

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

LA PUNTUALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE
LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE TACNA, AÑO 2017

TESIS

PRESENTADA POR:

NAHUEL HUMBERTO MOLERO YÁÑEZ

Para optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*)
CON MENCIÓN EN GERENCIA PÚBLICA

TACNA - PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA
Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA

**LA PUNTUALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SU
RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, AÑO 2017**

Tesis sustentada y aprobada el 13 de junio del 2018; estando el jurado calificador
integrado por:

PRESIDENTE


.....
Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

SECRETARIO


.....
Mgr. Miguel Francisco Torres Rebaza

MIEMBRO


.....
Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez

ASESOR


.....
Dr. Santos Lucio Guanilo Gómez

DEDICATORIA

A Dios, por el don
de la vida

A mi padre Humberto,
por ser el mejor ejemplo a seguir

A mi madre Flaminia,
por su amor incondicional

A Zhuri, por ser la mejor
de las hermanas

Y a mis maestros por compartir
sus conocimientos y brindarme
su amistad.

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iii
CONTENIDO.....	iv
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Descripción del problema.....	3
1.1.1. Antecedentes del problema.....	3
1.2. Formulación del problema.....	6
1.2.1. Problema principal.....	6
1.2.2. Problemas específicos	6
1.3. Justificación e importancia	6
1.4. Alcances y limitaciones	7
1.5. Objetivos	7
1.5.1. Objetivo general	7
1.5.2. Objetivo específicos	8
1.6. Hipótesis.....	8
1.6.1. Hipótesis general.....	8
1.6.2. Hipótesis específicas.....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes del estudio	9
2.2. Bases teóricas – científicas.....	18
2.2.1. Definiciones básicas de puntualidad	18
2.2.1.1. Puntualidad	18
2.2.1.2. Puntualidad en la Administración Pública	19
2.2.1.3. Del procedimiento administrativo	20
2.2.2. Gestión pública:.....	23

2.2.2.1.	Función pública	23
2.2.2.2.	Servicios públicos.....	23
2.2.2.3.	Servidor público.....	23
2.2.2.4.	Finalidad de la función pública	24
2.2.3.	Principios inspiradores de una gestión pública de calidad	24
2.2.4.	Ética	28
2.2.5.	Valor público.....	28
2.2.6.	Control de personal	29
2.2.7.	Factores determinantes de la puntualidad laboral.....	30
2.2.7.1.	Horario de servicio	30
2.2.7.2.	Desempeño laboral	31
2.2.7.3.	La calidad en la gestión pública	32
2.2.7.4.	Principios de la función pública	32
2.2.7.5.	Mecanismo de control de asistencia y puntualidad	34
2.2.8.	Manual de Procedimientos Administrativos.....	35
2.3.	Bases teóricas de satisfacción del usuario.....	38
2.3.1.	Satisfacción del cliente	38
2.3.2.	Expectativas de los clientes	38
2.3.3.	Calidad	40
2.3.4.	La calidad como valor de la nueva gestión pública	43
2.3.5.	La calidad y la percepción ciudadana	43
2.3.6.	El rol del ciudadano-cliente	44
2.3.7.	Servicio al cliente	45
2.3.8.	Calidad y satisfacción del servicio en las entidades públicas.....	45
2.3.9.	Satisfacción	47
2.3.10.	Usuario.....	49
2.3.11.	Satisfacción de los usuarios	49
2.3.12.	Satisfacción del cliente desde el buen servicio	53
2.3.13.	Satisfacción del cliente como indicadores de la calidad de un servicio	54
2.3.14.	Buenas prácticas de la reforma de la administración gubernamental	56

2.3.15.	Definición de términos:.....	59
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO		65
3.1.	Tipo y diseño de la investigación.....	65
3.2.	Población y muestra.....	66
3.2.1.	Población.....	66
3.2.2.	Muestra	66
3.3.	Operacionalización de las variables	67
3.3.1.	Identificación de las variables.....	67
3.3.2.	Características de las variables.....	67
3.3.3.	Definición Operacional de las variables	68
3.4.	Técnicas e Instrumentos	69
3.5.	Procedimientos y análisis de datos	69
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO		70
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....		71
5.1.	Confiabilidad de instrumentos	71
5.1.1.	De la variable: puntualidad en la Administración Pública.....	71
5.1.2.	De la variable: satisfacción del usuario	72
5.2.	Validez de contenido de los instrumentos	73
5.2.1.	Validez de contenido de la variable: puntualidad en la Administración Pública	73
5.2.2.	Validez de contenido de la variable: satisfacción de los usuarios.....	74
5.3.	Análisis de variabilidad de los instrumentos	77
5.3.1.	De la variable: puntualidad en la Administración Pública.....	77
5.3.2.	De la variable: satisfacción de los usuarios.....	79
5.4.	Prueba de Normalidad	81
5.4.1.	De la variable: puntualidad en la Administración Pública.....	81
5.4.2.	De la variable: satisfacción del usuario	82
5.5.	Análisis cruzado de las variables de estudio	83

5.6.	Resultados sobre la variable: puntualidad en la Administración Pública.....	84
5.6.1.	Análisis por dimensión	84
5.6.1.1.	Dimensión: horario de atención.....	84
5.6.1.2.	Dimensión: atención del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO).....	86
5.6.1.3.	Dimensión: atención Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)	88
5.6.2.	De la variable: puntualidad en la Administración Pública	90
5.7.	Resultados sobre la variable satisfacción del usuario	93
5.7.1.	Análisis por dimensión	93
5.7.1.1.	Dimensión: calidad funcional percibida	93
5.7.1.2.	Dimensión: calidad técnica percibida	95
5.7.1.3.	Dimensión: valor percibido	97
5.7.1.4.	Dimensión: confianza	99
5.7.1.5.	Dimensión: expectativas.....	101
5.7.2.	De la variable: satisfacción del usuario	103
5.8.	Contraste de hipótesis.....	106
5.8.1.	Verificación de la primera hipótesis específica: variable puntualidad en la Administración Pública	106
5.8.2.	Verificación de la segunda hipótesis específica: variable satisfacción de los usuarios.....	108
5.8.3.	Verificación de la hipótesis general	110
5.8.4.	Verificación del grado de correlación	111
CAPÍTULO VI: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		112
CONCLUSIONES		117
RECOMENDACIONES		119
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		122
ANEXOS		127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Cálculo de la muestra.....	66
Tabla 2:	Escala de alpha de Cronbach	71
Tabla 3:	Alpha de Cronbach puntualidad en la Administración Pública	72
Tabla 4:	Alpha de Cronbach satisfacción del usuario	72
Tabla 5:	Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable: puntualidad en la Administración Pública	73
Tabla 6:	Calificación del instrumento para la variable: puntualidad en la Administración Pública	74
Tabla 7:	Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable: satisfacción de los usuarios.....	75
Tabla 8:	Calificación del instrumento para la variable: satisfacción de los usuarios.....	76
Tabla 9:	Análisis de variabilidad de la variable: puntualidad en la Administración Pública.....	77
Tabla 10:	Análisis de correlación de la variable: puntualidad en la Administración Pública	78
Tabla 11:	Análisis de variabilidad de la variable: satisfacción de los usuarios.....	79
Tabla 12:	Análisis de correlación de la variable: satisfacción de los usuarios.....	80
Tabla 13:	Prueba de normalidad de la variable: puntualidad en la Administración Pública	82
Tabla 14:	Prueba de normalidad de la variable: satisfacción	83
Tabla 15:	Análisis cruzado de las variables de estudio.....	83
Tabla 16:	Frecuencia de la dimensión: horario de atención.....	84
Tabla 17:	Escala de valoración de la dimensión: horario de atención.....	86
Tabla 18:	Frecuencia de la dimensión: atención del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO).....	86

Tabla 19: Escala de valoración de la dimensión: atención del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO).....	88
Tabla 20: Frecuencia de la dimensión: atención del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)	88
Tabla 21: Escala de valoración de la dimensión: atención del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)	90
Tabla 22: De la variable: puntualidad en la Administración Pública	90
Tabla 23: Escala de valoración de la variable: puntualidad en la Administración Pública	92
Tabla 24: Frecuencia de la dimensión: calidad funcional percibida	93
Tabla 25: Escala de valoración de la dimensión: calidad funcional percibida.....	95
Tabla 26: Frecuencia de la dimensión: calidad técnica percibida	95
Tabla 27: Escala de valoración de la dimensión: calidad técnica percibida	97
Tabla 28: Frecuencia de la dimensión: valor percibido	97
Tabla 29: Escala de valoración de la dimensión: valor percibido	99
Tabla 30: Frecuencia de la dimensión: confianza	99
Tabla 31: Escala de valoración de la dimensión: confianza	101
Tabla 32: Frecuencia de la dimensión: expectativas.....	101
Tabla 33: Escala de valoración de la dimensión: expectativas	103
Tabla 34: Frecuencia de la variable: satisfacción del usuario	103
Tabla 35: Escala de valoración de la variable: satisfacción del usuario	105
Tabla 36: Frecuencia de la variable: puntualidad en la Administración Pública	106
Tabla 37: Prueba del Chi cuadrado.....	107
Tabla 38: Frecuencia de la variable: satisfacción de los usuarios.....	108
Tabla 39: Pruebas del Chi cuadrado.....	109
Tabla 40: Tau-b-Kendall.....	110
Tabla 41: Coeficiente V de Cramer	111

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: La satisfacción del cliente	52
Figura 2: Percepciones de la calidad y satisfacción del cliente	53
Figura 3: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión: “horario de atención”	85
Figura 4: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión: “atención del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO)”	87
Figura 5: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión: “atención del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)”	89
Figura 6: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable: “puntualidad en la Administración Pública”	91
Figura 7: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión: “calidad funcional percibida”	94
Figura 8: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión: “calidad técnica percibida”	96
Figura 9: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión: “valor percibido”	98
Figura 10: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión: “confianza”	100
Figura 11: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión: “expectativas”	102
Figura 12: Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable: “satisfacción de los usuarios”	104

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar de qué manera la puntualidad en la Administración Pública se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017. La investigación es de tipo básica, de diseño no experimental y de nivel correlacional. Para lo cual se está considerando el análisis de las variables, “puntualidad en la Administración Pública” con tres indicadores que son el horario de atención, atención del manual de procedimientos administrativos (MAPRO) y la atención del texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y la variable “satisfacción de los usuarios” la cual cuenta con cinco indicadores que son calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativas.

La población considerada en la presente tesis, estuvo constituida por la población económicamente activa del distrito de Tacna que por datos del INEI asciende aproximadamente a 80 070 ciudadanos. Para tal propósito fue necesario encuestar a 383 usuarios de la entidad; para procesar datos y probar las hipótesis, se usó la estadística descriptiva e inferencial, software SPSS- versión 24 y Ms-Excel.

Los resultados demostraron que la variable puntualidad en la Administración Pública, es regular con un 78,59% y la Satisfacción de los usuarios es regular con un 81,72%; asimismo, que “La puntualidad en la Administración Pública se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2017”.

PALABRAS CLAVE: Puntualidad, Administración Pública, satisfacción usuarios.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine how the punctuality in the public administration is related to the satisfaction of the users of the Provincial Municipality of Tacna, in the year 2017. The research is of a basic type, of non-experimental design and of correlational level. For which it is considering the analysis of the variables, "punctuality in the public administration" with three indicators that are the hours of attention, attention of the manual of administrative procedures (MAPRO) and the attention of the single text of administrative procedures (TUPA) and the variable "user satisfaction" which has five indicators that are perceived functional quality, perceived technical quality, perceived value, confidence and expectations.

The population considered in the present thesis was constituted by the economically active population of the district of Tacna that by data of the INEI ascends approximately to 80 070 citizens. For this purpose it was necessary to survey 383 users of the entity; To process data and test hypotheses, descriptive and inferential statistics, software SPSS-version 24 and Ms-Excel were used.

The results showed that the punctuality variable in the Public Administration is regular with 78,59% and the Satisfaction of the users is regular with 81,72%; likewise, that "The punctuality in Public Administration is significantly related to the satisfaction of the users of the Provincial Municipality of Tacna, in the year 2017".

KEY WORDS: Punctuality, Public Administration, user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “La puntualidad en la Administración Pública y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2017”, ha sido producto de la preocupación constante del usuario o cliente cuando recibe un servicio más aun, cuando se trata de las entidades del Estado.

De otra parte, en el marco de lograr competitividad, el Estado peruano en esta última década, ha venido incidiendo en sus políticas públicas, a través de un amplio marco legal donde se destaca el Decreto Supremo (027-2007-PCM, 2007) la R:M 054-2007- TR; (089-2007-MTC/01, 2007), el acuerdo de Directorio 002-2007-003 FONAFE; la R.M. 070-2007-MINCETUR/DM ; R.M. 387-2007-MP-FN y otros, donde se enfatiza lineamientos que promuevan la “cultura de puntualidad y respeto a los horarios en las dependencias de las entidades del Estado, y lo resaltante en cuanto a la puntualidad, definiéndola como la “virtud cívica que implica iniciar y concluir una tarea o actividad en el momento y en el plazo establecido y cumplir oportunamente con las obligaciones y responsabilidades , trabajando con eficiencia y calidad”.

Por ello el presente trabajo tuvo como propósito principal determinar de qué manera la puntualidad en la Administración Pública se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017, y se lo ha estructurado en seis capítulos.

En el capítulo I, titulado “Planteamiento del problema”, se presenta la descripción, formulación y justificación del problema, así como se dan a conocer los objetivos e hipótesis que orientarán el presente estudio. El capítulo II, denominado “Marco teórico” presenta los antecedentes de la investigación y el sustento teórico del presente estudio. El “Marco metodológico” corresponde al

capítulo III, en el que se aborda la metodología e instrumentos con los cuales se acopió la información. El capítulo IV está referido al “Marco filosófico”; en el V capítulo se dan a conocer los resultados y finalmente en el capítulo VI se realiza el “Análisis y discusión de los resultados”.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

1.1.1. Antecedentes del problema

Desde el ejercicio 2002 con la creación de un Acuerdo Nacional que sirva de base para la transición y consolidación de la democracia, la afirmación de la identidad nacional y el diseño de una visión compartida del país a futuro a través de formulación de políticas de Estado, destacándose principalmente las 31 políticas: Fortalecimiento de la Democracia y Estado de Derecho, Desarrollo con Equidad y Justicia Social, Promoción de la Competitividad del País, Afirmación de un Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado. Asimismo, en el Plan Bicentenario al 2021, tiene como ejes estratégicos: (I) derechos fundamentales y dignidad de personas, (II) oportunidad y acceso a servicios;(III) Estado y gobernabilidad; (IV) economía, competitividad y empleo; (V) desarrollo regional e infraestructura y VI) recursos naturales y ambiente.

Complementario a la preocupación del Estado mostrado con la formulación de sus políticas públicas, en forma particular y considerando al ciudadano dentro de la preocupación de nuestra constitución, a partir del 2007 con el D:S: (027-2007-PCM, 2007) y otros, se ha venido puntualizando lineamientos que promuevan la cultura de puntualidad y respeto a los horarios en las dependencias de las entidades del Estado, unas más que otras se han venido implementando las acciones respectivas, en cuanto a la puntualidad, definiéndola como la virtud cívica que implica iniciar hasta concluir una tarea o actividad en el momento y en el plazo establecido, así como cumplir

oportunamente con las obligaciones y responsabilidades, trabajando con eficiencia y calidad.

En el marco conceptual de las políticas de Estado determinan que la puntualidad refleja el respeto a los demás y al tiempo de los demás, honra a las personas que la practican y las convierte en digna de confianza; siendo uno de los deberes ciudadanos la puntualidad, cuyo cumplimiento favorecerá a la formación de un clima de confianza, permitiendo que la atención al público se brinde en forma eficiente, ágil y oportuna.

Es más, con el Decreto Supremo (027-2007-PCM, 2007) el Estado define Políticas Nacionales, con el propósito de definir objetivos prioritarios, lineamientos y contenidos principales de política pública, así como los estándares nacionales de cumplimiento obligatorio para todas y cada uno de los Ministerios y demás entidades del Gobierno Nacional. Una de las políticas del numeral 8 es en relación al aumento de capacidades sociales, donde aparece en el numeral 8.3 “Difundir en todas sus acciones y programas, los valores éticos de convivencia social tales como la honestidad, la transparencia, la responsabilidad, la solidaridad, el respeto y la puntualidad”. Asimismo, en el numeral 9 de las políticas de Estado referida en materia de simplificación administrativa, hace referencia a la permanente y adecuada simplificación de trámites identificando los más frecuentes, a efecto de reducir sus componentes y el tiempo que demanda realizarlos, así como la implementación de ventanillas únicas de atención al ciudadano.

Complementario a lo mencionado en el párrafo anterior el Estado peruano promulga el Decreto Supremo (DS-028-2007-PCM, 2007), donde dispone “Promuévase en todas las entidades de la Administración Pública la cultura de la puntualidad como deber ciudadano esencial y valor fundamental de respeto a los demás y convivencia en sociedad”. Todos los funcionarios públicos, empleados de confianza y servidores públicos, sin excepción están obligados a iniciar sus actividades laborales en la hora fijada.

Según la Ley del Procedimiento Administrativo, (27444, 2016) y por el principio de celeridad, quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación, de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.

Sin embargo, la Municipalidad que presta servicios a la comunidad, no es ajena de encontrar descontento en sus usuarios por el no cumplimiento de los horarios de atención, así como de los plazos que establece tanto el Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO), como también el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) en el marco de la ley (27444, 2016). Las quejas se originan cuando la percepción de un servicio o su calidad están en desacuerdo con los principios de buenas prácticas administrativas. Un servicio deficiente, lento y de mala calidad afecta negativamente a las organizaciones por el cual entonces el servicio al cliente se convierte en un gran reto.

Se requiere de una serie de reformas administrativas que involucran una gestión por resultados, con objetivos, que use indicadores cuantitativos y cualitativos, la reestructuración de las áreas administrativas tradicionales, las entidades como la municipalidad como productor de servicios públicos, demandando un nuevo paradigma dentro del marco de la modernización y competitividad que establece las políticas públicas.

Con este marco descriptivo, se podrá apreciar la necesidad de estudiar la puntualidad en la Administración Pública y su relación con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Tacna, año 2017.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿De qué manera la puntualidad en la Administración Pública se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo es la puntualidad en la Administración Pública en la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017?
- b) ¿Cómo es la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017?

1.3. Justificación e importancia

Dentro del marco legal que se precisa en el Decreto Supremo (DS-028-2007-PCM, 2007) se aprueba promover en todas las entidades de la Administración Pública, la cultura de la puntualidad, como deber ciudadano, esencial y valor fundamental de respeto a los demás y convivencia en sociedad. Igualmente, establece que el personal está obligado a iniciar sus actividades laborales en la hora fijada. De otra parte, están los usuarios cuyo malestar o satisfacción dependerá mucho de la capacidad de atención de cada entidad.

La importancia del presente trabajo de investigación complementario a lo indicado en párrafos anteriores, es abordar por primera vez la variable puntualidad de la Administración Pública, en relación a la variable satisfacción de los usuarios; estas variables, si bien se han estudiado, no existe evidencia comparativa entre ellas, lo cual lo hace importante no solo por conocer o identificar el nivel de pérdida de tiempo en la Administración Pública, sino porque

estas pérdidas generan malestar en el usuario y por ende pérdida de aceptabilidad y credibilidad en lo que se realiza.

El presente estudio se focalizó en determinar de qué manera la puntualidad en la Administración Pública se relaciona con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2017. Los resultados serán de utilidad para aquellos que tiene la Administración Pública de turno.

1.4. Alcances y limitaciones

La presente investigación tiene alcance a los usuarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, ubicada en el Distrito, Provincia y Región de Tacna.

Entre las limitaciones, se podría destacar que existió dificultad en acceder a la muestra diseñada, pues la intervención se realizó en horas laborables, y es por eso que muchos de los usuarios disponían de poco tiempo y en el peor de los casos algunos usuarios, mostraban una escasa predisposición para apoyar con el llenado de las encuestas; sin embargo, superando estas limitaciones fue posible alcanzar los objetivos trazados.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la puntualidad en la Administración Pública se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017.

