soy sola afronto mi caso, por eso también mis hijitas les puse a estudiar a Estuquiña yo también le conté, porque por este motivo las he puesto, porque el dinero no alcanza, ahí me apoyan con los cuadernos además ellos van con ropita de calle a estudiar, por eso les puse ahí, claro que es caro el pasaje porque son cuatro pasajes diarios, pero no gasto en uniformes por eso le dije mi caso es así. Haya me dijeron.

Ahora también mi hijita la mayorcita ya termino la secundaria, allá también no hay secundaria, solamente primaria, entonces me puse a buscar colegios acá entonces encontré colegio en Perubir. Entonces no podía dejar a la chiquita arriba y la mayorcita entonces a las dos las he sacado, ahora también para el colegio no tengo porque cuotas, para cada aniversario piden y ahí no dicen que no tengo, porque dicen no que así la mayoría ha acordado ahí no dicen no tengo. Entonces no es así, ahora claro a veces tengo que dar no todo, pero poco a poco tengo que dar. Igual también les conté este es mi caso entonces me entendieron.

Ahora también el joven que vino, me dijo si señora nosotros también solo venimos a verificar datos, así como usted una hoja me han dado después de llenar los formatos, a eso no más vengo señora solo yo vengo a empadronar, entonces me dijo no se preocupe yo también voy a decirles saber allá, pero ese es mi caso le dije. Haya muchas gracias y así después nunca vinieron.

3. **¿Cómo describiría el trato del personal de la oficina?**

Si, me pregunto los requisitos que se debe de traer entonces no lleve pue, yo le conté no es mi lote ahí yo estoy viviendo provisionalmente porque en mi lote yo estoy rellenando, entonces que vas a hacer, además en mi casa no tengo ni agua ni luz, entonces yo con mi manguera llevo agua, entonces me dijeron como no vas a tener, tú tienes que traer recibos, ahora yo le lleve de mi hermana, no quería, mire señorita yo estoy viviendo donde mi hermana le estoy cuidado, ahora luz yo no tengo le dije, entonces eso le lleve eso no más tengo no tengo otro le he dicho.

4. **¿O sea por insistencia le atendieron?**

Sí, además yo nunca me he registrado ahí, solamente me avisaron una señora me dijo porque no te registras para que te ayuden por tus hijitas, porque yo trabajo vendiendo en el mercado entonces me dijeron para buscar alguna ayuda o trabajo al final ni una ayuda he recibido hasta el momento.

5. **¿Le explicaron el procedimiento cuando una persona solicita ser empadronada?**

   Si me explico, que cuando uno solicita ser a empadronada que iban a mandar personal, entonces vas a estar al tanto de 10 días a 15 días iban a ir, haya le dije, ojalas que yo este le dije, ahora también salgo yo no estoy, haya entonces será en la tarde, ojalas este porque a veces también me voy a la chacra y vengo a las 7 o a 7.30 de la chacra todo el día me pierdo, creo que vinieron parece porque no le hemos encontrado me dijeron, haya entonces yo trabajo entonces yo me fui a la chacra.

6. **O sea, como no venían ¿Usted fue otra vez a la municipalidad?**

   Si, yo fui, me dijo que al parecer no estaba, pero ahora vamos a volver a mandar personal pero esta vez quédese en su casa no vaya a salir me dijeron, pero sabes yo tengo que trabajar para mis hijitos que van al colegio.

7. **¿Y cómo fue el trato del empadronador?**

   Bueno, el joven bien no más me explico cómo es, como es joven también tuvo paciencia.

8. **¿Cuánto tiempo le explicó que iba a demorar el trámite hasta la obtención de su resultado?**

   Un promedio de diez días me dijo, una vez que llenamos estos datos que usted está firmando, esto tengo que entregarlo a la municipalidad y según de eso que será, pero yo le dije yo no tengo trabajo ni nada y me dijo según de eso le van a evaluar porque hay varios así, de acuerdo a eso le evaluamos, aunque de ahí nada pue.

Objetivo 02: CONFIANZA

1. **¿Cuál fue el motivo por el que usted solicito el empadronamiento?**

   Yo pensé que iban a ayudarme porque estaba atravesando un momento difícil y hasta el momento nada, ni siquiera un trabajo nada al final.

2. **¿Usted sabe cómo se determina la clasificación socioeconómica de los hogares?**

   Si creo que me han explicado, pero no me recuerdo.

3. **¿En qué aspectos cree que usted debería mejorar la Municipalidad realizar mejor su trabajo?**

   Yo digo, sí, así que vienen a verificar, creo que deberían de evaluar sus casos y brindarles un apoyo para ellos, si tienen hijos menores un apoyo, siquiera trabajo, no todo el año pienso, pero ya pe un par de meses, sea lo que sea, eso es lo que digo, pero no hay nada. pero también como cambian los alcaldes, a veces no todos piensan igual pero el alcalde debe de priorizar porque para eso te vienen a verificarte eso digo yo.

4. **¿Usted confía en el trabajo realizado por la Municipalidad? ¿Por qué?**

   La verdad no, porque no hay nada al final todo es cobrar impuestos y al final no hay nada, porque al final cuando vienen también queda en nada, porque cuando vienen a evaluarme, me preguntan cuanto pagas la luz, el agua, cuanto gastas, ahora el autoevaluó también me ha venido. Tal vez eso quieren saber cuántos viven como van a pagar, de otra manera para que vienen si al final no hay nada. Entonces si ellos te vienen a verificar cuantos viven y si hay pobreza ellos no hacen nada. Ha, pero cuando vienen el autoevaluó otros papeles que hay que pagar, si o si ahí si no dicen no tienes plata. entonces para que me viene a verificar si toda esa información está en la pantalla entonces eso me da un poco de colera porque al final no hay nada.

Entrevistado: 14_DNL 2023

Previo a la entrevista, se informó verbalmente al participante sobre los propósitos de la presente investigación, obteniendo así su consentimiento de manera informada, libre y voluntaria para participar en el presente estudio. Así mismo, se le aseguró que su identidad sería protegida mediante el uso de siglas en cualquier publicación futura, por lo que el entrevistado consintió, quedando corroborado en la grabación.