1.5.2. Objetivo específicos

- a) Determinar cómo es la puntualidad en la Administración Pública en la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017.
- b) Determinar cómo es la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

La puntualidad en la Administración Pública se relaciona significativamente con la satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas

- a) La puntualidad en la Administración Pública en la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017, es regular.
- b) La satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017, es regular.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

En cuanto antecedente, adjuntamos investigaciones nacionales como internacionales. Estos son:

Palma (2008) en su tesis denominada “Diseño de un plan estratégico administrativo de mejoramiento de los servicios de atención al público en el Hospital Provincial de Cotopaxi, Latacunga – Ecuador”, concluye que:

- Los clientes externos del hospital, constituyen todas aquellas, personas necesitadas del servicio de salud, especialmente aquellas personas de recursos económicos medios o bajos, donde el grado de satisfacción de estos, debe ser medido a través del conocimiento de sus expectativas que mantienen con respecto a los servicios que esta casa asistencial ofrece.
- El hospital tiene como patrimonio invaluable, trabajadores aptos, dotados de gran inteligencia, de aptitudes especiales, de conocimientos en la tarea o el oficio, sin embargo, los trabajadores no tienen el rendimiento eficiente que se espera de ellos, debido a la falta de motivación y capacitación permanente, que deberá ofrecer la institución.
- La administración del hospital tiene bajo su responsabilidad el manejo correcto de todos los recursos, para el cumplimiento de los objetivos institucionales, sin embargo, no existe una participación masiva de todas las personas en el mejoramiento continuo de los resultados, mediante el adecuado gerenciamiento de los procesos.

Moya (2004) en su tesis: “Modelo de servicio de atención al cliente con apoyo tecnológico”, Universidad de Chile - Chile.

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar las características, que debe cumplir el área de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio y facilitar el contacto y atención de los clientes, en empresas que ofrecen servicios o productos a sus clientes (especialmente bancos, empresa de telecomunicaciones, tiendas de departamentos), de tal manera, de permitir a la empresa, gozar de las ventajas que implica la fidelización de sus clientes, que se obtiene claro, como la consecuencia directa del servicio de calidad entregado. Considerando para esto la posibilidad del uso de las herramientas tecnológicas de apoyo a esta área, disponibles hoy en día. En relación a las conclusiones arribadas se puede destacar las siguientes:

- En la actualidad con los cambios vertiginosos que día a día se viven, la gran competitividad y la globalización de los mercados, las exigencias de los clientes por mejores productos y servicios van en constante aumento, lo que, junto con el crecimiento de las empresas, hace que esta relación casi familiar de la empresa-cliente se haya perdido o se haga cada vez más difícil o utópica. Junto con el crecimiento de las empresas existe en la actualidad un enorme desarrollo de las tecnologías de información, comunicación e Internet, lo que permite una comunicación sin fronteras a través de diferentes mecanismos, dejando de lado las barreras geográficas para los negocios.
- Sin embargo, algunas empresas que cuentan con tecnologías de información de punta no logran dar en el clavo para mantener a sus clientes satisfechos y por ende mantener y aumentar también sus utilidades. Entonces, para Moya, surgieron las interrogantes:

¿Qué falta o sobra? ¿Qué se está haciendo mal? ¿Qué se está dejando de hacer? Y muchos otros cuestionamientos en relación a ¿por qué no se obtienen los resultados esperados?

La investigación de Moya, parte con la búsqueda de las relaciones e implicancias existentes entre algunos elementos como la estrategia de CRM, recursos, personal, calidad del servicio, formas de servicio al cliente, herramientas de atención al cliente, clientes, satisfacción y valor para el cliente, la organización dando el apoyo desde la alta dirección e involucrando al cliente en el diseño de procesos internos, desarrollo tecnológico en el país, etc. Cada una de las cuales, si bien es cierto, bastante conocidas por los directivos de las empresas, desconocidas tal vez para muchos como un todo estrechamente relacionado.

Pero el conocimiento por separado de estos elementos no fue suficiente, para Moya, fue necesario reflexionar cómo estos se unen para formar lo que he denominado el “Modelo de servicio de atención al cliente con apoyo tecnológico”. Con dicho modelo quiso dar las pautas para que cada empresa pueda evaluar en qué o cuáles componentes deben poner más atención para lograr el éxito con sus clientes y obtener sus tan anheladas utilidades.

La relación que estableció tuvo como eje central la estrategia corporativa de CRM, la que relaciona sus componentes como el marketing, servicio al cliente, información integrada, sincronización de datos, con los conceptos que le dan vida como la satisfacción y retención de los clientes. Todo esto apoyado por los recursos necesarios, el personal, las características de calidad del servicio, las diferentes formas de atención al cliente con apoyo de tecnología e Internet, hacen que se obtenga el resultado de un aumento de las ventas y/o disminución de los costos de consecución de nuevos clientes, finalmente llegando al último eslabón donde el resultado es la posibilidad de contar con todos los elementos necesarios para el buen funcionamiento como el personal, inversión, tecnología, etc.

Lo relevante de todo esto es que la atención de la empresa debe estar centrada finalmente en el cliente y en cómo satisfacerlo y retenerlo. Es en este “cómo” donde las tecnologías de información e Internet, juegan un papel

importantísimo ya que constituyen la herramienta para lograr este objetivo. Obviamente este camino debe ser evaluado y para ello Moya, presentó un cuestionario que permite de manera global diagnosticar cómo la empresa está manejando cada uno de estos componentes y sus relaciones.

El punto central de esta investigación fue entregar las pautas generales, para que, de acuerdo a las características particulares de cada empresa, pueda evaluar su situación y de esta manera pueda entregar una atención al cliente de la calidad que ellos esperan recibir.

Igualmente se cuenta con la tesis de Urdaneta (2006) “Calidad de atención del servicio de gastroenterología del Hospital Vargas”, Caracas Venezuela.

Se trata de una investigación aplicada – evolutiva a fin de valorar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario, a nivel del servicio de gastroenterología del Hospital Vargas de Caracas. El autor planteó conocer el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención prestada por este servicio en cuanto a accesibilidad, tiempos de espera, horarios, estructura, procedimientos realizados y resultado obtenido.

Los objetivos planteados buscaron establecer indicadores de calidad e identificar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la consulta del servicio de gastroenterología del Hospital Vargas, a partir de tales indicadores y valorar dicha satisfacción. De las conclusiones se puede destacar lo siguiente:

- Las perspectivas por parte del usuario del buen trato recibido y de la confianza brindada, caracterizó a la mayoría de los encuestados.
- Los pacientes manifestaron tener un nivel de información adecuada en los cuatro parámetros evaluados:

- El horario de consulta del que disponen los encuestados puede considerarse que, en general cubre las expectativas por ellos mismos expresadas.
- Largos lapsos de espera fueron remarcados en las respuestas, considerando como una menor oportunidad.
- Las condiciones de limpieza de los ambientes y la comodidad de los mismos resultaron con una alta valoración.
- Los altos porcentajes de satisfacción en la atención recibida, refleja uno de los factores más importantes en los resultados obtenidos.
- La gran mayoría de los encuestados mostró satisfacción con la atención prestada y recibida en el servicio de Gastroenterología.

Asimismo, Alvarez (2012) en su tesis: "Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de Supermercados Gubernamentales", Caracas, llega a concluir que:

Actualmente el Estado venezolano ha tomado parte en el abastecimiento y venta de alimentos como una política para garantizar la soberanía alimentaria del país. Estas medidas han sido fortalecidas mediante la creación de nuevas redes de distribución y a través de la nacionalización de antiguas cadenas de supermercados. Dichas políticas inciden directamente en los consumidores por la diversidad, calidad y precios de los productos básicos requeridos por los clientes / ciudadanos a los cuales van dirigidos. Considerando estos factores, surgió la siguiente interrogante ¿cuál será la percepción, por parte de los clientes, de la calidad del servicio ofrecido en una red de supermercados del Gobierno? Para el abordaje de la investigación se tomó como referencia la red directa de comercialización tipo II y III de la Productora y Distribuidora Venezolana de Alimentos, S.A. (PDVAL) ubicada en el Distrito Capital, en donde se aplicó una encuesta para medir el grado de satisfacción de los clientes y

usuarios con relación a la calidad del servicio ofrecido en dichos establecimientos.

El estudio desarrollado se enmarcó en una investigación evaluativa, de nivel descriptivo, bajo un diseño de campo, no experimental. Se aplicaron las técnicas de la observación y de la entrevista de tipo estructurada, y como instrumento la encuesta, tomando como base de medición la escala CALSUPER adaptación SERVQUAL para redes de supermercados, que se desarrolló considerando los indicadores de calidad y el impacto de la gestión gubernamental venezolana en el marco de la “Misión alimentación”. El tamaño de la población estuvo conformado por 2 950 beneficiarios/día. El tamaño de la muestra se determinó de manera probabilística, con un nivel de confianza del 95% y estuvo conformada por 839 clientes que realizaron alguna compra en la red directa PDVAL del Distrito Capital.

Los datos que se obtuvieron fueron organizados y agrupados utilizando técnicas cualitativas y cuantitativas para el análisis de los mismos obteniéndose un índice de calidad de servicio de -1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25,4% existiendo oportunidades de mejoras en las dimensiones evidencias físicas y fiabilidad, específicamente en la apariencia de los locales y el tiempo de espera en las cajas.

Se cuenta con Lima (2016) en su trabajo de investigación titulado “Satisfacción del usuario del servicio de salud en el área de consulta externa del Hospital del Día – IESS de la ciudad de Loja, en el primer semestre del 2015”, se planteó como propósito principal de la investigación determinar la satisfacción del usuario del servicio de salud en el área de consulta externa del Hospital del Día - IESS de la Ciudad de Loja - Ecuador, el objetivo fue establecer las dimensiones causantes de la satisfacción o insatisfacción, del usuario a través de la percepción y expectativas; en su dimensión cualitativa y cuantitativa. Él utilizó los métodos científico, analítico y estadístico, y las técnicas como la

entrevista, la observación directa, revisión bibliográfica, además del uso del modelo SERVQUAL, adaptada a la realidad del tema. Lima llegó a las siguientes conclusiones:

- El nivel de satisfacción del usuario se ve influenciada por las dimensiones consideradas insatisfactorias que son: la accesibilidad a citas médicas con un 89,24%, con un 70,08% la rapidez y confianza en la realización de exámenes de laboratorio; 60,63% el trato que brinda el personal de consulta externa a los usuarios del servicio.
- Las expectativas respecto al servicio de salud muestran que el 97,04% de los usuarios desean ser atendidos en correspondencia a las dimensiones de la calidad del servicio, porcentaje que se presenta en términos positivos debido a que los estándares subjetivos de los usuarios siempre tienden a reflejarse en niveles altos.
- La percepción del usuario muestra insatisfacción reflejada en las diferentes dimensiones, existe la percepción que algunas enfermeras y auxiliares no dan buen trato al usuario.

A nivel nacional se ha considerado las siguientes tesis:

Huiza (2006), en su tesis “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval del Callo, Lima Perú, 2006”, realizó un estudio de naturaleza cuantitativa, descriptiva, prospectiva y de corte transversal que tuvo como objetivo determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callo. Este estudio permitió evaluar la calidad del servicio de la consulta externa, la muestra fue de 260 usuarios externos.

El instrumento de recolección de datos estuvo conformado por 22 ítems con una amplitud de escala de cinco categorías resumidas en los niveles

ordinales de satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho. La validez y confiabilidad del instrumento se realizó según los métodos de Spermán Brow (0,809) alfa de Crombach (0,854).

En relación a los resultados se encontró que la satisfacción del usuario externo fue del 76,15%, medianamente satisfechos del 16,92% e insatisfechos el 6,92%. Las conclusiones de este estudio muestran que el usuario externo estuvo satisfecho con la calidad de atención en salud de la consulta externa ya que el intervalo de confianza del porcentual del 76,15% de satisfacción del usuario, alcanza el estándar de satisfacción del usuario externo de 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina de Guerra.

Finalmente, el trabajo de investigación de Córdoba (2007) titulado: "Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud", Lima 2007- Perú, donde la satisfacción del usuario externo se utiliza como un indicador de la calidad de la atención. Esto relacionado directamente con las expectativas del usuario externo, y la motivación del personal, como un factor importante en el logro de la satisfacción. El objetivo del estudio era determinar el grado de satisfacción del usuario externo del área de emergencia del Hospital Grau en relación a la motivación del personal de salud.

Córdoba realizó un estudio descriptivo, prospectivo y transversal durante los meses de junio a diciembre del 2006 en el área de medicina, traumatología y cirugía del área de emergencia del Hospital Grau, con encuesta a 66 miembros del personal de salud para estudio de motivación por la teoría de Herzberg, en correlación con 120 usuarios externos que asisten a dichos tópicos divididos en siete grupos a quienes se le aplica la encuesta sobre satisfacción de SERVQUAL modificado por Elías y Álvarez. Se confecciona una base de datos en Excel, la motivación fue evaluada con análisis de correlación de Pearson, análisis de varianza para los puntajes en satisfacción general según los turnos de atención, y el coeficiente de correlación gamma para las variables ordinales (fiabilidad,

aseguramiento, empatía, sensibilidad y tangibilidad). Córdova, llegó a obtener los siguientes resultados:

- La motivación es alta en el personal de salud (media de 27,23 de 30 puntos) con predominio de los factores motivacionales intrínsecos. La correlación entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud en el área de emergencia es muy baja teniendo en cuenta que solo el 33% de los encuestados declaran estar satisfecho, 43% poco satisfecho, y 24% insatisfecho. El nivel de satisfacción de acuerdo a las variables fluctúa entre los rangos de un máximo de 64,2% de aseguramiento, y un mínimo de 54,9% de empatía, con intermedios en fiabilidad 63,3%, tangibilidad 56,7% y sensibilidad en 55%.
- Existe motivación del personal de salud, sin haber encontrado correlación estadística significativa con la satisfacción del usuario externo.
- Cuando se suman poca satisfacción del usuario externo (43%) a la satisfacción (33%), considerando las características de la atención en emergencia, se determina una correlación estadística significativa con la motivación del personal en el área de emergencia. Por lo que podemos decir que existen otros factores que condicionan esta satisfacción a poca satisfacción en los usuarios externos, lo que merece una investigación en el área de emergencia.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Definiciones básicas de puntualidad

2.2.1.1. Puntualidad

Según afirma Bernete (2010), la puntualidad es la cualidad de una persona de tener cuidado y diligencia en realizar las cosas a su debido tiempo: llegar a tiempo a una cita del trabajo, un compromiso de la oficina, entregar un trabajo pendiente en la oficina dentro del plazo establecido, etc. La puntualidad puede ser entendida como una actitud al mismo tiempo que como un valor: por un lado, es la consecuencia de actuar con puntualidad y de saber entonces cómo manejar los tiempos. Una persona puntual siempre da la idea de responsabilidad, respeto y organización al contrario de la imagen que da una persona impuntual. Se puede decir que la idea de ser puntual, de llegar a tiempo a los lugares o realizar las actividades en tiempo y forma es característica de nuestras sociedades. Esto es así ya que, durante gran parte de la historia, el ser humano midió el tiempo a partir de fenómenos naturales tales como el sol, los planetas, etc.

La puntualidad tiene que ver entonces con la idea de saber aprovechar y organizar el tiempo con el que uno cuenta a modo de poder así cumplir con los diferentes objetivos y responsabilidades encargados. Al mismo tiempo, cuando se habla de puntualidad en el sentido de llegar a un lugar al horario establecido, esto tiene que ver con la idea de saber manejar el tiempo teniendo en cuenta las diferentes variables que pueden afectarlo con el objetivo final de arribar al lugar de manera correcta. (Beneyto, Herrero, & Prados de Solis, 2014)

La puntualidad es característica de responsabilidad, llegar puntual a nuestro trabajo ayuda al desarrollo de la empresa, ya que estamos en condiciones de realizar más actividades y desempeñar mejor nuestro trabajo. (Beneyto, Herrero, & Prados de Solis, 2014, pág. 245)

La puntualidad es una actitud humana considerada en muchas sociedades como la virtud de coordinarse cronológicamente para cumplir una tarea requerida o satisfacer una obligación antes o en un plazo anteriormente comprometido o hecho a otra persona. Asimismo, se enfatiza que el valor de la puntualidad es necesario para dotar a nuestra personalidad de carácter, orden y eficacia, pues al vivir este valor en plenitud estamos en condiciones de realizar más actividades, desempeñar mejor nuestro trabajo, ser merecedores de confianza.

Actualmente existe desde el ejercicio 2007, un amplio marco legal sobre la puntualidad, entre ellos el Decreto Supremo (DS-028-2007-PCM, 2007), donde dispone promuévase en todas las entidades de la Administración Pública la cultura de la puntualidad como deber ciudadano esencial y valor fundamental de respeto a los demás y convivencia en sociedad.

Para la Resolución Ministerial (089-2007-MTC/01, 2007) los deberes de los ciudadanos se manifiestan mediante valores, actitudes y hábitos saludables que aseguren el bien común. Uno de estos valores es la puntualidad, una regla que exige de la persona ejecutar sus obligaciones y responsabilidad en el horario y plazos establecidos con el fin de generar un desequilibrio en el tiempo de los demás. Este hábito saludable, refleja respeto a las personas y a la convivencia. Es así que la puntualidad se convierte en una expresión de responsabilidad ciudadana.

2.2.1.2. Puntualidad en la Administración Pública

Según Andia (2017), todos los funcionarios públicos, empleados de confianza y servidores públicos, sin excepción, están obligados a iniciar sus actividades laborales en la hora fijada como inicio de la jornada de trabajo establecida.

La atención al público en todas las entidades de la Administración Pública comenzará de manera puntual y sin dilación alguna a la hora exacta en que cada entidad da inicio a sus labores, de acuerdo a los horarios de atención al público establecidos. (Andia, 2017, pág. 15)

Toda celebración que se realice en las diversas entidades del Estado sea por el día institucional o con motivo de cualquier otra festividad, será realizada fuera del horario normal de labores y atención al público (Andia, 2017, pág. 16)

2.2.1.3. Del procedimiento administrativo

De acuerdo a la ley 27444 (2016) del proceso administrativo se puede destacar:

Artículo 131° - Obligatoriedad de plazos y términos

131.1 Los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad, y obligan por igual a la administración y a los administrados, sin necesidad de apremio, aquello que respectivamente les concierna.

131.2 Toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel.

131.3 Es derecho de los administrados exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio.

Artículo 132° - Plazos máximos para realizar actos procedimentales

A falta de plazo establecido por ley expresa, las actuaciones deben producirse dentro de los siguientes:

1. Para recepción y derivación de un escrito a la unidad competente dentro del mismo día de su presentación.
2. Para actos de mero trámite y decidir peticiones de ese carácter en tres días.
3. Para emisión de dictámenes, peritajes, informes y similares dentro de siete días después de solicitados; pudiendo ser prorrogado a tres días más si la diligencia requiere el traslado fuera de su sede o la asistencia de terceros.
4. Para actos de cargo del administrado requeridos por la autoridad, como entrega de información, respuesta a las cuestiones sobre las cuales deban pronunciarse dentro de los diez días de solicitados.

Artículo 133° - Inicio de cómputo

133.1 El plazo expresado en días es contado a partir del día hábil siguiente de aquel en que se practique la notificación o la publicación del acto, salvo que éste señale una fecha posterior, o que sea necesario efectuar publicaciones sucesivas, en cuyo caso el cómputo es iniciado a partir de la última.

133.2 El plazo expresado en meses o años es contado a partir de la notificación o de la publicación del respectivo acto, salvo que éste disponga fecha posterior.

Artículo 134° - Transcurso del plazo

134.1 Cuando el plazo es señalado por días, se entenderá por hábiles consecutivos, excluyendo del cómputo aquellos no laborables del servicio, y los feriados no laborables de orden nacional o regional.

134.2 Cuando el último día de plazo o la fecha determinada es inhábil o por cualquier otra circunstancia la atención al público ese día no funcione durante el horario normal, son entendidos prorrogados al primer día hábil siguiente.

134.3 Cuando el plazo es fijado en meses o años, es contado de fecha a fecha, concluyendo el día igual al del mes o año que inició, completando el número de meses o años fijados para el lapso. Si en el mes de vencimiento no hubiere día igual a aquel en que comenzó el cómputo, es entendido que el plazo expira el primer día hábil del siguiente mes calendario.

CONCORDANCIAS: D.S. N° 039-2002 JUS, Directiva N° 006-2007 EF 93.01, Núm.8, inc.b).

Artículo 135° - Término de la distancia

135.1 Al cómputo de los plazos establecidos en el procedimiento administrativo, se agrega el término de la distancia previsto entre el lugar de domicilio del administrado dentro del territorio nacional y el lugar de la unidad de recepción más cercana a aquél facultado para llevar a cabo la perspectiva actuación.

135.2 El cuadro de términos de la distancia es aprobado por la autoridad competente.

Artículo 136° - Plazos improrrogables

136.1 Los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario.

136.2 La autoridad competente puede otorgar prórroga a los plazos establecidos para la actuación de pruebas o para la emisión de informes o

dictámenes, cuando así lo soliciten antes de su vencimiento los administrados o los funcionarios, respectivamente.

136.3 La prórroga es concedida por única vez mediante decisión expresa, siempre que el plazo no haya sido perjudicado por causa imputable a quien la solicita y siempre que aquella no afecte derechos de terceros.

2.2.2. Gestión pública

2.2.2.1. Función pública

Toda actividad temporal o permanente remunerada u honoraria realizada por una persona en nombre o al servicio de las entidades de la Administración Pública, en cualquiera de sus niveles jerárquicos. (Andia, 2017, pág. 12)

2.2.2.2. Servicios públicos

Comprende el conjunto de servicios proporcionados por el Estado, con o sin contraprestación. (Andia, 2017, pág. 15)

2.2.2.3. Servidor público

Todo funcionario, servidor o empleado de las entidades de la Administración Pública, en cualquiera de los niveles jerárquicos sea este nombrado, contratado, designado de confianza o electo, que desempeñe actividades o funciones en nombre o al servicio del Estado. No importando el régimen jurídico de la entidad en la que se preste el servicio ni el régimen laboral o de contratación al que este sujeto. (Andia, 2017, pág. 16)

Ciudadano en ejercicio que presta servicio en entidades de la Administración Pública con nombramiento o contrato de autoridad competente,

con las formalidades de Ley, en jornada legal y sujeto a retribución remunerativa permanente en periodos regulares. (Andia, 2017, pág. 16)

2.2.2.4. Finalidad de la función pública

El fin primordial es el servicio a la Nación, y la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. (Andia, 2017, pág. 12)

2.2.3. Principios inspiradores de una gestión pública de calidad

Según (Andia, 2017), existen una serie de principios inspiradores de una gestión pública de calidad que se detalla a continuación:

- **Principio de servicio público:**

Las Administraciones Públicas iberoamericanas están al servicio de los ciudadanos y, en consecuencia, darán preferencia a la satisfacción de sus necesidades y expectativas. La orientación a la calidad en la gestión pública supone maximizar la creación de valor público, por lo que tiene que responder al principio de gestión para resultados. Ello supone un esfuerzo para optimizar la dirección efectiva e integrada del proceso de creación de valor público, para asegurar la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, la consecución de los objetivos de gobierno y su mejora continua.

- **Principio de legitimidad democrática:**

Una gestión pública de calidad tiene que estar inspirada en valores democráticos y, en tal sentido, constituirse en una garantía y protección de las libertades públicas consagradas a los ciudadanos. La legitimidad democrática de la gestión pública proviene de la elección popular de las autoridades políticas y de la participación y control de la ciudadanía sobre los asuntos públicos. También, es una fuente de legitimidad el ejercicio independiente de una función

pública profesional, seleccionada bajo los principios de igualdad, mérito y capacidad, al servicio de un programa de gobierno resultante del proceso democrático.

- **Transparencia y participación ciudadana:**

Escrutinio público, tolerante a la crítica y permeable a las propuestas de mejora y de cambio provenientes de la ciudadanía.

- **Principio de legalidad:**

Una gestión pública de calidad implica el sometimiento de la Administración Pública al estado de derecho, bajo cuya orientación se organiza y actúa con racionalidad y objetividad. El principio de legalidad contribuye a la calidad de la gestión pública, por ser una ordenación consciente de las competencias públicas atribuidas a los órganos y entes de la Administración Pública, a través de normas jurídicas.

- **La calidad en la gestión pública iberoamericana:**

Requiere la formalización de los enfoques, modelos, acciones e instrumentos de calidad, mediante la adopción de normas jurídicas que la regulen.

- **Principio de coordinación y cooperación:**

Para lograr una gestión pública de calidad se requiere que todos los órganos y entes de la Administración Pública contribuyan a la prestación de servicios al ciudadano. A tales efectos, las Administraciones Públicas iberoamericanas preverán la asignación de competencias, relaciones, instancias y sistemas de coordinación de sus entes y órganos, para prestar servicios de forma integral al ciudadano.

- **La coordinación interadministrativa**

Resulta clave en aquellos Estados con modelos descentralizados y con diferenciación competencial a nivel territorial.

- **Principio de ética pública:**

Una gestión pública de calidad implica la observancia de valores éticos que la orientan, tales como la vocación de servicio público, la probidad, la honradez, la buena fe, la confianza mutua, la solidaridad y la corresponsabilidad social, la transparencia, la dedicación al trabajo, el respeto a las personas, la escrupulosidad en el manejo de los recursos públicos y la preeminencia del Interés público sobre el privado.

- **Principio de acceso universal:**

La calidad en la gestión pública comprende el esfuerzo por lograr la universalización y el más amplio y fácil acceso espacial y temporal de los ciudadanos a servicios públicos de igual calidad, con independencia de la ubicación geográfica de los ciudadanos y del momento en que éstos los requieran.

- **Principio de continuidad en la prestación de servicios:**

Los servicios públicos se prestarán de manera regular e ininterrumpida, previendo las medidas necesarias para evitar o minimizar los perjuicios que pudieran ocasionarle al ciudadano en las posibles suspensiones del servicio.

- **Principio de imparcialidad:**

En una gestión pública de calidad, la atención a todos los ciudadanos se realiza con imparcialidad, asegurando que serán tratados con igualdad, sin discriminación por motivos tales como el género, edad, raza, ideología, religión, nivel económico, situación social o localización geográfica. Por causas objetivas, la Administración Pública podrá establecer discriminaciones positivas para proteger a los ciudadanos que lo puedan requerir. En todo caso, corresponde a la Administración Pública la defensa del interés general frente a los intereses particulares.

- **Principio de eficacia:**

La calidad en la gestión pública comprende cumplir con el principio de eficacia, entendido como la consecución de los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano.

- **Principio de eficiencia:**

La gestión pública debe seguir el principio de eficiencia, comprendido como la optimización de los resultados alcanzados por la Administración Pública con relación a los recursos disponibles e invertidos en su consecución.

- **Principio de economía:**

La calidad en la gestión pública dependerá de que se cumpla con el principio de economía, esto es, que el funcionamiento de la Administración Pública propenda a la utilización racional de los recursos públicos. La asignación de recursos a la Administración Pública se ajustará estrictamente a los requerimientos de su funcionamiento para el logro de las metas y objetivos previstos.

- **Principio de responsabilización:**

Una gestión pública de calidad es aquella en la que existe responsabilización, esto es, en la que hay rendición de cuentas por el desempeño de las autoridades, directivos y funcionarios públicos frente a los ciudadanos, y control social sobre la gestión pública.

- **Principio de evaluación permanente y mejora continua:**

Una gestión pública de calidad es aquella que contempla la evaluación permanente, interna y externa, orientada a la identificación de oportunidades para la mejora continua de los procesos, servicios y prestaciones públicas centrados en el servicio al ciudadano y para resultados, proporcionando insumos para la adecuada rendición de cuentas.

2.2.4. Ética

Consiste en el conjunto de valores morales que permite a la persona adoptar decisiones y tener un comportamiento correcto en las actividades que le corresponde cumplir en la entidad. (Andia, 2017, pág. 16)

2.2.5. Valor público

Según Andía (2017), la idea de valor público remite al valor creado por el Estado a través de servicios, leyes, regulaciones y otras acciones. Pero también, se crea valor sobre todo a través de transacciones individuales con los ciudadanos, garantizando sus derechos, satisfaciendo sus demandas y, prestándoles servicios de calidad.

Dada la naturaleza cambiante y la demanda cada vez mayor por servicios públicos por parte de los ciudadanos, las organizaciones públicas ahora deben preocuparse no sólo por cumplir con sus funciones básicas; también deben ser capaces de «experimentar, innovar y reposicionarse de mejor manera». Por ello, los servicios públicos deben ser proveídos de manera eficiente, confiable y, principalmente, deben responder a lo que el público necesita. (Andia, 2017, pág. 35)

El valor público se entiende como la creación de condiciones objetivas (productos y servicios que cubran a toda la población que los requiere y que cumplan con altos criterios de calidad) y subjetivas (identidad institucional, confianza, apoyo y colaboración de los principales actores políticos). Para lograr ello, propone la utilización de la administración estratégica en vez de doctrinas tradicionales para crear instituciones que puedan responder de manera más efectiva a las necesidades de los ciudadanos. (Andia, 2017, pág. 35)

Según la opinión de Andia (2017) el triángulo estratégico del valor público que propone Mark H. Moore según el cual, toda estrategia dirigida a crear valor público debe cumplir con tres condiciones:

- a) Tener claridad sobre cómo definir y medir el resultado socialmente valioso que se quiere producir.
- b) Tener la autoridad y legitimidad política suficiente para contar con la colaboración de los principales actores interesados.
- c) Ser administrativa y operativamente capaz de realizar las acciones necesarias para la creación de valor público.

2.2.6. Control de personal

Los directivos de la empresa deben adoptar acciones para establecer y mantener la disciplina interna, así como elevar la moral de los trabajadores. El objetivo de lo que se viene señalando es lograr comportamientos laborales adecuados en el cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa. (Ibáñez Machicao, 2009).

El comportamiento laboral se enmarca dentro de los deberes, como son las obligaciones y prohibiciones como los derechos que le corresponden al trabajador, el grado de organización de la empresa, la competencia de cada uno de los órganos; lo cual debe encontrarse debidamente regulado a fin de que las conductas y las prácticas sean acordes con los lineamientos diseñados. (Ibáñez Machicao, 2009)

Para llevar el control del personal tenemos el mecanismo de control de asistencia y permanencia del personal. Debemos establecer en la empresa procedimientos apropiados que permitan controlar la asistencia de los trabajadores, así como el cumplimiento de las horas efectivas de labor. Los

procedimientos deberán estar contenidos en un instrumento normativo, cuya denominación es el reglamento de control de asistencias. puntualidad y permanencia, que guarda relación con la asistencia durante los días laborables, el cumplimiento de los horarios establecidos y que durante la jornada laboral se dedique a las funciones del cargo asignado. (Ibáñez Machicao, 2009)

2.2.7. Factores determinantes de la puntualidad laboral

Es importante resaltar que existen algunos factores determinantes para lograr una puntualidad dentro del sector público: principios, normas y factores internos de los trabajadores. (Andia, 2017, pág. 30)

2.2.7.1. Horario de servicio

El artículo 25 de la Constitución Política del Perú de 1993, ordena que la jornada ordinaria de trabajo es de ocho horas diarias o cuarenta y ocho horas semanales, como máximo. En caso de jornadas acumulativas o atípicas, el promedio de horas trabajadas en el período correspondiente no puede superar dicho máximo. Los trabajadores tienen derecho a descanso semanal y anual remunerados. Su disfrute y su compensación se regulan por ley o por convenio.

Andia (2017), señala que es facultad de la Entidad Pública establecer el horario de servicio, entendiéndose por tal la hora de ingreso y salida de los servidores civiles. Las entidades que hayan establecido la jornada máxima de servicio semanal podrán establecer bolsas de horas compensables.

Igualmente, la Entidad Pública está facultada a establecer turnos de servicio -fijos o rotativos- así como a modificar el horario de servicio respetando la jornada de servicio máxima establecida, según las necesidades de la entidad y el Estado. (Andia, 2017, pág. 31)

Es responsabilidad y constituye uno de los deberes del trabajador, concurrir diariamente cumpliendo los horarios establecidos, estando obligado a registrar su asistencia tanto al ingreso como salida del centro de labores. Debe tenerse en cuenta que resulta necesario efectuar este registro de asistencia, a pesar que la presencia física por sí misma no es suficiente para el pago de las remuneraciones, sino también el cumplir con las funciones al cargo asignado (Ibáñez Machicao, 2009).

2.2.7.2. Desempeño laboral

Considera el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de cada servidor, el mismo que es valorado para cada nivel. Su evaluación es responsabilidad del jefe inmediato superior (Andia, 2017).

Chiavenato (2002), refiere que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para permitirle cumplir al individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

Según Ibáñez (2009), la permanencia no significa que el servidor esté sentado ante el escritorio las ocho horas diarias, si no que efectivice las funciones del cargo que tiene asignado.

Para Morales (2009), el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. Además, que es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

2.2.7.3. La calidad en la gestión pública

Andia (2017), refiere que la calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

La calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Administración Pública y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad. (Andia, 2017, pág. 36)

Según Andia (2017), una gestión pública se orientará a la calidad cuando se encuentre referenciada a los fines y propósitos últimos de un Gobierno democrático, esto es, cuando se constituya en:

- a) Una gestión pública centrada en el servicio al ciudadano.
- b) Una gestión pública para resultados.

2.2.7.4. Principios de la función pública

Para Andia (2017), los principios que contempla la función pública son los siguientes:

- Respeto: adecua su conducta hacia el respeto de la Constitución Política y las Leyes, garantizando que en los procesos de toma de decisiones y cumplimiento de los procedimientos administrativos se respeten los derechos a la defensa y al debido procedimiento.

- Probidad: actúa con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal obtenido por sí o por interpósito personal.
- Eficiencia: brinda calidad en cada una de las funciones a su cargo, procurando obtener una capacitación sólida y permanente.
- Idoneidad: aptitud técnica, legal y moral, es condición esencial para el acceso y ejercicio de la función pública. El servidor público debe propender una formación sólida acorde a la realidad capacitándose en forma permanente para el debido cumplimiento de sus funciones.
- Veracidad: se expresa con autenticidad en las relaciones funcionales con todos los miembros de su institución y con la ciudadanía, y contribuye al esclarecimiento de los hechos.
- Lealtad y obediencia: involucra la fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros de su institución, cumpliendo las órdenes que le imparte el superior jerárquico competente, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que se vinculen con las funciones a su cargo.
- Justicia y Equidad: disposición permanente para el cumplimiento de sus funciones, actuando con equidad en sus relaciones con el Estado, con el administrado, con sus superiores, con sus subordinados y con la ciudadanía en general.
- Uso adecuado de los bienes del Estado: debe proteger y conservar los bienes del Estado, utilizando de manera racional los que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento sin emplear o permitir que otros empleen los bienes del

Estado para fines particulares o propósitos que no sean aquellos para los cuales hubieran sido específicamente destinados.

- Responsabilidad: todo servidor debe desarrollar sus funciones a cabalidad y en forma integral, asumiendo con pleno respeto su función pública.
- Ante situaciones extraordinarias, el servidor público puede realizar aquellas tareas que por su naturaleza o modalidad no sean las estrictamente inherentes a su cargo, siempre que ellas resulten necesarias para mitigar, neutralizar o superar las dificultades que se enfrenten.

2.2.7.5. Mecanismo de control de asistencia y puntualidad

El control de asistencia y puntualidad está constituido por todos aquellos mecanismos establecidos en una empresa, que permiten cautelar que los servidores cumplan con su responsabilidad de asistir al centro laboral, conforme al horario establecido en sus respectivos reglamentos. El mencionado mecanismo de control es un proceso técnico basado en determinadas normas y procedimientos que van a permitir cautelar que el servidor asista cotidianamente y de esta manera cumpla con la responsabilidad que le compete la prestación de los servicios que le corresponde. (Ibáñez Machicao, 2009)

El reglamento de control de asistencia, puntualidad y permanencia va a regular lo concerniente al otorgamiento de derechos como son: las licencias, vacaciones, permisos, el cumplimiento de los deberes que corresponden a la asistencia, puntualidad y permanencia en el centro de trabajo; así también contendrá las sanciones que se aplicarán a quienes incumplan las normas que en tal Reglamento se mencionan. Los directivos cualquiera sea su nivel en la organización, no sólo deben establecer y supervisar el funcionamiento de estos controles, sino también motivar permanentemente con el ejemplo al personal a su cargo, a efecto de que la puntualidad se convierta en un hábito (Ibáñez Machicao, 2009).

El establecimiento de mecanismo de control estará en función de las necesidades de cada institución, teniendo presente que el beneficio que se obtengan. Las entidades de la Administración Pública utilizan diversos mecanismos para efectuar el control de asistencia y puntualidad. Muchas de ellas han implementado sistemas magnéticos computarizados que permiten el ahorro de horas-hombre que con anterioridad se dedicaban de manera exclusiva a esta actividad. Empresas con menores economías, por lo general, ubicadas en lugares alejados de capitales de provincias, utilizan libros y cuadernos de control que son llevados adecuadamente. Lo fundamental que indica la norma es que no deben producirse gastos elevados que no van a justificar los resultados que lleguen a obtenerse. Los controles de asistencia y permanencia deben incluir a todo el personal que labora en la empresa, salvo excepciones, por necesidades del servicio, debidamente acreditados, debiendo existir en este caso la autorización correspondiente.

Las entidades, a través de su oficina de personal van a determinar la organización y los procedimientos para efectuar un adecuado control de asistencia, puntualidad, permanencia, así como mantener actualizada la información para su aplicación, el director de la oficina de personal deberá mantener la hora oficial en el reloj marcador de tarjetas o en el sistema magnético utiliza. El registro resultado de las acciones de control de asistencia cada uno de los trabajadores, sustenta la formulación de la planilla única de pagos. El trabajador que asiste regularmente a laborar al centro de trabajo percibirá íntegramente sus remuneraciones, en caso contrario, ésta será deducida proporcionalmente. (Ibáñez Machicao, 2009)

2.2.8. Manual de procedimientos administrativos

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.

En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Todo procedimiento implica, además de las actividades y las tareas del personal, la determinación del tiempo de realización, el uso de recursos materiales, tecnológico y financiero, la aplicación de métodos de trabajo y de control para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa.

Las ventajas de contar con manuales de procedimientos son:

- Auxilian en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Auxilian en la inducción al puesto.
- Describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa.
- Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo.
- Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina.
- Permiten una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información.
- Proporcionan la descripción de cada una de sus funciones al personal.
- Proporcionan una visión integral de la empresa al personal.
- Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.

- Son guías del trabajo a ejecutar.

Elaboración

Para elaborar un manual de procedimientos hay que seguir los siguientes pasos:

- Definir el contenido:
 - a) Introducción.
 - b) Objetivos.
 - c) Áreas de aplicación.
 - d) Responsables.
 - e) Políticas.
 - f) Descripción de las operaciones.
 - g) Formatos.
 - h) Diagramas de flujo.
 - i) Terminología.
- Recopilación de información.
- Estudio preliminar de las áreas.
- Elaboración de inventario de procedimientos.
- Integración de la información.
- Análisis de la información.
- Graficar los procedimientos.
- Revisión de objetivos, ámbito de acción, políticas y áreas responsables.

2.2.9. TUPA: Texto único de procedimientos administrativos

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

documento cuyo fundamento legal es el Decreto Supremo N° 016-2004-ED, que aprueba el TUPA.