Fecha: 12-06-2024

Objetivo 01: CALIDAD

1. **¿Coménteme cómo fue su experiencia cuando usted fue a la municipalidad?**

   Bueno, primeramente, yo fui, porque se iba a vencer la clasificación del SISFOH, creo que faltaba un mes para que se vencerse. entonces fuimos allá a la municipalidad dijeron que iba a venir a la casa, entonces cuando vinieron a la casa nos dieron un papel, con eso fuimos al municipio, esperamos en unas cuantas horas, después también nos dieron un papel más y ya con ese fuimos a Pensión 65, diciendo que ya fuimos vistos en la casa, que habían calificado como extrema pobreza, entonces Pensión 65 nos aceptó y ya nos vinimos tranquilos para la casa, y al poco tiempo nos enteramos que mi papá tiene un desgarre en los hombros, y eso es, este, le está causando el motivo por el cual el siempre para en la casa , pero siempre se despierta en la tarde, en la mañana fue con dolores, y así cada cinco días está pues diciendo con el diclofenaco, tramadol y orfenadrina y eso le relaja, los hombros, todo, pero digamos que el momento no más pues. Entonces el SISFOH nos trató bien no más.

2. **¿O sea, ustedes fueron a la municipalidad para renovar su clasificación para seguir formando parte de algún programa social?**

   Efectivamente, porque nos llegó un mensaje, en el celular, diciendo que tienen que ir a renovar su SISFOH, creo que decía Municipalidad de Moquegua tienen que renovar su SISFOH caduca, dentro de un mes.

   Entonces por eso fuimos a la municipalidad, entonces han venido a constatado de ahí creo que eso se ha renovado tres años más creo.

3. **¿Cómo fue el trato del personal de la municipalidad?**

Bien no más, han sido serviciales, cordiales eso no más puedo decir.

4. **¿Y le explicaron el procedimiento cuando una persona solicita ser empadronada?**

   Sí, nos dijeron así. Nosotros vamos casa por casa, y justamente vi chicos empadronado, entonces me dijeron si vamos a ir, porque justamente faltaba días para que vengan por acá, como faltaba dos días, entonces justo esos días vinieron y entonces aproveche para hacerme empadronar y con ese papel de extrema pobreza fui a Pensión 65, porque después también vinieron para constatar si estaba vivo o estaba muerto, el pensionista, entonces normal pues no.

5. **¿Cómo fue cuando vino el empadronador?**

   Bien no más, fue cordial dice era abogado un joven que también estudiaba y trabajaba, entonces paso para adentro pal fondo, ha visto mi casa de adobe todo mojado por eso también se cayó mi pared, entonces ha visto a contratado, me dijo a ustedes si están muy mal, un cuarto no más tienes, ustedes son de extrema pobreza, tengo un catre malogrado roto oxidado, el colchón también y el piso es de tierra.

6. **¿Y le explicó cuánto tiempo iba a demorar el resultado?**

   Si nos dijo que iba a demorar, pero me explico que no iba a demorar mucho, porque yo le dije nosotros somos beneficiados de Pensión 65,porque nosotros somos personas discapacitadas, mi papa es persona discapacitada, yo soy bipolar además mi papa es hipertenso, tiene sus reflujos, tiene que estar durmiendo parado o bien levantado bastante para que pueda cálmale, respirar, además para darle la comida, ahora aparte tiene los huesos rotos, porque lo que pasa es que dormimos en un colchón con resortes malogrado, ahí nosotros estamos durmiendo, entonces para que ya no sufra le puse del lado del resorte que no se salía entonces eso ha hecho que desprender del hombro, como es viejito entonces por su edad, el tendón se ha roto, por eso ahora esta con analgésicos y fisioterapia, ahora eso también lo le ayuda mucho porque, los doctores me dijeron que eso puede demorar como también puede quedar así.

Objetivo 02: CONFIANZA

1. **¿Cuál fue el motivo por el que usted fue a solicitar el empadronamiento?**

Bueno como le decía, fue porque me mandaron un mensaje la municipalidad para renovar el SISFOH, para renovar los beneficios de la Pensión 65, como le decía mi papa es el beneficiario, también está un poco mal también porque acá no hay más viejitos también.

2. **¿Qué aspectos usted cree que debería mejorar la Municipalidad para realizar mejor su trabajo?**

   Bueno, yo lo único que puedo decir, solamente es que los chicos o en el chico que vino fue amable y pero fue muy explícito nada más. No vino como oye chico o papito, solamente vino, donde viven acá es, como viven el piso también es de tierra, entonces voy a pasar este informe allá, entonces no puedo decir si son buenos ni malos, solo sé que fueron explícitos en inspeccionar y ahora tampoco no se demoraron mucho en determinar si somos pobreza, porque de todas maneras, nosotros somos personas discapacitadas, y necesitamos el resultado lo más pronto posible, porque se va a vencer el SISFOH dentro de un mes, entonces no se de cuantos días fue entonces nos mandaron un mensaje y nosotros fuimos a recoger y con eso ya mi papa también sigue siendo parte del SISFOH.

3. **¿Tiene conocimiento sobre cómo se determina la clasificación socioeconómica de los hogares?**

   No sé, imagino que es cuando según lo que te verifican de ahí lo que te preguntan.

4. **¿Usted confía en el trabajo realizado por la municipalidad? ¿Por qué?**

   Si, confió porque las personas que vienen a verificarte les corresponde hacer ese trabajo, porque también estoy actualizando el SISFOH, entonces ellos vienen a verificarte como vives.