2.3. Bases teóricas de satisfacción del usuario

2.3.1. Satisfacción del cliente

Según Pérez (2006), la satisfacción del cliente es una de las claves para asegurar una buena calidad en el servicio consiste en satisfacer o sobrepasar las expectativas que tienen los clientes respecto a la organización, determinando cuál es la necesidad que el cliente espera y cuál es el nivel de bienestar que espera que le proporcionen. La satisfacción del cliente representa la evaluación del consumidor respecto a una transacción específica y a una experiencia de consumo.

Esto es conveniente luego en la actitud global hacia el servicio recibido, a partir de las experiencias de satisfacción con varios encuentros de servicio, se desarrolla y se va modificando una actitud global a largo plazo sobre la calidad del servicio recibido.

Para Lamb (2011), la satisfacción del cliente es la evaluación que hace de un bien o servicio en términos de si ha cumplido sus necesidades y expectativas. El no satisfacer necesidades y expectativas resulta en insatisfacción con el bien o servicio. Tener satisfechos a los clientes actuales es tan importante como atraer nuevos, y mucho menos costoso.

2.3.2. Expectativas de los clientes

Según Kotler & Makens (2005), refiere que los clientes conforman sus expectativas, a través de experiencias de compra anteriores, de consejos de amigos y compañeros, y de información y promesas de la empresa y de la competencia.

Para Gosso (2008), las expectativas de los clientes son las características de desempeño que esperan recibir los clientes en la prestación de un servicio. Estas expectativas están compuestas por dos dimensiones: una estructural y otra emocional. La primera, se refiere a todo lo asociado con los elementos tangibles del proceso de prestación de un servicio, como puede ser el uniforme del personal o la limpieza del lugar. En tanto que, la segunda, tiene que ver con el plano emocional del cliente, sobre cómo espera sentir la experiencia del servicio.

Según Gosso (2008), la variabilidad de las expectativas se fundamenta en que los clientes crean en su mente expectativas de desempeño por influencia de muchos elementos:

- El estándar de mercado.
- Lo que el cliente escuche de otros usuarios.
- Las experiencias anteriores con el servicio.
- Las necesidades de los clientes al momento de la prestación.
- La publicidad de los proveedores del servicio.
- El precio, que influye considerablemente, cuando el cliente no dispone de otros elementos para evaluar previamente la calidad de un servicio.

(Gosso, 2008), señala una escala jerárquica de cuatro niveles para las expectativas que un cliente espera satisfacer en el desempeño de un servicio:

- Básico: son los elementos absolutamente necesarios que definen el servicio.
- Esperado: son los elementos que pretende el cliente que tenga un servicio. Este nivel de expectativas está ligado al nivel de estándar de servicio que ofrezca el mercado.

- Deseado: conjunto de atributos que el cliente no necesariamente espera pero que sí conoce y desea. Es lo que está más allá del estándar de mercado. El cliente puede desear que la habitación tenga televisión con sistema de recepción satelital y una computadora personal. Si el cliente no recibe estos elementos, no significa que su experiencia con el servicio no sea satisfactoria.
- Inesperado: atributos que superan las expectativas y deseos del cliente, y que logran sorprenderlo. Sorprender gratamente al cliente es una estrategia de éxito garantizado.

2.3.3. Calidad

Según López (1998), en los últimos años hemos sido testigos del surgimiento de la cuestión “Calidad” con una vitalidad que no reconoce antecedentes inmediatos. Se trata de una nueva vertiente de exigencias, requisitos, metodologías de trabajo, presentación de productos, etc., que viene operando como un instrumento de diferenciación de bienes y servicios y, a su vez, como una manera de discriminar nichos de mercado e incluso imponer condiciones de los sectores más concentrados y poderosos a los sectores con menos capacidad de negociación.

López (1998), la irrupción del ciudadano como unidad de referencia del servicio público y no la burocracia representativa como beneficiaria primaria de la gestión pública, ubica el tema en el campo de la gestión de la calidad. Ello es así en tanto que “calidad” sea entendida como la capacidad de un bien o servicio de satisfacer las necesidades explícitas o implícitas del usuario inmediato o último beneficiario de ese bien, es decir, el ente (persona física o jurídica) final por el cual se justifica una acción y el que, a su vez, justifica la existencia del proveedor de dicho bien o servicio.

Además, señala López (1998), la integración del concepto “ciudadano-cliente” no debe limitarse al simple correlato del consumidor que opera en cualquier mercado genérico. Existen otras instancias que en consonancia con las distintas vertientes de relación del ciudadano con el Estado hacen que esta relación sea mucho más compleja y generadora de compromisos recíprocos más ricos y determinantes.

López (1998), identifica hasta siete categorías relacionales entre el ciudadano y el Estado que caracterizan a aquél como: beneficiario de prestaciones públicas, consumidor, “produmidor” (consumidor y productor), usuario, comprador, contribuyente y regulado.

López (1998), señala que gestionar la calidad de un servicio el cual da razón de ser a la organización responsable del mismo implica adoptar los instrumentos gerenciales correspondientes para que de una manera organizada y planificada la organización obtenga resultados previstos o convenidos con terceros y demuestre capacidad de reacción frente a imponderables no previstos en sus procedimientos. A tal efecto, la gestión de la calidad necesita de instrumentos orientadores que se denominan normas que son generalmente voluntarias y sobre las cuales se erige el sistema de gestión de la calidad de la organización.

Según Vilas (2001), un aspecto fundamental, que no debemos dejar de lado, es la visualización de la calidad desde la perspectiva del gobierno. La nueva gestión pública, como hemos visto, constituye el puente que facilita una relación poco estudiada, pues aunque la calidad no es un tema nuevo, ya que diferentes autores sugieren que se presenta como un importante desafío para el sector público desde principios de siglo en los Estados Unidos; recientemente ha cobrado relevancia al incorporarse al debate sobre las reformas de segunda generación que se introducen luego de los procesos de ajuste, apertura, desregulación y privatización que experimentan los países capitalistas a partir de los años ochenta.

Vilas (2001), en un análisis crítico del proceso vincula reforma del Estado y calidad sosteniendo que: “Después de un primer momento que puso énfasis en el tamaño del Estado, la agenda de la reforma se orientó hacia la cuestión de la calidad de la gestión estatal, la utopía del Estado mínimo dio paso a la necesidad del Estado efectivo. Adquirió preminencia, consecuentemente, la atención a la calidad de la gestión pública, al diseño y funcionamiento real de las instituciones gubernamentales y a la modernización de la dotación de recursos humanos, operativos, tecnológicos y organizacionales”.

Además señala Vilas (2001), la calidad adquiere de esta forma una dimensión diferente de las que tradicionalmente ha mostrado, revelándose como un activo político que va a impactar directamente en el fortalecimiento de la legitimidad institucional reconociendo como real y legítimo el incremento de la exigencia de los consumidores finales locales o internacionales en cuanto a bienes y servicios adecuados a sus expectativas, se impone analizar los aspectos que conforman la calidad y de qué manera es posible planificar hacia el futuro mecanismos útiles y realistas que permitan dar respuestas a este nuevo enfoque en la interrelación cliente-proveedor.

Para Kotler & Makens (2005), han definido la calidad como la evaluación de la totalidad de aspectos y características de un producto o servicio que se relacionan con su habilidad de satisfacer las necesidades del cliente. Esto va más allá de que el producto tenga defectos o no, sino que más bien, la calidad se presenta a raíz las necesidades del cliente (lo esperado) y finaliza con la satisfacción de este (valor percibido). Por lo mismo, tal como se vio, se puede concluir que tanto calidad y satisfacción se encuentran estrechamente relacionados, mas no corresponden a la misma dimensión.

2.3.4. La calidad como valor de la nueva gestión pública

Según Villoria (1996), la calidad no puede incorporarse de la misma forma en que lo hace la administración privada. Por tanto, en un primer acercamiento a la gestión de calidad, se puede advertir que su incorporación a la gestión pública obliga a ubicar su verdadera dimensión y alcance, es decir, se necesita reconocer aquellos valores propios del sector público tendentes a buscar la máxima calidad posible en el marco de la cultura administrativa y adaptarlos. Pero a la vez se trata de adoptar un concepto surgido del ámbito industrial y adaptarlo al ámbito de la prestación de servicios y a las peculiaridades de cada organización.

Villoria (1996) sugiere que lo importante no es solamente hablar de calidad como una simple técnica de gestión importada del sector privado, sino adaptarla correctamente a partir de los factores administrativos y sociopolíticos que circundan la gestión pública y darles su dimensión justa para hacer de ésta una estrategia efectiva que responda a las expectativas de reforma de las administraciones públicas.

Para Villoria (1996), la incorporación de la calidad en los servicios públicos representa una de las etapas de consolidación de la nueva gestión pública en la perspectiva gubernamental, por ello este proceso pasa antes por una serie de reformas de carácter macro que permiten concentrar el esfuerzo en la atención de demandas y asuntos públicos que incidirán en el fortalecimiento de la legitimidad de lo público. Sin ese paso previo la calidad se diluye y no trasciende los esfuerzos institucionales aislados.

2.3.5. La calidad y la percepción ciudadana

Villoria (1996), la calidad adquiere su dimensión social, al tratarse fundamentalmente de un proceso de persuasión. Aquí es necesario asumir, como veremos más adelante, que el reto de la calidad es también recuperar la

credibilidad y la confianza de los ciudadanos en los diversos servicios que ofertan las administraciones públicas. Por tanto, sin una percepción social de que hay mejores servicios, la calidad no sirve a los gobiernos. Diríamos que sin credibilidad no hay calidad.

Además, (Moyado, 2012), señala que un aspecto controversial es el que refiere al usuario, al que se pretende dar un tratamiento de cliente y lo cual ha provocado un debate que exige en principio aceptar que el tema de la calidad conduce una nueva relación entre el aparato de la Administración Pública y los ciudadanos. Esta nueva relación con el ciudadano supone una serie de posibilidades de formación para que el ciudadano asuma un nuevo rol de cliente-contribuyente capaz de decidir racionalmente en términos de la calidad de tal o cual servicio; el ciudadano se convierte así en vigilante de la gestión pública acompañado por nuevas figuras de la sociedad para institucionalizar la participación a través de consejos de usuarios, observatorios, comités, etc.

Moyado (2012), refiere que la integración del ciudadano-cliente no debe limitarse al simple correlato del consumidor que opera en cualquier mercado genérico. Existen otras instancias que, en consonancia con las distintas vertientes de relación del ciudadano con el Estado, hace que esta relación sea mucho más compleja y generadora de compromisos recíprocos más ricos y determinantes.

2.3.6. El rol del ciudadano-cliente

Para Villoria (1996), la perspectiva del ciudadano-cliente supone que este actuaría persiguiendo la búsqueda de los intereses propios, alejado de posiciones que lo relacionen con el interés general, alejado de valores que le permitan desarrollar sentimiento de pertenencia y de participación del ente público que se desplaza a la mera vinculación en el consumo.

De tal forma, señala Villoria (1996) la estructura de derechos sobre la cual se basa la prestación de servicios públicos queda de lado abriéndose paso el interés y la satisfacción individual. Es esta precisamente la principal problemática del enfoque del cliente y de ahí la necesidad de seguir discutiendo el punto.

Villoria (1996), señala que, si no se produjera una adecuada adaptación del concepto al marco de lo público, nos encontraríamos con el reforzamiento de una peligrosa tendencia para el conjunto del sistema democrático. Esta tendencia es la de la destrucción del ciudadano como depositario del deber y el derecho a la participación en las decisiones esenciales de la sociedad en que vive, y su sustitución por un cliente o consumidor de servicios generados por el Estado.

2.3.7. Servicio al cliente

Para Zeithaml (2009), el servicio al cliente es el servicio que se proporciona para apoyar el desempeño de los productos básicos de las empresas. Muy a menudo el servicio al cliente incluye responder preguntas, tomar pedidos y aspectos relacionados con facturación, manejo de reclamaciones y, quizá, mantenimiento y reparación previamente comprometidos.

2.3.8. Calidad y satisfacción del servicio en las entidades públicas

Bajo cualquier circunstancia e independientemente del producto o servicio demandado, todos los clientes o usuarios buscan obtener la satisfacción de sus necesidades además de que los atiendan bajo los mejores estándares posibles lo que ha obligado a la Administración Pública, de manera inmediata, a dar un vuelco total a su planeación estratégica y colocar en la cima de la pirámide al cliente, trabajando en la gestión integral de mecanismos, políticas y medios para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. (Zambrano, 2007)

La entidad pública, en general y salvo las condiciones de monopolio por la característica de los servicios que presta y su misión legal, como cualquier organización, está sometida a las presiones de alcanzar los mejores estándares de calidad para cumplir, con el mayor acierto, los objetivos sociales y satisfacer de manera permanente al ciudadano. Por ello, debe trabajar en el fortalecimiento constante de su vocación hacia la calidad, condición que se ha apreciado particularmente en los últimos años, sin importar su pertenencia o no a sectores monopólicos por las razones señaladas.

Para Zambrano (2007), los indicadores de calidad, miden el nivel de satisfacción de los usuarios o de los clientes, con respecto a un producto. En este caso se aplican encuestas dirigidas a la obtención de dicha información. La medición de calidad para este caso es una relación de tipo externa que viene dada por el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio o de los consumidores de un bien público.

Se evidencia que la calidad que el ciudadano espera no se mide solamente en determinados momentos de su interacción con la entidad sino en todos los momentos de verdad que se generan en el recorrido total que el cliente experimenta durante la adquisición de un producto o servicio, si todos los momentos de verdad son estelares, la percepción del usuario frente a la calidad del servicio será alta, pero si tan solo uno de los momentos se torna crítico, sin importar que tan buenos hayan sido los demás, la calidad percibida disminuirá notoriamente.

Por lo anterior, también es importante considerar el término de idoneidad de un bien o servicio, su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para los cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden normal y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado.

En los mercados privados el cliente tiene la opción de escoger entre cientos de ofertas y en el caso de no encontrarse satisfecho con el producto o servicio ofrecido por cualquier empresa fácilmente toma la decisión de irse con la competencia, pero el sector público no es tan fácil, como se expuso anteriormente, el sector tiende a monopolizarse debido a las particulares características que presentan los servicios ofrecidos, de allí la importancia de generar calidad y satisfacción a los ciudadanos los cuales constituyen el fundamento de la gerencia del servicio.

2.3.9. Satisfacción

Según Zeithaml (2009), satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de que un rasgo del producto o servicio en sí mismo, proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo. Satisfacción es la evaluación que realiza el cliente respecto a un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas. Se presume que al fracasar en el cumplimiento de las necesidades y las expectativas el resultado que se obtiene es la insatisfacción con dicho producto o servicio. La satisfacción del cliente es influida por las características del producto o servicio y las percepciones de la calidad. También actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales de los clientes y sus percepciones de equidad.

Según Berry (1989), la satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción.

Según Kotler & Makens (2005), define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias. Expresa que luego de la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles o grados de satisfacción.

- a) Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- b) Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas del cliente.
- c) Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Según Reyes (2015), afirma que el cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a complementar sus expectativas, el cliente o usuario queda insatisfecho. Si la actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente estará muy satisfecho. Si la actuación supera las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o encantado.

Según Oliver (2009), la satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. La satisfacción del cliente es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad, también actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales. Es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero del consumo actuando también las emociones del cliente.

Oliver (2009), señala que tengamos en cuenta que la satisfacción no solo depende de la calidad del servicio sino también de las expectativas del cliente; el cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del cliente son bajas o si el cliente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que éste satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

2.3.10. Usuario

Para Ruiz (2015), en el caso de la Administración Pública, el ciudadano se ha transformado en cliente y es contribuyente, por lo que, actualmente se le considera propietario de los servicios que se le prestan. En la actualidad el ciudadano, como titular de derechos y deberes, puede adoptar papeles diversos en su relación con el servicio público, beneficiario, consumidor, usuario, comprador, contribuyente, administrado.

Para Curzel (2008), el usuario es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación.

Según Aurora (2005), el usuario es el protagonista indiscutible del estudio de cualquier proceso informativo porque sus características individuales y su contexto de referencia laboral, social, económica o político, son aspectos que determinarán su comportamiento con relación a la información.

Según Carmen (2009), existen tres tipos de clientes:

- a) Cliente interno: el personal de la organización. Recibe insumos y le da un valor agregado.
- b) Cliente externo: los intermediarios que directamente tienen relación con la organización.
- c) El cliente final: los usuarios del producto o servicio, quienes validarán todo cuanto de éste se diga o se anuncie (promesa).

2.3.11. Satisfacción de los usuarios

Para Andrew (2006), la satisfacción del usuario influye de manera determinante en el comportamiento, organización de prestar servicios de buena

calidad, al posicionamiento institucional en el mercado y sociedad en el hecho de que el usuario procure o no procure los servicios ofertados, según su disponibilidad de pago, el seguir las instrucciones del prestador de servicios y el recomendar la marca a los demás.

Varela (2006), señala que la satisfacción como la resultante psicológica de una experiencia de consumo, la que no debe confundirse con la evaluación de la experiencia, sino que debe entenderse como el balance psicológico y retrospectivo de la experiencia del consumo, donde la medida de satisfacción surge de la consistencia en las respuestas a una serie de cuestiones relativas al grado de bienestar que siente una persona por un fenómeno específico de vida, como es un servicio, un producto o una marca concreta. En este sentido, la satisfacción es entendida como el bienestar resultante de la experiencia del consumo o servicio ofrecido por el municipio.

Según Hunt (1977), la satisfacción es el producto de una relación de acciones que se da, principalmente, en el momento en que el cliente o usuario lleva a cabo una transacción, cuya experiencia de intercambio es comparada con las expectativas que se tenían previamente.

Según Pérez (2006), la satisfacción del cliente es una de las claves para asegurar una buena calidad en el servicio consiste en satisfacer o sobrepasar las expectativas que tienen los clientes respecto a la organización, determinando cuál es la necesidad que el cliente espera y cuál es el nivel de bienestar que espera que le proporcionen. La satisfacción del cliente representa la evaluación del consumidor respecto a una transacción específica y a una experiencia de consumo. Esto es conveniente luego en la actitud global hacia el servicio recibido. A partir de las experiencias de satisfacción con varios encuentros de servicio, se desarrolla y se va modificando una actitud global a largo plazo sobre la calidad del servicio recibido.

Para Lamb (2011), la satisfacción del cliente es la evaluación que hace de un bien o servicio en términos de si ha cumplido sus necesidades y expectativas. El no satisfacer necesidades y expectativas resulta en insatisfacción con el bien o servicio. Tener satisfechos a los clientes actuales es tan importante como atraer nuevos, y mucho menos costoso.

Eggert (2002), sostiene que esta evaluación que hace el cliente puede ser de tipo afectiva, es decir, se realiza una vez usado el producto y no considerando variables intervinientes.

Según Andrew (2006), la satisfacción del cliente o usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del cliente influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa. La satisfacción del cliente puede influir en el hecho de que el cliente procure o no procure atención, el hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios, el hecho de que el cliente siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios sobre su uso correcto, el hecho de que el cliente regrese o no regrese al prestador de servicios y el hecho de que el cliente recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

Para Ruiz (2015), en todos los supuestos, desde el enfoque de la calidad, este ciudadano multifacético constituye un auténtico cliente de la Administración, porque es el destinatario de su actividad, es su razón de ser. La disección del ciudadano/cliente en varias categorías trae sus consecuencias. En efecto, las organizaciones prestadoras de servicios públicos, en tanto que entes instrumentales de la Administración Pública, no pueden limitarse a un estricto punto de vista de calidad del servicio, no pueden centrarse exclusivamente en sus clientes directos.

Por el contrario, su política de calidad y sus relaciones con los usuarios están determinadas por factores más amplios que una mera interacción bilateral. La presencia de otras partes y grupos de interés hace de la formulación de la

política de calidad en la Administración Pública algo más complejo que en las empresas privadas.

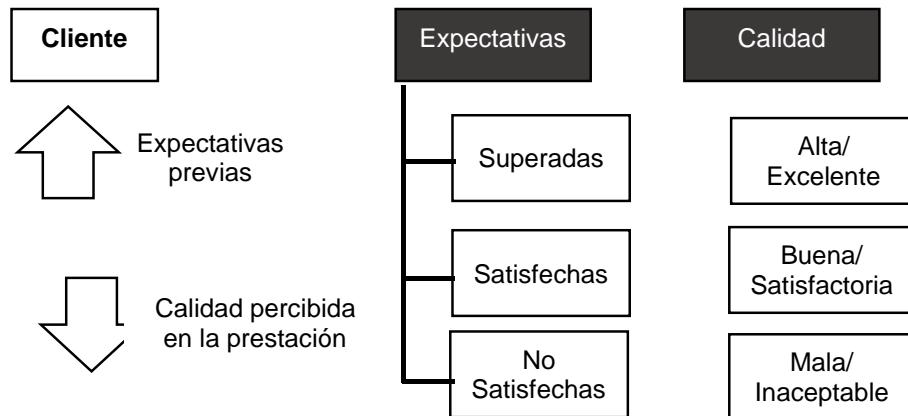


Figura 1. La satisfacción del cliente

Fuente: (Ruiz, 2015)

Day (1984), sostiene que la satisfacción será producto de un análisis del usuario, respecto de los factores del proceso de atención (ya sean ellos el precio, el tiempo de espera, expectativas, agilidad, etc.).

Desde la experiencia, Zeithaml (2009) formula un esquema en que grafican la interacción de la satisfacción de usuarios con la calidad percibida. En primer lugar, distinguen cada una entre sí, proponiendo que en la satisfacción requiere que exista un componente experiencial, mientras que la calidad puede darse solo a nivel de producto o servicio; a la vez, la calidad del producto o servicio en sí no incluye el factor precio (pues un producto o servicio es bueno porque lo es, no porque cuesta más caro). Por tanto, una evaluación total de la experiencia sí pondera al valor del producto o servicio como un eje principal.

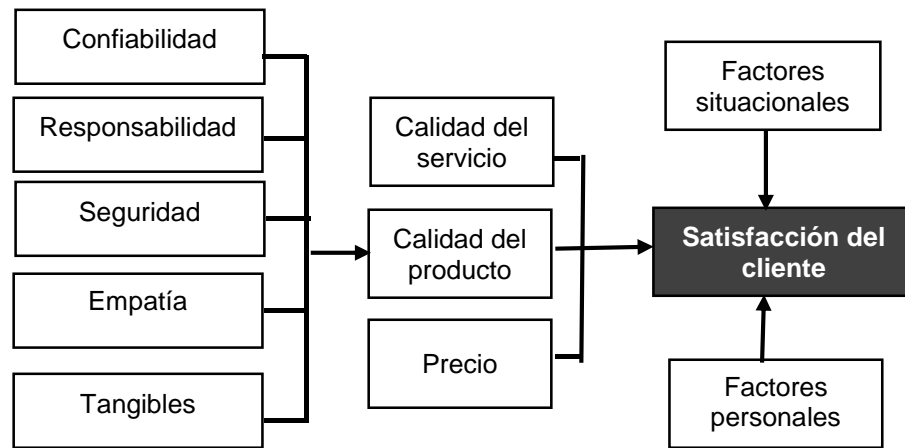


Figura 2. Percepciones de la calidad y satisfacción del cliente

Fuente: (Zeithaml V, 2009)

2.3.12. Satisfacción del cliente desde el buen servicio

(Gosso, 2008), señala que la satisfacción es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Si el resultado es neutro, no se habrá movilizado ninguna emoción positiva en el cliente, lo que implica que la empresa no habrá conseguido otra cosa más que hacer lo que tenía que hacer, sin agregar ningún valor añadido a su desempeño. En tanto, si el resultado es negativo, el cliente experimentará un estado emocional de insatisfacción. En este caso, al no lograr un desempeño satisfactorio la empresa tendrá que asumir costos relacionados con volver a prestar el servicio, compensar al cliente, neutralizar comentarios negativos y levantar la moral del personal. En cambio, si el cliente percibió que el servicio tuvo un desempeño mayor a sus expectativas, el resultado de esta comparación será positivo, esto implicará que se habrá logrado satisfacer gratamente al cliente. Por tanto, se habrá ganado un cliente híper satisfecho, lo cual significa, para la empresa, una mayor fidelidad del cliente, quien se sentirá deseoso de volver a comprar y de contar sus experiencias a otros, como así

también, personal más contento y motivado, a quienes el cliente agradece y elogia, en vez de criticar y maltratar.

2.3.13. Satisfacción del cliente como indicadores de la calidad de un servicio

Pérez (2006), refiere que la satisfacción del cliente es uno de los principales indicadores de la calidad de un servicio. Dada las características propias de un servicio, la relación entre percepciones y expectativas es relativa a cada cliente en particular.

Existen métodos directos e indirectos de obtener información acerca de la satisfacción que posee el cliente sobre el servicio que brinda una organización.

- Los métodos directos incluyen el desarrollo de cuestionarios cuyos análisis ayuda a conocer mejor y a acercarse más a la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes. Este tipo de métodos son las entrevistas cualitativas y cuestionarios de satisfacción. Los métodos directos son más eficaces ya que permiten recibir información directamente de los clientes. Tanto los buzones de sugerencias como el sistema de quejas y reclamaciones muestran solo una parte de la percepción que tienen los clientes del servicio recibido, aunque será necesario complementarlos con otro tipo de información para realizar un análisis más adecuado.
- Los métodos indirectos son acciones sistemáticas y estructuradas que llevan a cabo las organizaciones para el recabado, evaluación y búsqueda de soluciones a las quejas de sus clientes, como el sistema de quejas y reclamaciones, buzones de sugerencias, reuniones con clientes.

Ferrell (2006), señala que la satisfacción del cliente cambio en gran medida en la última década. Aunque la mayor parte de las empresas llevan un registro de las calificaciones de satisfacción del cliente a través del tiempo, las

empresas que toman en serio la administración de las relaciones con el cliente han adoptado medios más poderosos para registrar su satisfacción con base en el comportamiento actual del cliente. Los avances tecnológicos, que permiten a las empresas a llevar un registro de las conductas de cada cliente a través del tiempo, proporcionan la base para estas nuevas mediciones, entre las cuales se incluyen:

- Valor durante el tiempo de vida para un cliente (Análisis del valor de por vida) (LTV; Lifetime Value Analysis): el valor presente neto de la corriente de ingresos generada por un cliente específico durante el periodo de vida. El LTV reconoce que algunos clientes valen más que otros. Las empresas aprovechan mejor los programas de satisfacción del cliente enfocándose en los clientes valiosos y dando un mal servicio o cobrando tarifas elevadas a los clientes que tienen un LTV de perfil bajo para motivarlos a que se vayan.
- Valor de pedido promedio (AOV; Average Order Value): el valor en dólares de la compra del cliente dividido entre el número de pedidos durante un periodo. El AOV aumentará con el tiempo conforme se incrementa la satisfacción del cliente y éste se vuelva más leal. Las empresas de comercio en línea utilizan el AOV con mucha frecuencia para señalar a los clientes actuales que adquirir otros nuevos. Mientras esto suceda, es mejor que una empresa mantenga satisfechos a los clientes que tiene en la actualidad.
- Índice de conversión de clientes: el porcentaje de visitantes o clientes potenciales que realmente compran. Los índices de conversión bajos no necesariamente son causa de preocupación si el número de prospectos es alto.
- Índice de retención de clientes: el porcentaje de clientes que son compradores repetidos. Este número debe permanecer estable o aumentar con el tiempo. Un índice de retención a la baja es causa de preocupación inmediata.

2.3.14. Buenas prácticas de la reforma de la administración gubernamental

Según Kamarck (2006), refiere que, en el transcurso de las últimas décadas, estas buenas prácticas, ya muestran caminos a seguir para la reforma de la administración gubernamental, se identifica como prácticas que han resultado más efectivas para la reforma gubernamental:

a) Gobierno que cueste menos

Las diferentes crisis fiscales han motivado a los países a iniciar la reforma de la administración gubernamental y lograr reducir sus costos. Para poder mantener los gastos bajo control es fundamental que los gobiernos mantengan controles financieros eficaces.

La eficacia y el buen funcionamiento de un gobierno dependen significativamente de la buena administración de éste, debido a que el gobierno es responsable de administrar muchas instituciones y programas es necesario que genere controles que beneficien su funcionamiento en cuanto a costos.

b) Gobierno de calidad

La calidad en el gobierno se refiere a la mejora de los servicios que presta. Estas mejoras ayudan a crear, mantener y/o recuperar la confianza de los ciudadanos en el gobierno y por ende su apoyo.

Uno de los pilares en la reforma de la administración gubernamental han sido las “Cartas de Derechos Ciudadanos” establecidas en Gran Bretaña desde finales de la década de los ochenta. El concepto tomó valor y empezó a crecer internacionalmente a tal grado que, en la década de los noventa, su importancia fue tal que una parte fundamental de la innovación gubernamental es el mejoramiento de los servicios a la ciudadanía.

La calidad es causa de la satisfacción, por lo cual las acciones que la afecten van a tener un impacto en la satisfacción. El hecho de que diferentes países se hayan esforzado por comprometerse en ciertos aspectos en los cuales proporcionan servicios al ciudadano, ha creado un lazo fuerte entre ellos que los une, lo cual provoca la confianza de los usuarios hacia la Administración Pública.

c) Gobierno profesional

Las organizaciones dependen de la formación y capacitación de su recurso humano, ya que esto define y contribuye a su competencia y por ende a la de la organización. Un gobierno débil en cuanto a recurso humano competente, puede llevar a la motivación de la corrupción, ya que existen bajos salarios y el personal puede optar por sobornos para alcanzar mayores ingresos (Kamarck, 2006). Para que un gobierno sea competente, requiere contar con un personal igual, asimismo es importante que los mismos estén motivados en el aspecto laboral ya que de lo contrario pueden caer en el juego de la corrupción con el objeto de generar ingresos adicionales.

Kamarck introduce una advertencia, de las naciones cuyo servicio civil es considerado obsoleto por muchos: “No se logrará el éxito sustituyendo el antiguo sistema de valores por uno nuevo, o cambiándolo por uno orientado a resultados. Habrá que desarrollar más bien una cultura híbrida donde ambos tipos de funcionarios convivan en sinergia”. (Kamarck, 2006, pág. 108)

Como en toda organización es natural que existan diferentes tipos de personal, de igual forma a medida que el personal se va renovando, existen roces entre el personal antiguo y el nuevo debido a la formación que ha tenido cada parte, por tal motivo es necesario que el personal con el que ya cuenta la institución esté en capacitación continua, de igual forma es necesario que el personal que acaba de entrar se enriquezca con la experiencia del personal ya existente, de esta forma se hace un equipo de trabajo eficiente.

d) Gobierno digital

La tecnología de la información es un gran apoyo para tener un gobierno más eficiente ya que contribuye a facilitar los trámites que necesitan los ciudadanos, debido a que no es necesario que tengan que ir a las oficinas para realizarlos, de igual forma los trámites son más rápidos por lo cual no pierden tanto tiempo como cuando tenía que hacer fila y esperar su turno. Muchos gobiernos han optado por tener sus espacios en la Web. El gobierno digital puede lograr mejoras en el ahorro y en la satisfacción del usuario (Kamarck, 2006).

e) Gobierno con reforma regulatoria

Un gobierno debe proveer el estado de derecho, una gran ayuda es por medio de la reforma regulatoria. Cuando se habla de estado de derecho se refiere a contar con una estructura gubernamental honesta que proporcione al ciudadano confianza en su funcionamiento y que pueda brindarles protección a sus derechos. La reforma regulatoria es de gran importancia para los ciudadanos, ya que es protegido por ella y esto genera que tengan mayor confianza en el gobierno. Asimismo, la reforma regulatoria ayuda a la Administración Pública a ser más eficiente, ya que con ella se implanta el orden al regirse por una normatividad.

f) Gobierno honesto y transparente

Según Kamarck (2006), Transparencia Internacional señala que “La corrupción afecta de manera directa la viabilidad de nuestro contrato social al alterar la naturaleza de la relación entre gobiernos y ciudadanos, una relación en la que los funcionarios públicos no están dando lo que se espera y los ciudadanos ya no confían en sus autoridades”. El hecho de que los funcionarios no estén motivados económicamente, es una de las causas para que se propicie la corrupción, eso causa que los ciudadanos desconfíen y tengan una mala percepción del funcionamiento del gobierno, por tal razón es necesario trabajar a favor de la honestidad.

La honestidad y transparencia para Kamarck (2006), es el fundamento para obtener la confianza de los ciudadanos y por consecuencia su apoyo al gobierno y país. La corrupción se ha dado en niveles exagerados, lo que ha causado una fuerte desconfianza en los ciudadanos, es por esta razón que los gobiernos han optado por dar a conocer sus resultados e inversiones, lo cual produce tranquilidad y confianza en el ciudadano, ya que la información de la Administración Pública está a su alcance.

2.3.15. Definición de términos:

- **Acreeedor tributario:** es aquella persona (física o jurídica) legítimamente facultada para exigir el pago o cumplimiento de una obligación contraída por dos partes con anterioridad. Es decir, que a pesar de que una de las partes se quede sin medios para cumplir con su obligación, ésta persiste.
- **Calidad esperada:** es la expectativa de la calidad que quieren recibir los usuarios, si coincide la calidad programada, con la calidad esperada, esto es igual a satisfacción de los usuarios. Con la calidad esperada se puede medir la satisfacción de los usuarios y si se cumplió con las expectativas de las mismas.
- **Calidad programada:** es la calidad que se quiere ofrecer, con el fin de responder a las necesidades y expectativas que tienen los usuarios.
- **Calidad:** se refiere a la calidad esperada y percibida de una oferta de servicio, y tiene un efecto considerable sobre la competitividad en una empresa.
- **Capacidad contributiva:** la capacidad contributiva hace referencia a la capacidad económica que tiene una persona para poder asumir la carga de un tributo o contribución. En consecuencia, la capacidad contributiva es un elemento importante a tener en cuenta a la hora de implementar impuestos,

puesto que los impuestos deben corresponder a la capacidad que tiene el sujeto pasivo para asumirlos.

- **Código tributario:** el código tributario es un conjunto orgánico y sistemático de las disposiciones y normas que regulan la materia tributaria en general. Tiene la siguiente estructura:

- Título Preliminar Libro Primero - La obligación tributaria.
- Libro Segundo - La Administración Tributaria y los administrados.
- Libro Tercero - Procedimiento Tributario.
- Libro Cuarto - Infracciones Sanciones y Delito.

El código tributario en el Libro Segundo, Título III referido a las obligaciones de la administración tributaria en el Artículo 84, señala la obligación de esta a brindar orientación, información verbal, educación y asistencia al contribuyente.

- **Contribución:** es un tributo que debe cobrar el contribuyente o beneficiario de una utilidad económica, cuya justificación es la obtención por el sujeto pasivo (ciudadano receptor) de un beneficio o de un aumento de valor de sus bienes como consecuencia de la realización de obras públicas o del establecimiento o ampliación de servicios públicos. Contribución viene de la palabra contribuir.
- **Contribuyente:** es aquella persona física o jurídica con derechos y obligaciones, frente a un ente público, derivados de los tributos. Es quien está obligado a soportar patrimonialmente el pago de los tributos (impuestos, tasas o contribuciones especiales), con el fin de financiar al Estado.
- **Confiabilidad:** es un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce resultados iguales.

- **Control tributario:** comprende las actuaciones para el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias por un contribuyente y la adopción de medidas de control de carácter preventivo de los riesgos fiscales de mayor trascendencia.
- **Competencias personales:** consiste en poseer las habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio, como destrezas del personal.
- **Cortesía:** se refiere a la amabilidad con que se trata a los clientes, lo que infunde confianza.
- **Cultura tributaria:** nivel de conocimiento que tienen los individuos de una sociedad acerca del sistema tributario y sus funciones.
- **Defraudación tributaria:** es un fraude o engaño y con evidente perjuicio económico contra el fisco por el no pago de tributos.
- **Delito tributario:** acto por el cual una persona valiéndose de cualquier artificio, engaño, astucia o de otra forma fraudulenta, en provecho propio o de un tercero, deja de pagar en todo o en parte un tributo pre establecido por la ley.
- **Deudor tributario:** es la persona obligada al cumplimiento de la obligación tributaria, como contribuyente - aquél que realiza, o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria - o responsable - aquél que, sin tener la condición de contribuyente, debe cumplir la obligación atribuida a éste.
- **Empatía:** consiste en ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas.

- **Expectativas:** esperanza de realizar o conseguir algo.
- **Evasión tributaria:** evasión fiscal o tributaria es toda eliminación o disminución de un monto tributario producida dentro del ámbito de un país por parte de quienes están jurídicamente obligados a abonarlo y que logra tal resultado mediante conductas fraudulentas u omisivas violatorias de disposiciones legales
- **Fiscalización:** en un sentido amplio incluye el conjunto de acciones tendientes a verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, a través de la inspección, control o verificación de todas las operaciones económicas y actos administrativos del sujeto obligado o de algunas de sus actividades, a fin de comprobar la exactitud, la procedencia y la adecuación de sus declaraciones, a las leyes y reglamentos vigentes.
- **Fisco:** es el órgano del Estado que se encarga de recaudar y exigir a los contribuyentes el pago de sus tributos, así como la administración de dichos tributos.
- **Impuestos:** es una clase de tributo (obligaciones generalmente pecuniarias en favor del acreedor tributario) regido por derecho público. Se caracteriza por no requerir una contraprestación directa o determinada por parte de la administración hacendaria (acreedor tributario).
- **Informalidad:** es el conjunto de unidades económicas que no cumplen con todas sus obligaciones tributarias.
- **Obligaciones tributarias:** es el vínculo que se establece por ley entre el acreedor (El Estado) y el deudor tributario (las personas físicas o jurídicas) y cuyo objetivo es el cumplimiento de la prestación tributaria. Por tratarse de una obligación, puede ser exigida de manera coactiva.

- **Satisfacción:** razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.

- **Servicio:** un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.

- **Tasas:** las tasas son contribuciones económicas que hacen los usuarios de un servicio prestado por el Estado. La tasa no es un impuesto, sino el pago que una persona realiza por la utilización de un servicio, por tanto, si el servicio no es utilizado, no existe la obligación de pagar.

- **Tributación:** tributación significa tanto el tributar, o pagar Impuestos, como el sistema o régimen tributario existente en una nación. La tributación tiene por objeto recaudar los fondos que el Estado necesita para su funcionamiento, pero, según la orientación ideológica que se siga, puede dirigirse también hacia otros objetivos: desarrollar ciertas ramas productivas, redistribuir la Riqueza, etc.

- **Tributo:** la etimología de palabra tributo deviene de latín tributum, que significa aquello que se tributa. Esta última palabra deviene del verbo tributar, que según el diccionario de la RAE significa entregar el vasallo al señor en reconocimiento del señorío una cantidad en dinero o en especie.

- **Usuario:** es la persona que tiene derecho de usar una cosa ajena con cierta limitación.

- **MAPRO:** el Manual de Procedimientos Administrativos es un documento básico de gestión interna que uniforma, reduce, simplifica y unifica la información relativa al trámite de petición de los servidores de la institución y de los procedimientos internos.

- **TUPA:** el Texto Único de Procedimientos Administrativos es un documento de gestión que contiene toda la información relacionada a la tramitación de procedimientos que los administrados realizan ante sus distintas dependencias. El objetivo es contar con un instrumento que permita unificar, reducir y simplificar de preferencia todos los procedimientos (trámites) que permita proporcionar óptimos servicios al usuario.

CAPÍTULO III

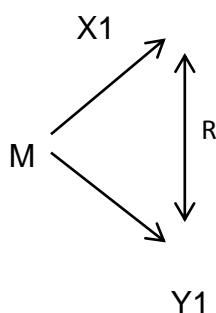
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación es pura o básica (Bunge, 2013), porque parte de un marco teórico y permanece en él, es más la investigación recogerá información secundaria para enriquecer el conocimiento.