ANEXO 4: CUADRO DE ANÁLISIS DE CONTENIDO "BANCO DE CÓDIGOS"

CATEGORÍAS	CATEGORÍAS EMERGENTES	ENTREVISTADOS	SIGNIFICADOS
CALIDAD	Razones que motivaron a los ciudadanos acudir al SISFOH	- 03_FLCT2023 - 08_JST 2023	- Ser beneficiarios del programa Pensión 65
		- 11_GLLMN 2023 - 12_MRA 2023 - 14_DNL 2023	- Finalización de la CSE
		- 05_CCPN 2023 - 07_CLR 2023 - 04_MLN 2023 - 09_LTC 2023	- Actualización de domiciliaria
		- 06_ELN 2023 - 04_MLN 2023 - 09_LTC 2023	- Seguro Integral de Salud SIS
		- 01_RQ2023 - 10_RS 2023 - 13_LZ 2023	- Apoyo económico
	Formas de atención a solicitudes de la CSE	- 01_RQ 2023 - 03_FLCT 2023 - 06_ELN 2023 - 09_LTC 2023	- Solicitud visitas domiciliarias
		- 02_LC 2023 - 05_CCPN 2023 - 04_MLN 2023 - 07_CLR 2023 - 08_JST 2023 - 10_RS 2023 - 11_GLLMN 2023 - 12_MRA 2023 - 13_LZ 2023 - 14_DNL 2023	- Solicitud a pedido de parte
	Espacios involucrados en la actualización o vigencia de la CSE	- 02_LC 2023 - 03_FLCT 2023 - 05_CCPN 2023 - 10_RS 2023	- Centro integral del adulto mayor CIAM

		- 11_GLLMN 2023	- Programa Pensión 65
	Visitas de los programas sociales	- 08_JST 2023 - 14_DNL 2023 - 11_GLLMN 2023	- Los programas sociales tambien realizan visitas y verificaciones domiciliarias
	Competencias del personal de oficina	- 04_MLN 2023 - 05_CCPN 2023 - 07_CLR 2023 - 10_RS 2023 - 11_GLLMN 2023	**a) Asistencia integral en atención a las solicitudes de CSE consiste en:** - Orientación y el apoyo personalizado para resolver dudas y problemas - Recopilación de información exhaustiva que incluye análisis de necesidades, evaluación precisa de sus ingresos y recursos económicos, condiciones de la vivienda y la composición del hogar.
		- 13_LZ 2023 - 12_MRA 2023	**b) Recopilación de datos personales del solicitante consiste:** - Requisitos atención de solicitudes de CSE como evidencias de la identidad, recibos de servicios públicos y un croquis de la vivienda.
		- 02_LC 2023 - 03_FLCT 2023 - 05_CCPN 2023 - 06_ELN 2023 - 07_CLR 2023 - 10_RS 2023 - 14_DNL 2023	**c) Consultas del resultado de clasificación socioeconómica consiste:** - Entrega, orientación y guía a los solicitantes de clasificación socioeconómica

	Competencias del empadronador	- 01_RQ 2023 - 02_LC 2023 - 03_FLCT 2023 - 04_MLN 2023 - 05_CCPN 2023 - 06_ELN 2023 - 07_CLR 2023 - 08_JST 2023 - 09_LTC 2023 - 10_RS 2023 - 11_GLLMN 2023 - 13_LZ 2023 - 14_DNL 2023	**a) Visitas domiciliarias y recojo de información del hogar** - Aplicación de un formato de evaluación socioeconómica, el cual contiene preguntas especificas referente a: las condiciones de vida, bienes y servicios, la presencia de electrodomésticos, el tipo de cocina utilizada, el número de personas que viven en la vivienda, entre otros aspectos. - Recopilación de información dentro de los hogares.
		- 08_JST 2023 - 10_RS 2023 - 14_DNL 2023	**b) Entrega de la constancia de empadronamiento** - Es el empadronador quien desempeña un papel crucial, al entregar un comprobante que permite a los ciudadanos acceder al resultado de la CSE.
		- 01_RQ 2023	**c) Medios informáticos puestos a disposición del ciudadano** - Existencia de medios informáticos disponibles que facilitan el acceso a la información socioeconómica de los ciudadanos consignada en el Padrón General de Hogares (PGH).