Según Supo (2015), se trata de un diseño no experimental, ya que se trata de “una indagación empírica y sistemática, en la cual el investigador no tiene el control directo sobre las variables independientes”.

En cuanto al Nivel de Investigación, se trata de una investigación de Nivel correlacional ya que mide dos variables que se pretende ver si están o no relacionadas, en los mismos sujetos y después se analiza la correlación entre las variables 1 y 2. Las relaciones entre la puntualidad en la Administración Pública y la satisfacción del usuario (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).



- M : Muestra
- X1 : Variable 1: Puntualidad en la Administración Pública
- Y1 : Variable 2: Satisfacción de los usuarios
- R : Relación entre variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estuvo constituida por población económicamente activa del distrito de Tacna, que por datos del INEI asciende aproximadamente a 80 070 ciudadanos. Asimismo, para determinar el tamaño de la muestra se considera los siguientes criterios.

- Nivel de confiabilidad 95% ($Z = 1,96$).
- Margen de error + 5,00% (e).
- Probabilidad de ocurrencia del fenómeno 50% (P).
- Tamaño de la población de 80 070 (N).

3.2.2. Muestra

Para la determinación de la muestra se utilizó una ecuación de muestreo aleatorio simple. El tamaño de muestra se determinó por la ecuación utilizada para una población finita.

$$\text{Tamaño de Muestra} = \frac{p(1-p) \cdot Z^2 \cdot N}{D^2 \cdot (N-1) + p(1-p) Z^2}$$

Donde:

Tabla 1
Cálculo de la muestra

N	Población	80 070	
p	Proporción de éxito	0,5	
Z	Nivel del Confianza	1,96	(95% de confianza)
D	Nivel de Precisión	0,05	(5%)
	MUESTRA	383	

Fuente: Elaboración propia

De donde por aproximación al próximo mayor entero, consideramos una muestra de 383 a encuestar.

3.3. Operacionalización de las variables

3.3.1. Identificación de las variables

- **Variable 1:**
La Puntualidad en la Administración Pública

- **Variable 2:**
Satisfacción de los usuarios

3.3.2. Características de las variables

- **Variable 1:**
Las Dimensiones son:
 - a) Horario de atención
 - b) Atención del MAPRO
 - c) Atención del TUPA

- **Variable 2:**
Las Dimensiones son:
 - a) Calidad funcional
 - b) Calidad técnica
 - c) Valor percibido
 - d) Confianza
 - e) Expectativas

3.3.3. Definición operacional de las variables

Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
La puntualidad en la Administración Pública	Todos los funcionarios públicos, empleados de confianza y servidores públicos, sin excepción, están obligados a iniciar sus actividades laborales en la hora fijada como inicio de la jornada de trabajo establecida. (Andia, 2017)	Conducta o cualidad adquirida por los individuos, que es considerada como la virtud de cumplir con la entrega de una tarea o cumplir con una obligación, dentro del tiempo estipulado y totalmente comprometido a la realización de esta.	Horario de atención	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hora de inicio de atención ▪ Hora de término de atención
			Atención del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plazos cumplidos preestablecidos ▪ Cumplimiento de la secuencia de actividades
			Atención del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisitos ▪ Pago de derechos ▪ Plazos cumplidos

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Satisfacción de los usuarios	La satisfacción es un juicio a raíz de una experiencia de consumo, realizada por el consumidor hacia un producto, proporcionando un nivel de placer de cumplimiento, relacionados con el mismo consumo. (Oliver, 2009)	Se refiere cuando el ser humano encuentra la satisfacción de un servicio o producto, quedando complacido a cabalidad al momento de recibirlo.	Calidad Funcional percibida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quejas ▪ Servicio ▪ Intereses y necesidades ▪ Transacciones ▪ Satisfacción
			Calidad técnica percibida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio ofrecido ▪ Calidad de los servicios ▪ Expectativas
			Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza ▪ Ventajas ▪ Calidad ▪ Problemas ▪ Fidelización
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inconvenientes de los servicios ▪ Recomendaría esta sucursal a otras personas ▪ Innovación en los servicios ▪ Servicios prestados ▪ Necesidades de sus clientes
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Necesidades como usuario ▪ Explicaciones o informaciones ▪ Conocimientos acerca de los servicios prestados

Fuente: Elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumentos

Las técnicas vienen a ser un conjunto de mecanismos, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar y transmitir datos. Para nuestra investigación la técnica utilizada en la elaboración de la investigación fue la encuesta para las dos variables 1 y 2.; que corresponde a la puntualidad en la Administración Pública y la satisfacción de los usuarios

Los instrumentos fueron elegidos adecuadamente para la medición con el propósito de cuantificar los comportamientos y atributos que habrán de estudiarse. Para nuestro caso los instrumentos son los cuestionarios que fueron confeccionados por el investigador, en base a la revisión bibliográfica, y debidamente validados por tres jueces o expertos.

3.5. Procedimientos y análisis de datos

En el procesamiento de datos primarios se ha utilizado el software SPSS 24 como repositorio de datos. Una vez ingresado los datos para cada una de las encuestas, los datos se trasladaron a un cuadro de Excel para la medición de los puntajes obtenidos, teniendo en cuenta lo siguiente:

- El cálculo de la estadística descriptiva.
- El cálculo de la estadística inferencial.

CAPÍTULO IV

MARCO FILOSÓFICO

La fundamentación Ontológica para la presente investigación referida a determinar la puntualidad en la Administración Pública y su relación con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Tacna, destaca la importancia y compromiso del investigador de asumir el aspecto humano como lo fundamental, al preocuparse por la satisfacción del ser que interviene como unidad de estudio, enmarcado en una corriente humanista principalmente.

En relación al análisis del marco epistemológico (Vargas, 2010) se asume una postura epistemológica positivista y se elige, en la inmensa mayoría de los casos, una metodología cuantitativa; el interés por saber es la predicción para poder controlar la naturaleza, y de ahí que se necesite inducir o deducir leyes o principios (sustentados epistemológicamente en el “Positivismo”). Bajo este paradigma el conocimiento es la posesión de una verdad objetiva e irrefutable.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Confiabilidad de instrumentos

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida, a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

Como criterio general, George & Mallery (2003) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach.

Tabla 2

Escala de alpha de Cronbach

Escala	Significado
Coeficiente alfa > 0,9	es excelente
Coeficiente alfa > 0,8	es bueno
Coeficiente alfa > 0,7	es aceptable
Coeficiente alfa > 0,6	es cuestionable
Coeficiente alfa > 0,5	es pobre
Coeficiente alfa < 0,5	es inaceptable

Fuente: Elaboración propia.

Para el cálculo de la fiabilidad se ha hecho uso del SPSS IBM 24, sin reducir ningún elemento; es decir de una sola medida, las que se presentan en las tablas siguientes:

5.1.1 De la variable: puntualidad en la Administración Pública

Tabla 3

Alpha de Cronbach puntualidad en la Administración Pública

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,897	16

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Como se aprecia en la Tabla 3, el Alpha de Cronbach tiene el valor de 0,897 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Puntualidad en la Administración Pública” es “bueno”.

5.1.2 De la variable: satisfacción del usuario

Tabla 4

Alpha de Cronbach satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,929	21

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Como se muestra en la Tabla 4, el Alpha de Cronbrach tiene el valor de 0,929 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “satisfacción del usuario” es “excelente”.

5.2. Validez de contenido de los instrumentos

5.2.1 Validez de contenido de la variable puntualidad en la Administración Pública

Según la validez efectuada por 3 expertos, resultados que aparecen en el anexo 04, la validez del instrumento para la variable puntualidad en la Administración, se puede apreciar en la tabla adjunta

Tabla 5

Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable: puntualidad en la Administración Pública

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	5	5	3
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	5	3
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	4	4	3
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5	4	3
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	4	3
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	4	4	3
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científico.	4	4	3
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	5	4	3
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	4	3
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	4	4	3

Fuente: elaboración propia

Tabla 6

Calificación del instrumento para la variable: puntualidad en la Administración Pública

Nueva Escala	Intervalo	Significado
0,000 – 2,236	A	Adecuación total
2,237 – 4,473	B	Adecuación en gran medida
4,474 – 6,710	C	Adecuación promedio
6,711 – 8,947	D	Adecuación escasa
8,948 – 11,184	E	inadecuación

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Según las tablas 5 y 6, y los procesos que figuran en el anexo, la distancia de puntos múltiples (DPP) es 2,2361 y cae dentro del intervalo A, que corresponde a “adecuación total”. Por tanto, el instrumento supera la prueba de validez.

5.2.2 Validez de contenido de la variable: satisfacción de los usuarios

Según la validez efectuada por 3 expertos, resultados que aparecen en el anexo 04 la validez del instrumento para la variable satisfacción de los usuarios, se puede apreciar en la tabla adjunta.

Tabla 7**Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable:
satisfacción de los usuarios**

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	4	5	4
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	4	4
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	4	4	4
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5	5	4
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	4	3
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	5	4
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científico.	4	4	4
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	4	4	4
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	4	4	4
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	4	4	3

Fuente: elaboración propia

Tabla 8

Calificación del instrumento para la variable: satisfacción de los usuarios

Nueva Escala	Intervalo	Significado
0,000 – 2,107	A	Adecuación total
2,108 – 4,215	B	Adecuación en gran medida
4,216 – 6,323	C	Adecuación promedio
6,324 – 8,431	D	Adecuación escasa
8,432– 10,539	E	inadecuación

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 7 y tabla 8, los procesos que figuran en el anexo 05, la distancia de puntos múltiples (DPP) es 0,940 y cae dentro del intervalo A, que corresponde a “adecuación Total”. Por tanto, el instrumento satisfacción de los usuarios, supera la prueba de validez.

5.3. Análisis de variabilidad de los instrumentos

5.3.1 De la variable: puntualidad en la Administración Pública

Tabla 9

Análisis de variabilidad de la variable: puntualidad en la Administración Pública

	Puntualidad en la Administración Pública	Media	Varianza
1	Hace uso de los servicios que presta la Municipalidad	3,07	0,642
2	Se presenta con anterioridad al horario de apertura de la atención	3,28	0,897
3	Los trabajadores comienzan atender de acuerdo al horario establecido	3,37	0,726
4	La atención es en forma óptima y a satisfacción del usuario	3,20	0,590
5	Cierran la ventanilla de atención en el horario exacto establecido	3,13	0,760
6	La Municipalidad cuenta con un cartel con el Horario de atención	3,25	0,895
7	La Municipalidad cuenta con el Manual de Procedimientos Administrativos	3,29	0,896
8	Se cumplen los plazos establecidos (en días) en el Manual de Procedimientos	3,12	0,823
9	Esta sumamente claro la secuencia de cada proceso de atención	3,27	0,775
10	Muestra el Manual de Procedimiento los responsables de cada oficina	3,13	0,637
11	Como usuario puede acceder al Manual de Procedimientos (MAPRO)	3,17	0,900
12	El Manual presenta claramente el monto a pagar por derecho a trámite	3,30	0,980
13	El Manual muestra claro días hábiles para resolver el tema solicitado	3,36	0,918
14	El tiempo que demanda la atención de los procedimientos es satisfactorio para los usuarios.	3,18	0,656
15	El usuario tiene acceso a conocer quién atenderá su pedido	3,27	0,798
16	Está claro las instancias para la reconsideración/Apelación	3,43	0,774

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla 9, se aprecia el nivel de variabilidad de cada una de las preguntas que conforman el cuestionario de la variable “puntualidad en la Administración Pública”. La pregunta 12 tiene una media de 3,30 y una varianza mayor de 0,980, de igual manera la pregunta 4, tiene una media de 3,20 y una

varianza menor de 0,590. Las preguntas de mayor variabilidad, favorecen positivamente a su respectiva variable.

Tabla 10

Análisis de correlación de la variable: puntualidad en la Administración Pública

	Puntualidad en la Administración Pública	Correlación de Pearson
1	Hace uso de los servicios que presta la Municipalidad	0,554**
2	Se presenta con anterioridad al horario de apertura de la atención	0,616**
3	Los trabajadores comienzan atender de acuerdo al horario establecido	0,468**
4	La atención es en forma óptima y a satisfacción del usuario	0,592**
5	Cierran la ventanilla de atención en el horario exacto establecido	0,569**
6	La Municipalidad cuenta con un cartel con el Horario de atención	0,512**
7	La Municipalidad cuenta con el Manual de Procedimientos Administrativos	0,665**
8	Se cumplen los plazos establecidos (en días) en el Manual de Procedimientos	0,580**
9	Esta sumamente claro la secuencia de cada proceso de atención	0,673**
10	Muestra el Manual de Procedimiento los responsables de cada oficina	0,711**
11	Como usuario puede acceder al Manual de Procedimientos (MAPRO)	0,702**
12	El Manual presenta claramente el monto a pagar por derecho a trámite	0,709**
13	El Manual muestra claro días hábiles para resolver el tema solicitado	0,705**
14	El tiempo que demanda la atención de los procedimientos es satisfactorio para los usuarios.	0,741**
15	El usuario tiene acceso a conocer quién atenderá su pedido	0,672**
16	Está claro las instancias para la reconsideración/Apelación	0,584**

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla 10, se muestra la magnitud de la correlación, es decir cuál es el aporte de cada uno de los ítems con el resultado de su variable; en la pregunta 3 vemos que solo aporta con una correlación de 0,468 siendo la más baja, y la más alta es la pregunta 14 con 0,741. Es más, cada uno de los elementos de la columna están con asteriscos esto indica que la correlación es significativa.

5.3.2 De la variable: satisfacción de los usuarios

Tabla 11

Análisis de variabilidad de la variable: satisfacción de los usuarios

	Satisfacción de los usuarios	Media	Varianza
1	El personal de la municipalidad ha solucionado satisfactoriamente mis quejas.	2,96	0,619
2	En esta municipalidad se le da el servicio que usted espera.	3,26	0,883
3	El personal de la municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	3,30	0,754
4	Se siente seguro al realizar sus transacciones en la municipalidad.	3,26	0,743
5	Esta municipalidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras municipalidades.	3,29	0,615
6	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por la Municipalidad.	3,10	0,548
7	La calidad de los servicios se debe a un buen soporte de automatización.	3,18	0,778
8	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la Municipalidad.	3,18	0,946
9	Usted tiene confianza en esta municipalidad.	3,20	0,781
10	Los cobros son bajos de esta municipalidad en comparación con otras.	3,36	0,823
11	La calidad de los servicios prestados por la Municipalidad es bueno.	3,15	0,897
12	No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por esta municipalidad.	3,28	0,743
13	Se siente satisfecho por los servicios prestados por la municipalidad.	3,10	0,616
14	Al acudir a esta municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.	3,27	0,798
15	Usted hace una valoración positiva de la municipalidad.	3,25	0,881
16	Esta municipalidad es innovadora y con visión de futuro.	3,13	0,656
17	Los servicios prestados por esta municipalidad están cerca de los ideales para una entidad de este tipo.	3,22	0,763
18	Esta municipalidad se preocupa por las necesidades de los ciudadanos.	3,36	0,692
19	El servicio que se ofrece en esta municipalidad se adapta a sus necesidades como ciudadanos.	3,36	0,895
20	El personal de esta municipalidad es claro en las explicaciones o informaciones dadas.	3,50	0,738
21	El personal de esta municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	3,39	0,862

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla 11, se aprecia el nivel de variabilidad de cada una de las preguntas que conforman el cuestionario de la variable “satisfacción de los usuarios”. La pregunta 8 tiene una media de 3,18 y una varianza mayor de 0,946; de igual manera la pregunta 6, tiene la menor variabilidad con una media de 3,10 y una varianza de 0,548, las preguntas de mayor variabilidad, favorecen positivamente a su respectiva variable

Tabla 12:

Análisis de correlación de la variable: satisfacción de los usuarios

	Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson
1	El personal de la municipalidad ha solucionado satisfactoriamente mis quejas.	0,713**
2	En esta municipalidad se le da el servicio que usted espera.	0,587**
3	El personal de la municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	0,702**
4	Se siente seguro al realizar sus transacciones en la municipalidad.	0,637**
5	Esta municipalidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras municipalidades.	0,616**
6	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por la Municipalidad.	0,680**
7	La calidad de los servicios se debe a un buen soporte de automatización.	0,676**
8	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la Municipalidad.	0,688**
9	Usted tiene confianza en esta municipalidad.	0,566**
10	Los cobros son bajos de esta municipalidad en comparación con otras.	0,689**
11	La calidad de los servicios prestados por la Municipalidad es bueno.	0,458**
12	No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por esta municipalidad.	0,680**
13	Se siente satisfecho por los servicios prestados por la municipalidad.	0,667**
14	Al acudir a esta municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.	0,654**
15	Usted hace una valoración positiva de la municipalidad.	0,631**
16	Esta municipalidad es innovadora y con visión de futuro.	0,715**
17	Los servicios prestados por esta municipalidad están cerca de los ideales para una entidad de este tipo.	0,699**
18	Esta municipalidad se preocupa por las necesidades de los ciudadanos.	0,685**
19	El servicio que se ofrece en esta municipalidad se adapta a sus necesidades como ciudadanos.	0,583**
20	El personal de esta municipalidad es claro en las explicaciones o informaciones dadas.	0,641**
21	El personal de esta municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	0,605**

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

En la Tabla 12, se aprecia la magnitud de la correlación, es decir cuál es el aporte de cada uno de los ítems con el resultado de su variable; en la pregunta 11 vemos que solo aporta con una correlación de 0,458 siendo la más baja, y la más alta es la pregunta 16 con 0,715. Es más, cada uno de los elementos de la columna que están con asteriscos indica que la correlación es significativa.

5.4. Prueba de normalidad**5.4.1. De la variable: puntualidad en la Administración Pública**

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta Ho

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho

Tabla 13

Prueba de normalidad de la variable: puntualidad en la Administración Pública

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov - Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Puntualidad en la Administración Pública	0,434	383	0,000	0,613	383	0,000

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Según los valores de la Tabla 13, en relación a la evaluación de la variable “puntualidad en la Administración Pública”, y según las encuestas que son 383 mayor a 30, corresponde observar la columna de prueba de Kolomogorov_Smirnov, donde la significancia asintótica o p-valor es de 0,000, lo cual es menor que 0,05, por lo que se rechaza Ho. Así interpretamos ***que los datos de la variable “puntualidad en la Administración Pública”, no provienen de una distribución normal.***

5.4.2. De la variable satisfacción del usuario

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta Ho

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho

Tabla 14**Prueba de normalidad de la variable: satisfacción**

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov - Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción de los usuarios	0,436	383	0,000	0,581	383	0,000

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Según los valores de la Tabla 14, en relación a la evaluación de la variable “satisfacción del usuario”, y porque el número de encuestas son 383 mayor a 30, nos corresponde observar la columna de prueba de Kolomogorov_Smirnov, donde la significancia asintótica o p-valor es de 0,000 menor que el 0,05; por lo que se rechaza Ho. Así interpretamos **que los datos de la variable “satisfacción del usuario”, no provienen de una distribución normal.**

5.5. Análisis cruzado de las variables de estudio**Tabla 15****Análisis cruzado de las variables de estudio****Tabla cruzada PUNTUALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO			Total	
		Mala Satisfacción del Usuario	Regular Satisfacción del Usuario	Buena Satisfacción del Usuario		
PUNTUALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Mala Puntualidad en la Admnistración Pública	Recuento	5	9	6	20
		% del total	1,3%	2,3%	1,6%	5,2%
	Regular Puntualidad en la Admnistración Pública	Recuento	15	275	11	301
		% del total	3,9%	71,8%	2,9%	78,6%
	Buena Puntualidad en la Admnistración Pública	Recuento	3	29	30	62
		% del total	0,8%	7,6%	7,8%	16,2%
Total	Recuento	23	313	47	383	
	% del total	6,0%	81,7%	12,3%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Lo que se aprecia en la Tabla 15, en relación a la variable “puntualidad en la Administración Pública”, 301 de los encuestados que representan el (78,6%), calificaron de “Regular puntualidad en la Administración Pública”; y en relación a la variable “satisfacción del usuario”, 275 entrevistados que representan el 71,8% manifestaron de “Regular satisfacción del usuario”.

5.6. Resultados sobre la variable: puntualidad en la Administración Pública

5.6.1. Análisis por dimensión

5.6.1.1. Dimensión: horario de atención

Tabla 16

Frecuencia de la dimensión: horario de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No respetan el horario establecido	17	4,4	4,4	4,4
	Atienden con ligero retraso	324	84,6	84,6	89,0
	Respetan estrictamente el horario establecido	42	11,0	11,0	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 16 y Figura 3, representan la dimensión denominada “horario de atención” de la variable “puntualidad en la Administración Pública”. El resultado obtenido fue de: “atienden con ligero retraso”, con un 84,6%, seguido de “respetan estrictamente el horario establecido” con el 10,97%.

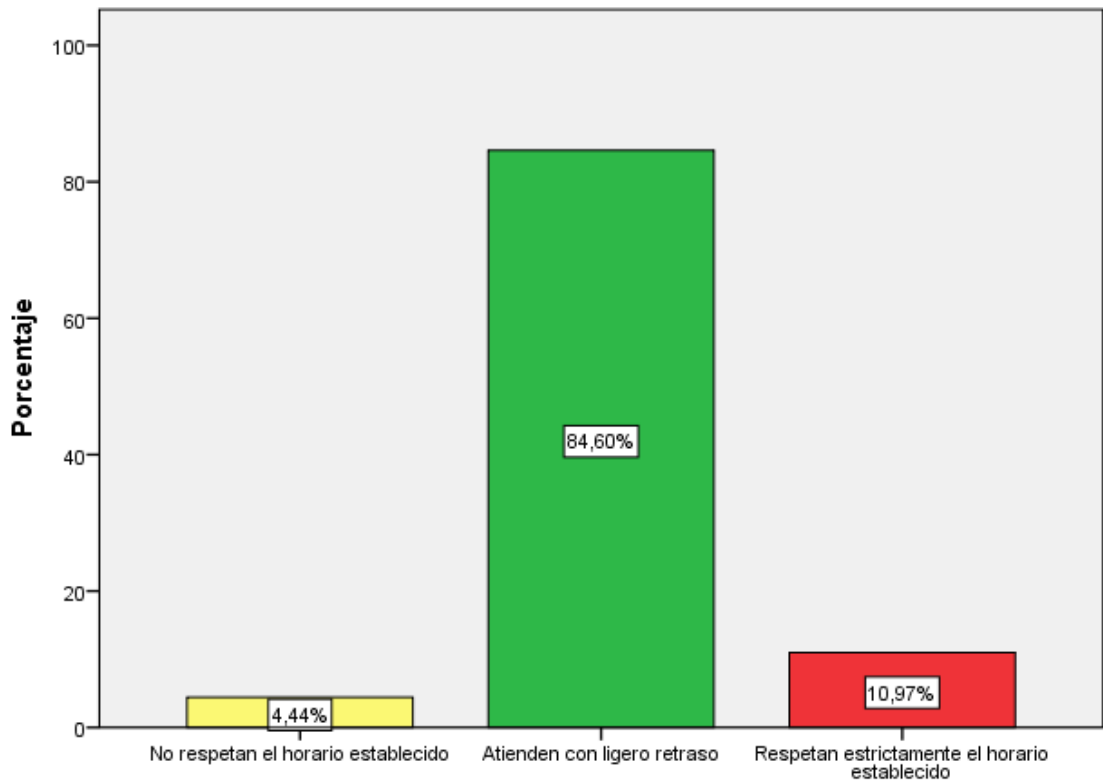


Figura 3. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión: “horario de atención”.

Fuente: Tabla 16

Tabla 17**Escala de valoración de la dimensión: horario de atención**

Niveles	Puntaje
No respetan el horario establecido	[6 – 14]
Atienden con ligero retraso	[15 – 23]
Respetan estrictamente el horario de atención	[24 – 30]

Fuente: Elaboración propia

5.6.1.2. Dimensión: atención del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO)

Tabla 18

Frecuencia de la dimensión: atención del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No cumplen plazos del MAPRO	25	6,5	6,5	6,5
	Regular Cumplimiento de plazos del MAPRO	297	77,5	77,5	84,1
	Cumplimiento Estricto plazos del MAPRO	61	15,9	15,9	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 18 y Figura 4, representan la dimensión denominada “atención del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO)” de la variable “puntualidad en la Administración Pública”. El resultado obtenido fue de: “regular cumplimiento de plazos del MAPRO” con un 77,55 %, seguido de “cumplimiento estricto plazos del MAPRO” con el 15,93%.

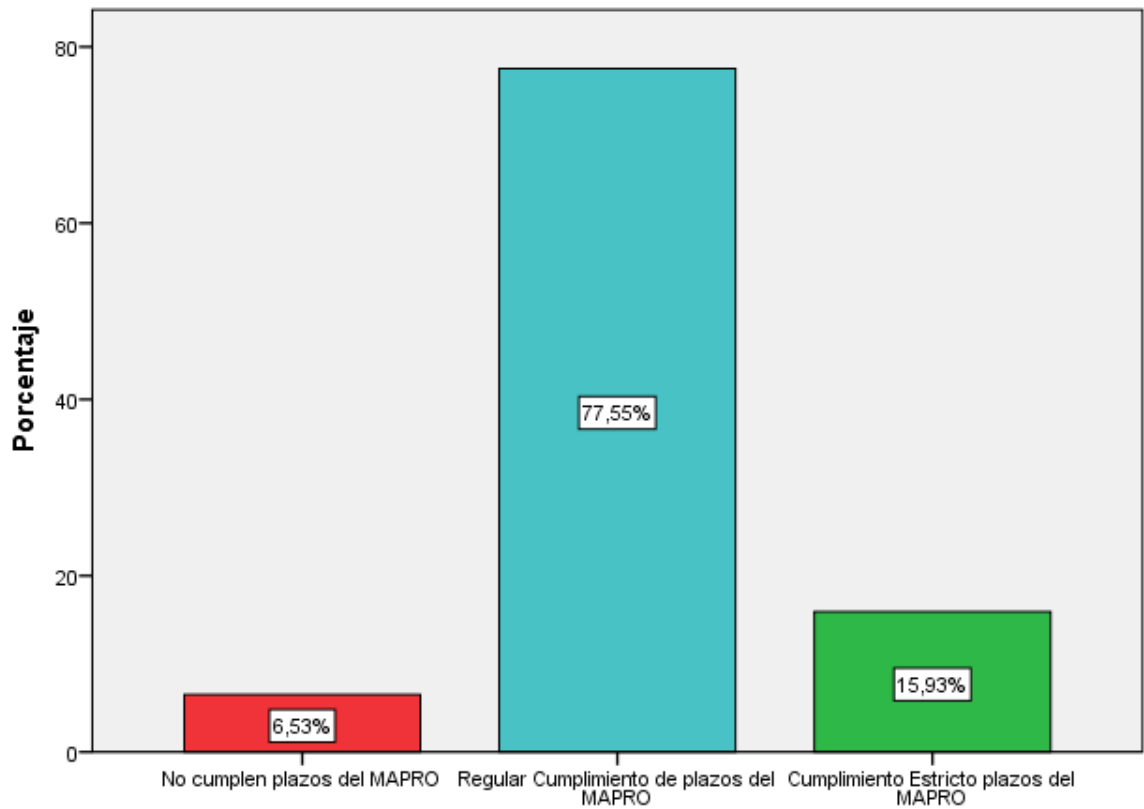


Figura 4. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión: “atención del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO)”.

Fuente: Tabla 18

Tabla 19**Escala de valoración de la dimensión: atención del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO)**

Niveles	Puntaje
No cumplen plazos del MAPRO	[5 – 11]
Regular cumplimiento del plazo del MAPRO	[12 – 18]
Cumplimiento estricto del MAPRO	[19 – 25]

Fuente: Elaboración propia.

5.6.1.3. Dimensión: atención del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)**Tabla 20****Frecuencia de la dimensión: atención del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No cumple plazos del TUPA	24	6,3	6,3	6,3
	Regular cumplimiento de plazos del TUPA	277	72,3	72,3	78,6
	Cumplimiento estricto plazos del TUPA	82	21,4	21,4	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 20 y Figura 5, representan la dimensión denominada “atención del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)” de la variable “puntualidad en la Administración Pública”. El resultado obtenido fue de: “regular cumplimiento de plazos del TUPA” con un 72,32%, seguido de un “cumplimiento estricto plazos del TUPA” con el 21,41%.

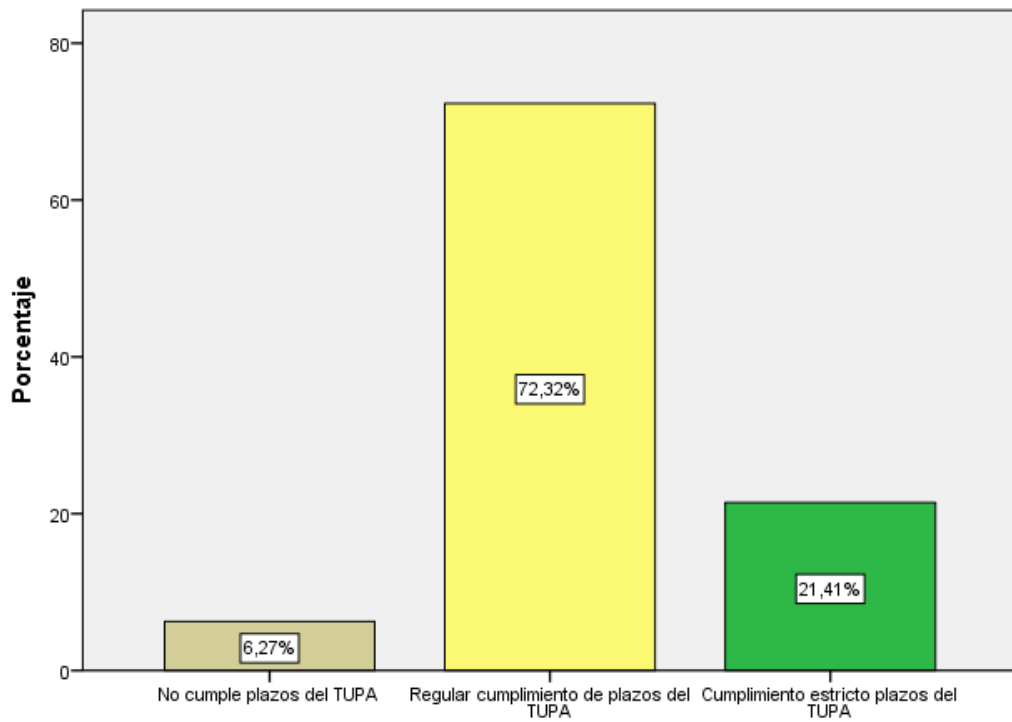


Figura 5. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión: “atención del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)”.

Fuente: Tabla 20

Tabla 21

Escala de valoración de la dimensión: atención del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)

Niveles	Puntaje
No cumplen plazos de atención del TUPA	[5 – 11]
Regular cumplimiento de plazos del TUPA	[12 – 18]
Cumplimiento estricto de plazos del TUPA	[19 – 25]

Fuente: Elaboración propia.

5.6.2. De la variable: puntualidad en la Administración Pública

Tabla 22

Frecuencia de la variable: puntualidad en la Administración Pública

PUNTUALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No cumple los tiempos establecidos en la Administración Pública	20	5,2	5,2	5,2
	Regular cumplimiento de los tiempos establecidos por la Administración Pública	301	78,6	78,6	83,8
	Cumplimiento estricto de los tiempos establecidos en la Administración Pública	62	16,2	16,2	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 22 y Figura 6, representan el comportamiento de la variable denominada “puntualidad en la Administración Pública”. El resultado obtenido fue de: “regular cumplimiento de los tiempos establecidos por la Administración Pública” con un 78,59 %, seguido de un “cumplimiento estricto de los tiempos establecidos por la Administración Pública” con el 16,19%.

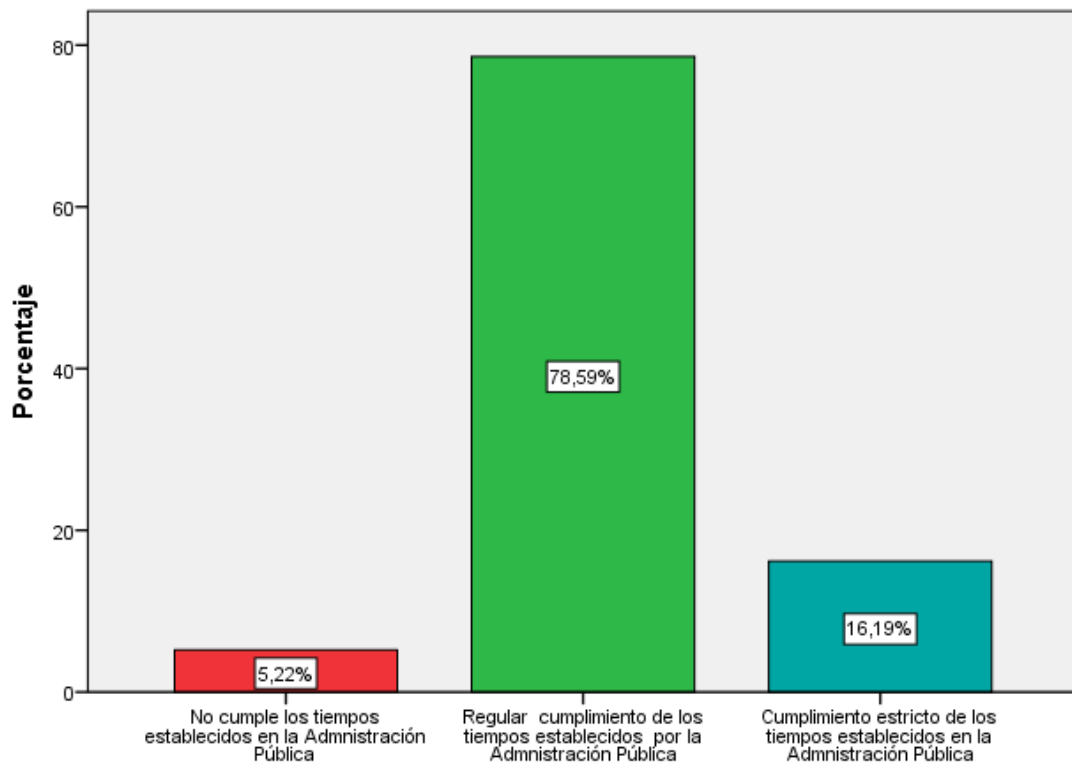


Figura 6. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable: “puntualidad en la Administración Pública”.

Fuente: Tabla 22

Tabla 23

Escala de valoración de la variable: puntualidad en la Administración Pública

Niveles	Puntaje
No cumple los tiempos establecidos en la Administración Pública	[16 – 37]
Regular cumplimiento de los tiempos establecidos en la Administración Pública	[38 – 59]
Cumplimiento estricto de los tiempos establecidos en la Administración Pública	[60 – 80]

Fuente: Elaboración propia.

5.7. Resultados sobre la variable satisfacción del usuario

5.7.1. Análisis por dimensión

5.7.1.1. Dimensión: calidad funcional percibida

Tabla 24

Frecuencia de la dimensión: calidad funcional percibida

		DIMENSIÓN CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala Calidad Funcional Percibida	24	6,3	6,3	6,3
	Regular Calidad Funcional Percibida	303	79,1	79,1	85,4
	Buena Calidad Funcional Percibida	56	14,6	14,6	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 24 y Figura 7, representan el comportamiento de la dimensión denominada “calidad funcional percibida” de la variable “satisfacción del usuario”. El resultado obtenido fue de “regular calidad funcional percibida” con un 79,11%, seguido de “buena calidad funcional percibida” con el 14,62%.

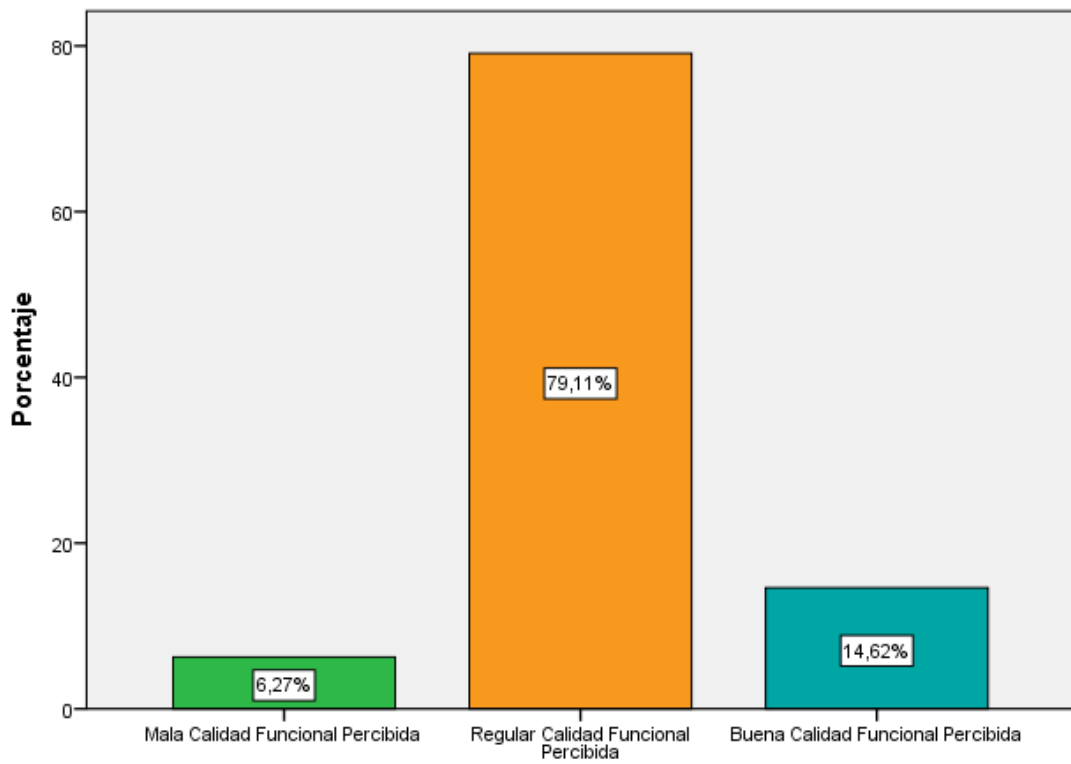


Figura 7. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión: “calidad funcional percibida”.

Fuente: Tabla 24

Tabla 25**Escala de valoración de la dimensión: calidad funcional percibida**

Niveles	Puntaje
Mala calidad funcional percibida	[5 – 11]
Regular calidad funcional percibida	[12 – 18]
Buena calidad funcional percibida	[19 – 25]

Fuente: Elaboración propia.

5.7.1.2. Dimensión: calidad técnica percibida**Tabla 26****Frecuencia de la dimensión: calidad técnica percibida****DIMENSIÓN CALIDAD TÉCNICA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala Calidad Técnica	45	11,7	11,7	11,7
	Regular Calidad Técnica	306	79,9	79,9	91,6
	Buena Calidad Técnica	32	8,4	8,4	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 26 y Figura 8, representan el comportamiento de la dimensión denominada “calidad técnica percibida” de la variable “satisfacción del usuario”. El resultado obtenido fue de “regular calidad técnica” con un 79,90%, seguido de una “mala calidad técnica” con el 11,75%.