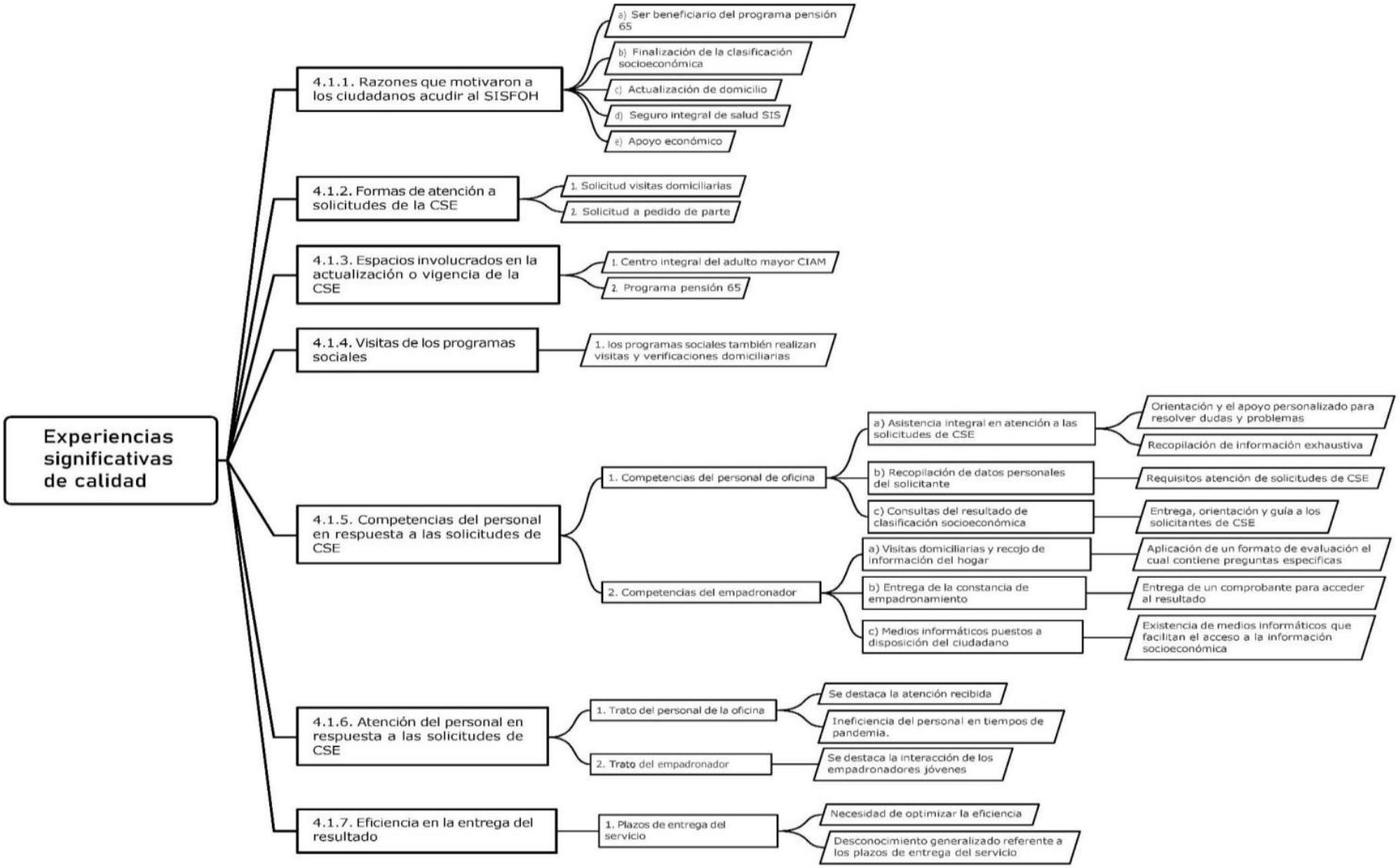
	Atención del personal	- 04_MLN 2023 - 05_CCPN 2023 - 11_GLLMN 2023 - 10_RS 2023 - 13_LZ 2023	**a) Trato del personal de la oficina:** - Se destaca la atención recibida, aunque con criticas respecto a tiempos de espera y claridad de los requisitos exigidos.
		- 01_RQ2023 - 12_MRA 2023	- Se destacan experiencias compartidas en referencia a la ineficiencia del personal manifestados en tiempos de pandemia.
		- 03_FLCT 2023 - 08_JST 2023 - 12_MRA 2023 - 13_LZ 2023 - 14_DNL 2023	**b) Trato del empadronador:** - Se destaca la interacción de los empadronadores jóvenes, resaltando la empatía, paciencia y cordialidad en la atención.
	Eficiencia en la entrega del resultado de CSE	- 06_ELN 2023	- Necesidad de optimizar la eficiencia respecto a tiempos de entrega del servicio
		- 02_LC 2023 - 03_FLCT 2023 - 04_MLN 2023 - 06_ELN 2023 - 07_CLR 2023 - 09_LTC 2023 - 11_GLLMN 2023 - 13_LZ 2023 - 14_DNL 2023	- Desconocimiento generalizado referente a los plazos de entrega del servicio
CONFIANZA	**Expectativas de los ciudadanos**	- 01_RQ 2023. - 10_RS 2023 - 13_LZ 2023	- ***Expectativas realistas:*** Recibir apoyo económico o social para aliviar necesidades básicas.
			- ***Expectativas irreales:*** a creencia que es la municipalidad a través de la ULE son responsables de otorgar bonos o subvenciones económicas directas, conduce al descontento y la frustración.

	Conocimientos determinantes de la CSE	- 05_CCPN 2023 - 09_LTC 2023 - 12_MRA 2023 - 14_DNL 2023	- Desconocimiento de los determinantes de CSE - Tendencia que CSE depende principalmente de las verificaciones domiciliarias.
	Creencias de los ciudadanos	- 04_MLN 2023	***Creencias:*** - Hay personas que no necesariamente necesitan de los beneficios sociales del Estado sin embargo los reciben. ***Cuestionamientos efectividad del sistema:*** - Lo cual es resultado de la "falta de claridad hacia el sistema de focalización de hogares".
		- 03_FLCT 2023	***Creencias:*** - Debería acceder a beneficios estatales sin cumplir con los requisitos establecidos. ***Cuestionamientos efectividad del sistema:*** - Frustración o desilusión al no ser admitidos por los programas sociales

		- 10_RS 2023 - 13_LZ 2023	***Creencias:*** - El sistema solo sirve para recopilar información sin tomar acciones concretas. ***Cuestionamientos efectividad del sistema:*** - Demandas o exigencias no atendidas eficazmente por el estado
	Sensaciones de conformidad	- 05_CCPN 2023 - 09_LTC 2023 - 12_MRA 2023 - 14_DNL 2023	- Reflejo del interés de la municipalidad en atender a hogares en situación de pobreza y vulnerabilidad. - Se destacan elementos de conformidad y confianza con el servicio
	Actitudes proactivas de los ciudadanos	- 01_RQ 2023	- Mejorar las Estrategias de comunicación
		- 06_ELN 2023	- Reducción Tiempos de entrega del resultado
		- 03_FLCT 2023 - 04_MLN 2023 - 12_MRA 2023	- Priorizar la atención en personas en situación de vulnerabilidad.

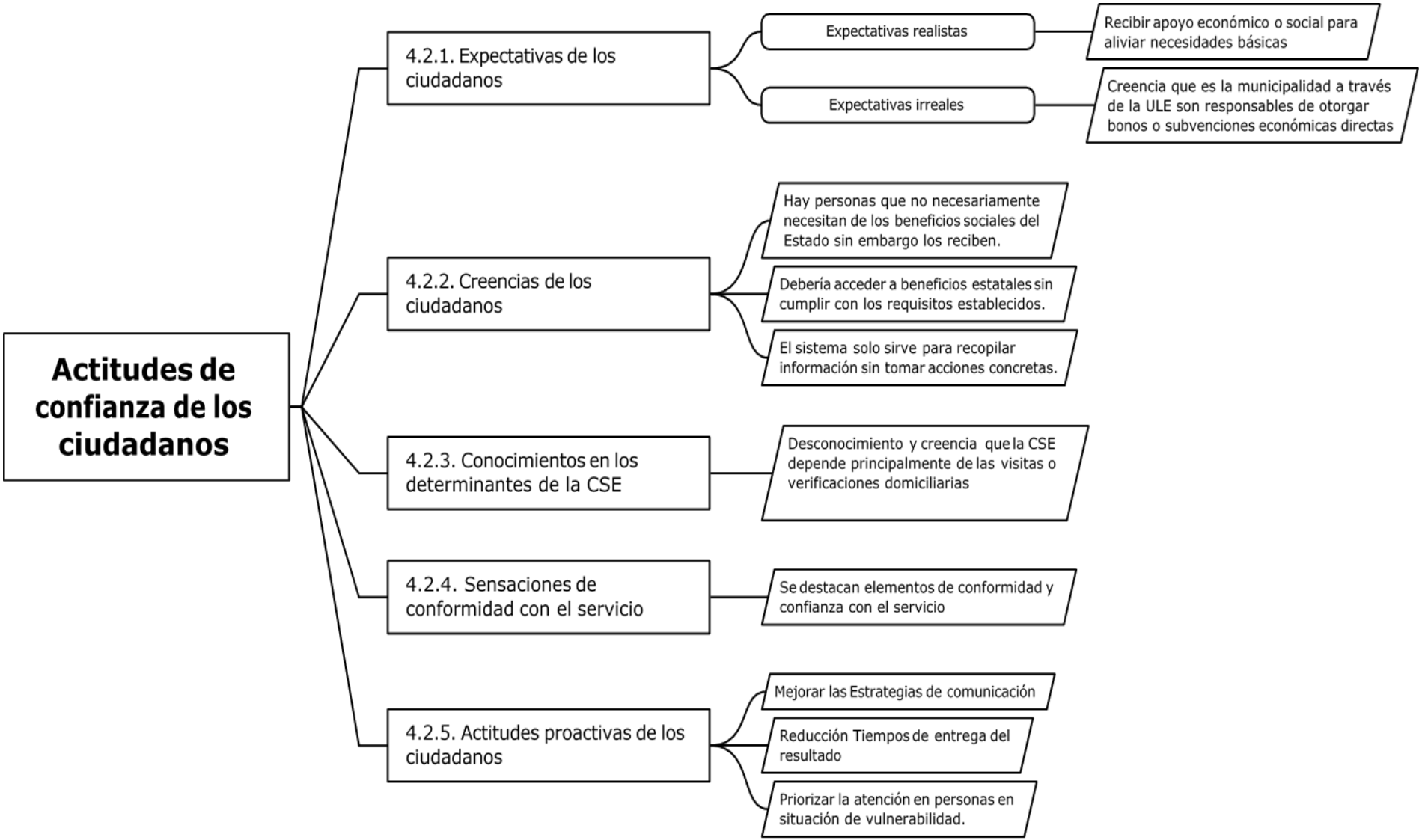
Fuente: *Elaboración propia, basada en el análisis de 14 entrevistas realizadas en ciudadanos en situación de vulnerabilidad que solicitaron el empadronamiento en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto*

ANEXO 5: ESQUEMA DEL FENÓMENO RED "CALIDAD"



Fuente: *Elaboración propia, basada en el análisis de 14 entrevistas realizadas en ciudadanos en situación de vulnerabilidad que solicitaron el empadronamiento en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto*

ANEXO 6: ESQUEMA DEL FENÓMENO RED "CONFIANZA"



Fuente: *Elaboración propia, basada en el análisis de 14 entrevistas realizadas en ciudadanos en situación de vulnerabilidad que solicitaron el empadronamiento en la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto*

ANEXO 7: FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIONES

INVESTIGACIÓN:

TÍTULO: Calidad y confianza de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento del Sistema de Focalización de Hogares de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto Moquegua 2023.

Ciudad y fecha: _____

Yo,_____una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación, autorizo a **Vicente Paul Ramos Quispe,** bachiller en Gestión Pública y Desarrollo Social, de la Universidad Nacional de Moquegua, para la realización de los siguientes procedimientos:

1. Realización de una entrevista.
2. Grabar audio y video de la entrevista.
3. Realizar un análisis y difusión de la información recolectada

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación.
- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente.

Hago constar que otorgo mi consentimiento de manera libre, voluntaria y espontánea, después de haber comprendido plenamente las implicaciones, riesgos y beneficios de participar en este estudio.

_____

Firma (opcional):

ANEXO 1: FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIONES

INVESTIGACIÓN:

TÍTULO: Calidad y confianza de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento del Sistema de Focalización de Hogares de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto Moquegua 2023.

Ciudad y fecha: 02/06/2024

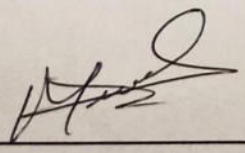
Yo, 04-M2N 2023 (Ley N° 29733) una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación, autorizo a **Vicente Paul Ramos Quispe,** bachiller en Gestión Pública y Desarrollo Social, de la Universidad Nacional de Moquegua, para la realización de los siguientes procedimientos:

1. Realización de una entrevista.
2. Grabar audio y video de la entrevista.
3. Realizar un análisis y difusión de la información recolectada

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación.
- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente.

Hago constar que otorgo mi consentimiento de manera libre, voluntaria y espontánea, después de haber comprendido plenamente las implicaciones, riesgos y beneficios de participar en este estudio.



Firma (opcional):

ANEXO 1: FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIONES

INVESTIGACIÓN:

TÍTULO: Calidad y confianza de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento del Sistema de Focalización de Hogares de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto Moquegua 2023.

Ciudad y fecha: 03/06/2024

Yo, 07.CLR.2023 (ley Nº 29733) una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación, autorizo a **Vicente Paul Ramos Quispe,** bachiller en Gestión Pública y Desarrollo Social, de la Universidad Nacional de Moquegua, para la realización de los siguientes procedimientos:

1. Realización de una entrevista.
2. Grabar audio y video de la entrevista.
3. Realizar un análisis y difusión de la información recolectada

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación.
- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente.

Hago constar que otorgo mi consentimiento de manera libre, voluntaria y espontánea, después de haber comprendido plenamente las implicaciones, riesgos y beneficios de participar en este estudio.

Firma (opcional):

ANEXO 1: FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIONES

INVESTIGACIÓN:

TÍTULO: Calidad y confianza de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento del Sistema de Focalización de Hogares de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto Moquegua 2023.

Ciudad y fecha: 10/06/2024

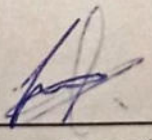
Yo, 12-MRA-2023 (Ley Nº 29733) una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación, autorizo a **Vicente Paul Ramos Quispe,** bachiller en Gestión Pública y Desarrollo Social, de la Universidad Nacional de Moquegua, para la realización de los siguientes procedimientos:

1. Realización de una entrevista.
2. Grabar audio y video de la entrevista.
3. Realizar un análisis y difusión de la información recolectada

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación.
- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente.

Hago constar que otorgo mi consentimiento de manera libre, voluntaria y espontánea, después de haber comprendido plenamente las implicaciones, riesgos y beneficios de participar en este estudio.



Firma (opcional):

ANEXO 1: FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIONES

INVESTIGACIÓN:

TÍTULO: Calidad y confianza de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento del Sistema de Focalización de Hogares de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto Moquegua 2023.

Ciudad y fecha: 12/06/2024

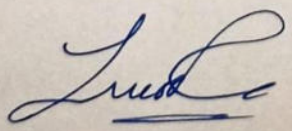
Yo, 13 de 2023 (ley N° 29733) una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación, autorizo a **Vicente Paul Ramos Quispe,** bachiller en Gestión Pública y Desarrollo Social, de la Universidad Nacional de Moquegua, para la realización de los siguientes procedimientos:

1. Realización de una entrevista.
2. Grabar audio y video de la entrevista.
3. Realizar un análisis y difusión de la información recolectada

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación.
- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente.

Hago constar que otorgo mi consentimiento de manera libre, voluntaria y espontánea, después de haber comprendido plenamente las implicaciones, riesgos y beneficios de participar en este estudio.



Firma (opcional):

ANEXO 1: FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIONES

INVESTIGACIÓN:

TÍTULO: Calidad y confianza de los ciudadanos en la Unidad Local de Empadronamiento del Sistema de Focalización de Hogares de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto Moquegua 2023.

Ciudad y fecha: 12/06/2024

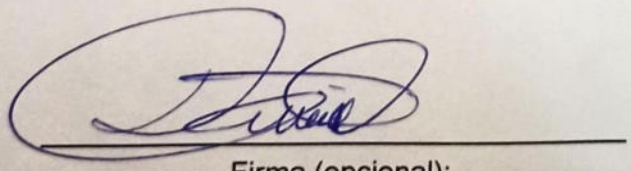
Yo, 14-DNI 2023 (protección de datos personales) una vez informado sobre los propósitos, objetivos, procedimientos de intervención y evaluación que se llevarán a cabo en esta investigación, autorizo a **Vicente Paul Ramos Quispe,** bachiller en Gestión Pública y Desarrollo Social, de la Universidad Nacional de Moquegua, para la realización de los siguientes procedimientos:

1. Realización de una entrevista.
2. Grabar audio y video de la entrevista.
3. Realizar un análisis y difusión de la información recolectada

Adicionalmente se me informó que:

- Mi participación en esta investigación es completamente libre y voluntaria, estoy en libertad de retirarme de ella en cualquier momento.
- No recibiré beneficio personal de ninguna clase por la participación en este proyecto de investigación.
- Toda la información obtenida y los resultados de la investigación serán tratados confidencialmente.

Hago constar que otorgo mi consentimiento de manera libre, voluntaria y espontánea, después de haber comprendido plenamente las implicaciones, riesgos y beneficios de participar en este estudio.



Firma (opcional):

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNAM

Formulario de autorización para la publicación electrónica en la página web del Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua, de conformidad con la Ley N° 30035 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y Resolución de Comisión Organizadora N° 041-2022-UNAM que aprueba el Reglamento que regula el Repositorio Institucional Digital de la UNAM.

1. DATOS DEL AUTOR

Nombres y Apellidos : Vicente Paul Ramos Quispe
DNI/Carnet de Extranjería/Pasaporte N° : 75822488
Correo electrónico : paulramos1070@gmail.com
Teléfono/Celular : 922516267

2. GRADO, TITULO O ESPECIALIZACIÓN (Marque con una X)

Bachiller	Título Profesional	Magister	Doctor	Segunda Especialidad
	X			

3. TIPO DE PUBLICACIÓN (Marque con una X)

a) Articulo ( )
b) Tesis de pregrado (x)
c) Tesis de Maestría ( )
d) Tesis de Doctorado ( )
e) Monografía ( )
f) Reporte de caso científico o hallazgos ( )
g) Libro ( )
h) Parte de un libro ( )
i) Revisión ( )
j) Conferencia ( )
k) Presentación ( )
l) Artículo preliminar ( )
m) Articulo antes de ser publicado ( )
n) Artículo de prensa ( )
o) Documentos internos ( )
p) Imagen ( )
q) Documentos técnicos ( )
r) Ponencias presentadas en eventos científicos (Jornada, Congreso, Simposio Conferencias, etc.) ( )
s) Informes de suficiencia profesional ( )
t) Patentes producidas por académicos/as ( )

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

4. TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Marque con una X)

a) Tesis (X)
b) Trabajo de Investigación ( )
c) Trabajo de suficiencia profesional ( )
d) Trabajo académico ( )

5. DATOS DE LA PUBLICACION

a) Título : "CALIDAD Y CONFIANZA DE LOS CIUDADANOS EN LA UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO DEL SISTEMA DE FOCALIZACIÓN DE HOGARES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO MOQUEGUA 2023"
b) Campo del conocimiento OCDE (Indicar el código de clasificación OCDE de la obra : https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html) : .....
c) Fecha de publicación : .....

6. DATOS DEL ASESOR:

a) Nombres y Apellidos : JESUS EFRAIN MACEDO GONZALES
b) DNI/Pasaporte/Cédula : 29716825
c) ORCID : 0000-0003-4808-2271

FIRMA : .....

DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 75822488
NOMBRES Y APELLIDOS : Vicente Paul Ramos Quispe

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

LICENCIAS

Licencia Estándar

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital de la UNAM.

Con la autorización de depósito da mi trabajo de investigación, otorgo a la Universidad Nacional de Moquegua, una Licencia No Exclusiva para reproducir. distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi trabajo de investigación (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Institucional Digital de la UNAM, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.

En virtud de dicha Licencia, la UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con los propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicho trabajo de investigación no infringe derechos de autor de terceras personas.

La UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA consignara el nombre del/los autor/es del trabajo de investigación, y no le hará ninguna modificación más de la permitida en la presente licencia.

Autorizo el depósito (marque con una X).

(_X_) **SI autorizo que se deposite inmediatamente.**

FIRMA : .....

DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 75822488

NOMBRES Y APELLIDOS : Vicente Paul Ramos Quispe

FECHA : 16-06-2025



ANEXO VIII

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN / TESIS / TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

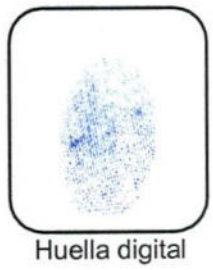
Yo, Vicente Paul Ramos Quispe ,
bachiller de la Escuela Profesional de:
Gestión Publica Y Desarrollo Social ,
de la Universidad Nacional de Moquegua, identificado(a) con DNI Nº... 75822488 , autor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis / Trabajo de suficiencia profesional denominado:
"CALIDAD Y CONFIANZA DE LOS CIUDADANOS EN LA UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO DEL SISTEMA DE FOCALIZACIÓN DE HOGARES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO MOQUEGUA 2023"

Declaro bajo juramento que:

1. El trabajo de investigación es auténtico, siendo resultado de mi trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor. Por tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado total ni parcialmente.
2. El trabajo de investigación no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de investigación constituirán aporte a la realidad investigada.

Soy consciente de que, el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en el trabajo de investigación, así como de los derechos sobre la obra presentada.

Moquegua, 16-06-2025



Huella digital

Nombres y Apellidos:Vicente Paul Ramos Quispe
DNI: 75822488

INFORME FINAL DE TESIS DE PAUL RAMOS QUISPE

9% Textos sospechosos



7% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas
2% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: INFORME FINAL DE TESIS DE PAUL RAMOS QUISPE.pdf
ID del documento: bdea5139758abdc28dd89c2e166fda3316ae3df9
Tamaño del documento original: 966,28 kB
Autores: []

Depositante: JESUS EFRAIN MACEDO GONZALES
Fecha de depósito: 19/10/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 19/10/2024

Número de palabras: 46.901
Número de caracteres: 306.802

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	**cdn.www.gob.pe** https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6259845/5509102-anexo-rm-069-2024-midis(2).p...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (455 palabras)
2	**unamglobal.unam.mx** | Fortalece tu capacidad y la de los demás: ¡Infunde confianz... https://unamglobal.unam.mx/global_revista/fortalece-tu-capacidad-y-la-de-los-demas-infunde-co... 4 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (304 palabras)
3	**repositorio.unam.edu.pe** https://repositorio.unam.edu.pe/bitstreams/75a3be24-040c-413c-9deb-f02665b432ba/download 6 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (250 palabras)
4	**repositorio.unam.edu.pe** | Factores socioeconómicos que influyen en el no empadr... https://repositorio.unam.edu.pe/items/947a2522-78d9-4e90-a6be-399b1c246c8c 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (251 palabras)
5	**www.salta.gob.ar** https://www.salta.gob.ar/public/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publ...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (245 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	**blogposgrado.ucontinental.edu.pe** | La calidad de los servicios públicos en el Perú https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
2	**www.defensoria.gob.pe** | Defensoria del Pueblo Peru https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-pide-al-midis	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (32 palabras)
3	**elcomercio.pe** | SISFOH 2024: Cuál es tu nivel socioeconómico según la clasificación ... https://elcomercio.pe/respuestas/tramites/cual-es-tu-nivel-socioeconomico-consulta-el-padron-si...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
4	**tesis.pucp.edu.pe** https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12417/GARCIA_CAPCHA_EL...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)
5	**busquedas.elperuano.pe** https://busquedas.elperuano.pe/api/visor_html/2097747-1	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)

Fuentes ignoradas

Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	**INFORME FINAL DE TESIS DE PAUL RAMOS QUISPE.pdf** | INFORME FINAL D... #80af09 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	88%		Palabras idénticas: 88% (42.234 palabras)
2	**PROYECTO TESIS DE PAUL_SUBSANADA FINAL.docx** | PROYECTO TESIS DE P... #f05f4c El documento proviene de mi biblioteca de referencias	23%		Palabras idénticas: 23% (10.627 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1 https://www.google.com.pe/search?sca_esv=3d253444b6be7bd5&sca_upv=1&sxsrf=ADLYWILcnaCsU85ejmoyyF9gtvzfflWJiA:1724904104828&q=stikers&nfpr=1&sa=X&ved=...
2 https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=87K_CQAAQBAJ&oi=fnd&pg
3 https://doi.org/10.5296/jpag.v1i1.717
4 https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2016.05.003
5 https://uachatec.com.mx/wp

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO
N° 561-2025-CU-UNAM

Moquegua, 25 de agosto de 2025

VISTOS:

El Proveído N° 3208-2025-R de fecha 20 de agosto de 2025 emitido por el Rectorado, Informe N° 330-2025-UNAM-R/SG de fecha 20 de agosto de 2025 emitido por el Secretario General, Informe Técnico N° 093-2025-UNAM/SEGE/GYT emitido por la Especialista Administrativo I–Grados y Títulos, el Acuerdo del Pleno del Consejo Universitario de Sesión Extraordinaria N° 031-2025-SE-CU-UNAM, de fecha 22 de agosto de 2025, y;

CONSIDERANDO:

Que, conforme al 4to párrafo del artículo 18, de la Constitución Política del Perú, dispone que cada Universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Y el artículo 8º de la Ley Nº 30220-Ley Universitaria, establece que la referida autonomía inherente a las Universidades, se ejerce de conformidad con la Constitución y demás normativa aplicable. Concordante con el artículo 1, de la Ley N° 31520, Ley que restablece la autonomía y la institucionalidad de las universidades peruanas, así como la Ley N° 32141, Ley que modifica la Ley N° 30220-Ley Universitaria, a fin de fortalecer la institucionalidad de las Universidades Públicas licenciadas;

Que, el Artículo 58, de la Ley N° 30220-Ley Universitaria, establece que el Consejo Universitario es el máximo órgano de gestión, dirección y ejecución académica y administrativa de la Universidad. Concordante con el artículo 14° del Estatuto de la UNAM, aprobado bajo Resolución N° 578-2021-UNAM;

Que, el artículo 59 de la Ley Universitaria-Ley N° 30220, establece las atribuciones del Consejo Universitario, y específicamente el numeral 59.9, establece; Conferir los grados académicos y los títulos profesionales aprobados por las Facultades y Escuela de Posgrado, así como otorgar distinciones honoríficas y reconocer y revalidar los estudios, grados y títulos de universidades extranjeras, cuando la universidad está autorizada por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Concordante con el numeral 9, del artículo 16 del Estatuto de la UNAM;

Que, el Sr. Rector es el personero y representante legal de la Universidad Nacional de Moquegua, conforme a lo dispuesto por la Ley Nº 30220-Ley Universitaria, tiene a su cargo la Dirección, Conducción y Gestión del Gobierno Universitario en todos sus ámbitos, concordante con el artículo 18 y numeral 2 del artículo 20° del Estatuto de la UNAM;

Que, mediante Informe Técnico N° 093-2025-UNAM/SEGE/GYT, de fecha 19 de agosto de 2025, e Informe N° 330-2025-UNAM-R/SG de fecha 20 de agosto, el Secretario General de la UNAM, remite al Rectorado el expedientes para el trámite de Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social del Bachiller: RAMOS QUISPE VICENTE PAUL de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, quien se encuentra apto para la expedición del Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social, al haber cumplido satisfactoriamente con los requisitos legales y reglamentarios, exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, conforme lo señala la Dirección de Actividades y Servicios Académicos y la Dirección de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social; razón por la cual, el señor Secretario General incluye dicho expediente como punto de agenda para ser tratado en Sesión Extraordinaria de Consejo Universitario de fecha 22 de agosto de 2025;

Que, el artículo 44° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria señala que las universidades otorgan los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y los Títulos Profesionales que correspondan, a nombre de la Nación (...). Asimismo, la Ley N° 31803, modifica el artículo en mención adicionando; La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) determina los criterios, así como establece y supervisa el procedimiento administrativo para el reconocimiento de grados y títulos otorgados en el extranjero, en el marco de la normativa vigente;

Que, el numeral 45.2 del artículo 45° de la Ley Nº 30220, Ley Universitaria, precisa los requisitos mínimos para la obtención del título profesional, como son: el grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional. Asimismo, establece que el título profesional solo se puede obtener en la universidad en la cual se haya obtenido el grado de bachiller;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 1153-2021-UNAM, se aprobó el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, el mismo que fue modificado a través de las Resoluciones de Comisión Organizadora N° 410; 453 y 890-2022, N° 880-2023-UNAM y N° 081, 484-2024-UNAM el cual establece los requisitos y norma los procedimientos para la obtención de los grados académicos y títulos profesionales conferidos por esta Casa Superior de Estudios;

Que, bajo el amparo de los considerandos precedentes, el Pleno del Consejo Universitario en Sesión Extraordinaria N° 031-2025-SE-CU-UNAM, de fecha 22 de agosto de 2025, emitió, el siguiente, Acuerdo; POR UNANIMIDAD: CONFERIR, a nombre de la Nación el Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social por la modalidad de sustentación de tesis al Bachiller: RAMOS QUISPE VICENTE PAUL, de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Moquegua;

En uso de las facultades y atribuciones conferidas por el Art. 18, de la Constitución Política del Perú, la Ley N° 30220-Ley Universitaria, el Estatuto de la UNAM, y a lo acordado por el pleno del Consejo Universitario;

Domicilio Legal: Prolongación Av., Ancash S/N - Moquegua
RUC: 20449347448 - Teléfono: (053) 670168
Página Web: www.unam.edu.pe

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO
N° 561-2025-CU-UNAM

Moquegua, 25 de agosto de 2025

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: CONFERIR, A NOMBRE DE LA NACIÓN al Bachiller

- **RAMOS QUISPE VICENTE PAUL**

TESIS : "CALIDAD Y CONFIANZA DE LOS CIUDADANOS EN LA UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO DEL SISTEMA DE FOCALIZACIÓN DE HOGARES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO MOQUEGUA 2023", cuyo Asesor Principal fue el Mg. Jesús Efraín Macedo Gonzales.

El **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL**

Por la modalidad de SUSTENTACIÓN DE TESIS, de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Moquegua.

ARTÍCULO 2°: ENCARGAR, al Secretario General a través de quien corresponda, para que realice las acciones pertinentes relacionadas con la inscripción correspondiente en el Registro de Grados y Títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU.

ARTÍCULO 3°: DISPONER el cumplimiento de la presente Resolución a todas las dependencias de la Universidad Nacional de Moquegua.

ARTÍCULO 4°: DISPONER la publicación de la presente resolución en el Portal Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua www.unam.edu.pe

REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE, Y CÚMPLASE;

ABOG. EDGAR PINTO HUANCAVILCA
SECRETARIO GENERAL

DR. HUGO RUBEN MARCA MAQUERA
RECTOR
PRESIDENTE DEL CONSEJO UNIVERSITARIO

DISTRIBUCION.
VRA
VRI
FACCS
EPGPDS
DASA
OTI
Interesado
c.c. Arch.

Domicilio Legal: Prolongación Av., Ancash S/N - Moquegua
RUC: 20449347448 - Teléfono: (053) 670168
Página Web: www.unam.edu.pe