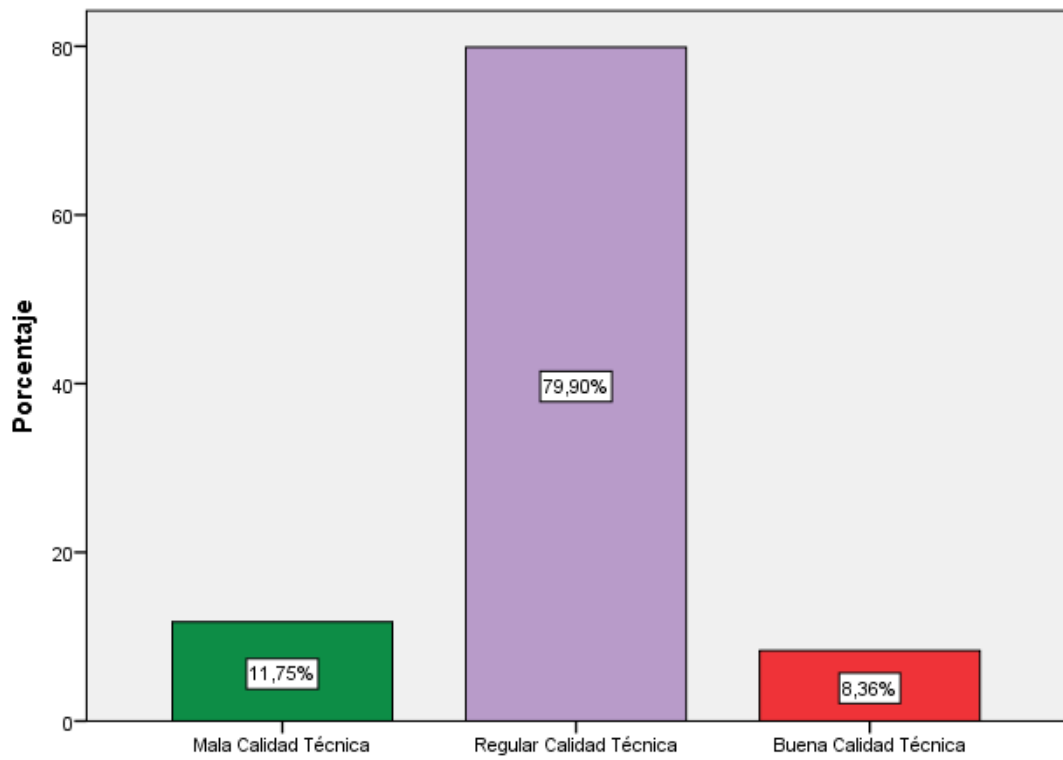


Figura 8. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión: “calidad técnica percibida”.

Fuente: Tabla 26

Tabla 27

Escala de valoración de la dimensión: calidad técnica percibida

Niveles	Puntaje
Mala calidad técnica	[3 – 7]
Regular calidad técnica	[8 – 12]
Buena calidad técnica	[13 – 15]

Fuente: Elaboración propia

5.7.1.3. Dimensión: valor percibido

Tabla 28

Frecuencia de la dimensión: valor percibido

		Dimensión Valor Percibido			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo Valor Percibido	15	3,9	4,1	4,1
	Regular Valor Percibido	117	30,5	32,2	36,4
	Alto Valor Percibido	231	60,3	63,6	100,0
	Total	363	94,8	100,0	
Perdidos	Sistema	20	5,2		
Total		383	100,0		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 28 y Figura 9 representan el comportamiento de la dimensión denominada “valor percibido” de la variable “satisfacción del usuario”. El resultado obtenido fue de “alto valor percibido” con un 63,64%, seguido de un “regular valor percibido” con el 32,23%.

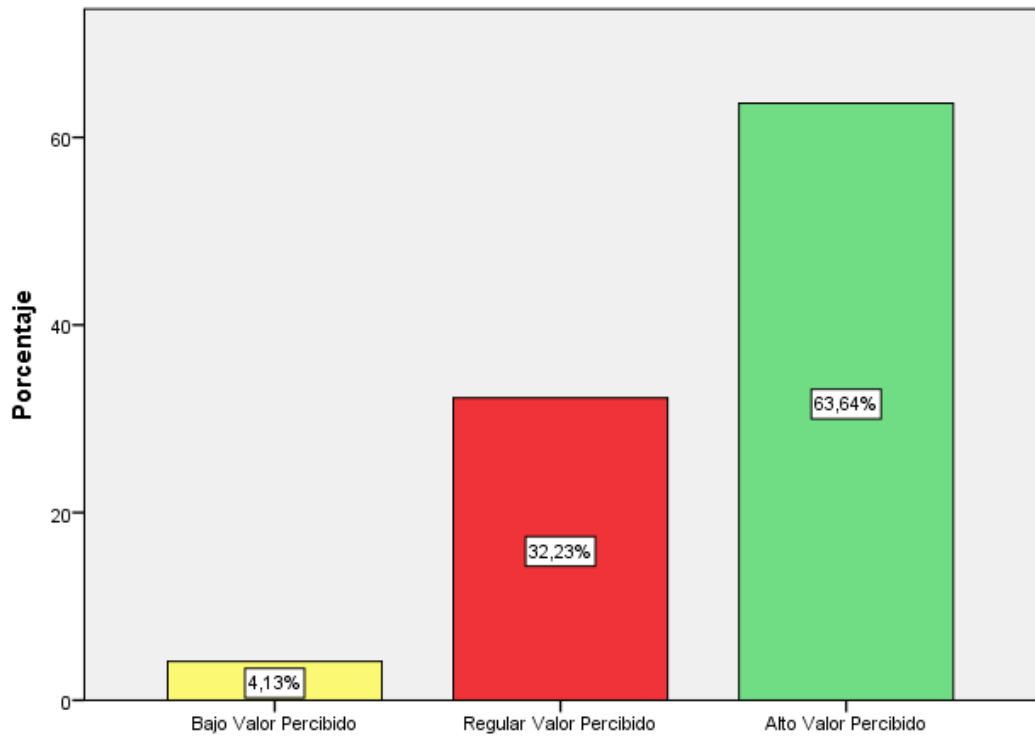


Figura 9. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión: “valor percibido”.

Fuente: Tabla 28

Tabla 29**Escala de valoración de la dimensión: valor percibido**

Niveles	Puntaje
Bajo valor percibido	[5 – 11]
Regular valor percibido	[12 – 18]
Alto valor percibido	[19 – 25]

Fuente: Elaboración propia

5.7.1.4. Dimensión: confianza**Tabla 30****Frecuencia de la dimensión: confianza**

		Dimensión Confianza			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja Confianza	87	22,7	22,9	22,9
	Regular Confianza	286	74,7	75,3	98,2
	Alta Confianza	7	1,8	1,8	100,0
	Total	380	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,8		
Total		383	100,0		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 30 y Figura 10, representan el comportamiento de la dimensión denominada “confianza” de los usuarios, correspondiente a la variable “satisfacción del usuario”. El resultado obtenido fue de “regular confianza” con un 75,30%, seguido de una “baja confianza” con el 22,89%.

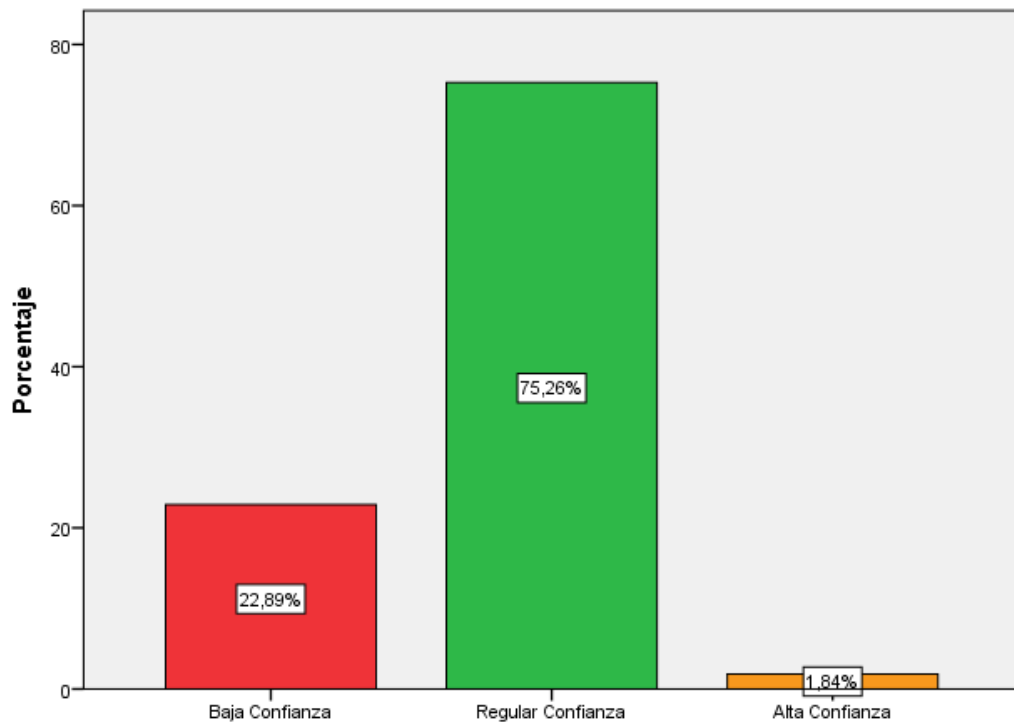


Figura 10. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión denominada “confianza”.

Fuente: Tabla 30

Tabla 31**Escala de valoración de la dimensión: confianza**

Niveles	Puntaje
Baja confianza	[5 – 11]
Regular confianza	[12 – 18]
Alto confianza	[19 – 25]

Fuente: Elaboración propia

5.7.1.5. Dimensión: expectativas**Tabla 32****Frecuencia de la dimensión: expectativas**

Dimensión Expectativas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajas Expectativas	44	11,5	11,5	11,5
	Regular Expectativas	201	52,5	52,5	64,0
	Altas Expectativas	138	36,0	36,0	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 32 y Figura 11, representan el comportamiento de la dimensión denominada “expectativas” de los usuarios correspondiente a la variable “satisfacción del usuario”. El resultado obtenido fue de “regular expectativas” con un 52,48%, seguido de “altas expectativas” con el 36,03%.

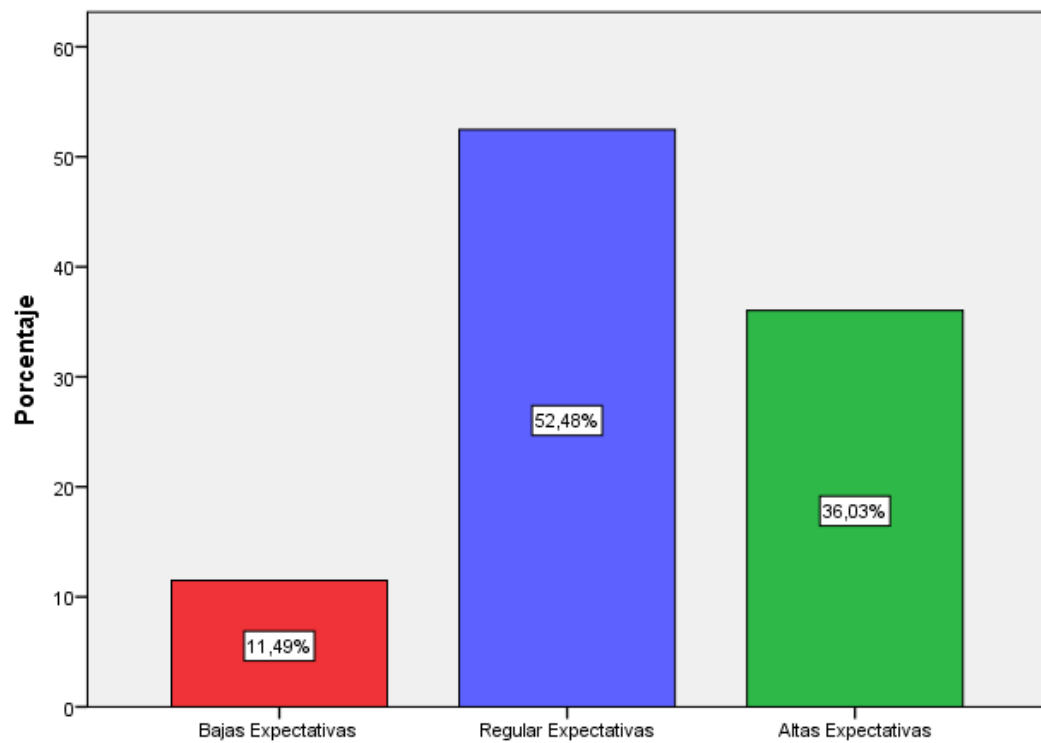


Figura 11. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la dimensión: “expectativas”.

Fuente: Tabla 32

Tabla 33**Escala de valoración de la dimensión: expectativas**

Niveles	Puntaje
Baja expectativas	[3 – 7]
Regular expectativas	[8 – 11]
Alta expectativas	[12 – 15]

Fuente: Elaboración propia

5.7.2. De la variable: satisfacción del usuario**Tabla 34****Frecuencia de la variable: satisfacción del usuario**

		SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala Satisfacción del Usuario	23	6,0	6,0	6,0
	Regular Satisfacción del Usuario	313	81,7	81,7	87,7
	Buena Satisfacción del Usuario	47	12,3	12,3	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Los resultados de la Tabla 34 y Figura 12, representan el comportamiento de la variable denominada “satisfacción de los usuarios”. El resultado obtenido fue de “regular satisfacción del usuario” con un 81,72%, seguido de “buena satisfacción del usuario”, con un 12,27%.

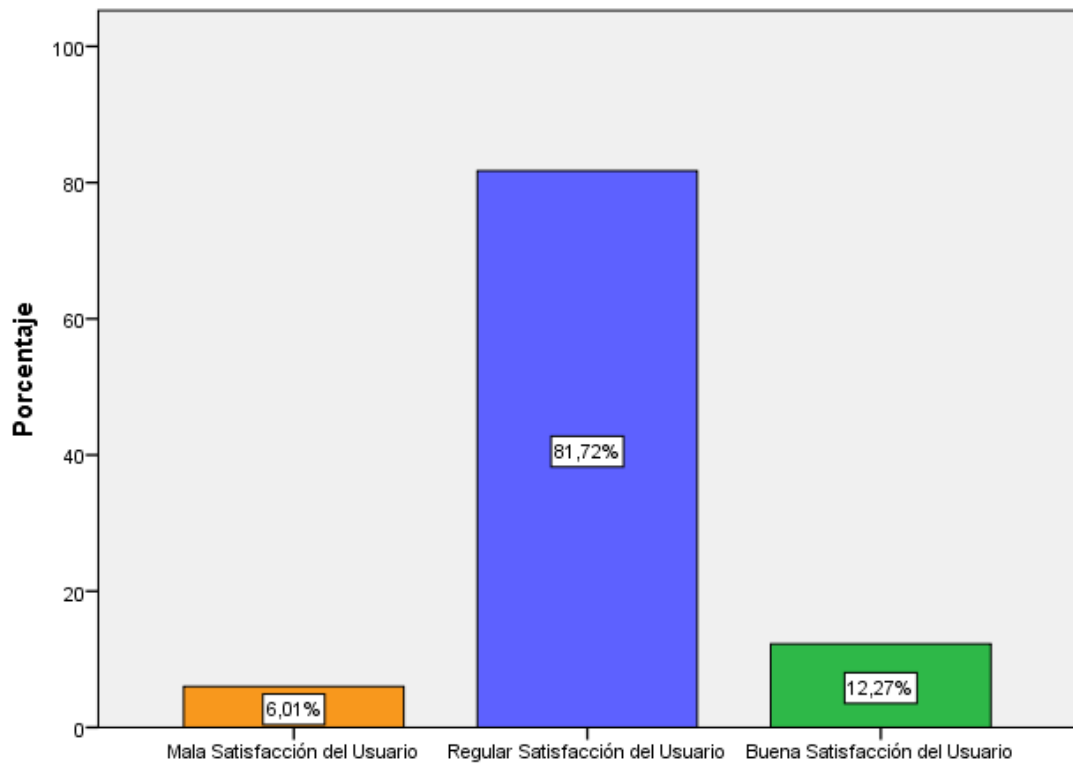


Figura 12. Frecuencia relativa porcentual con datos agrupados según escala de valoración de la variable: “satisfacción de los usuarios”.

Fuente: Tabla 34

Tabla 35

Escala de valoración de la variable: satisfacción del usuario

Niveles	Puntaje
Mala satisfacción del usuario	[21 – 49]
Regular satisfacción del usuario	[50 – 78]
Buena satisfacción del usuario	[79 – 105]

Fuente: Elaboración propia.

5.8. Contraste de hipótesis

5.8.1. Verificación de la primera hipótesis específica: variable puntualidad en la Administración Pública

H₀: La puntualidad en la Administración Pública en la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017, no es regular.

H₁: La puntualidad en la Administración Pública en la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017, es regular.

- a) **Nivel de Significancia:** para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H₁ y se rechaza H₀.
- b) **Zona de rechazo:** para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.
- c) **Estadístico de prueba:** Chi cuadrado

Tabla 36

Frecuencia de la variable: puntualidad en la Administración Pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No cumple los tiempos establecidos en la Administración Pública	20	5,2	5,2	5,2
	Regular cumplimiento de los tiempos establecidos por la Administración Pública	301	78,6	78,6	83,8
	Cumplimiento estricto de los tiempos establecidos en la Administración Pública	62	16,2	16,2	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 37

Prueba del Chi cuadrado

Estadísticos de prueba

	Puntualidad en la Administración Pública
Chi-cuadrado	359,911 ^a
gl	2
Sig. asintótica	0,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 127,7.

Fuente: Elaboración propia.

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

Interpretación:

En la Tabla 36, observamos la tabla de frecuencias con una calificación del 78,6% como de “regular cumplimiento de los tiempos establecidos por la Administración Pública”.

En la Tabla 37, el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95%, y se acepta la hipótesis alterna (H_1).; es decir: **“La Puntualidad en la Administración Pública en la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017, es regular”**.

5.8.2. Verificación de la segunda hipótesis específica: variable satisfacción de los usuarios

H₀: La satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017, no es regular

H₁: La satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017, es regular.

- a) **Nivel de Significancia:** para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se **acepta** H₁ y se rechaza H₀.
- b) **Zona de rechazo:** para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.
- c) **Estadístico de prueba:** Chi cuadrado

Tabla 38

Frecuencia de la variable: satisfacción de los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala Satisfacción del Usuario	23	6,0	6,0	6,0
	Regular Satisfacción del Usuario	313	81,7	81,7	87,7
	Buena Satisfacción del Usuario	47	12,3	12,3	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 39

Pruebas del Chi cuadrado

Estadísticos de prueba

	Puntualidad en la Administración Pública
Chi-cuadrado	405,828 ^a
gl	2
Sig. asintótica	0,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 127,7.

Fuente: Elaboración propia.

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05

Interpretación:

En la Tabla 38, observamos la tabla de frecuencias con una calificación del 81,7% como de “regular satisfacción del usuario”.

En la Tabla 40, el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95%, y se acepta la hipótesis alterna (H_1); es decir: **“La Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017, es regular”**.

5.8.3. Verificación de la hipótesis general

H₀: La puntualidad en la Administración Pública no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017.

H₁: La puntualidad en la Administración Pública se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017

- a) **Nivel de Significancia:** para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H₁ y se rechaza H₀.
- b) **Zona de rechazo:** para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H₀ y se rechaza H₁.
- c) **Estadístico de prueba:** Tau-b-Kendall

Tabla 40

Tau-b-Kendall

Correlaciones

			Puntualidad en la Administración Pública	Satisfacción del usuario
Tau_b de Kendall	Puntualidad en la Administración Pública	Coeficiente de correlación	1,000	0,326**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	383	383
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,326**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	383	383

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si la sig. es menor a 0,05.

No rechazar H_0 si la sig. es mayor a 0,05.

Interpretación:

En Tabla 40 se observa que la Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) a un nivel de confianza del 95%, y se acepta la hipótesis alterna (H_1); es decir: **“La Puntualidad en la Administración Pública se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017”**.

5.8.4. Verificación del grado de correlación

Tabla 41

Coeficiente V de Cramer

		Medidas simétricas	
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	0,555	0,000
	V de Cramer	0,392	0,000
N de casos válidos		383	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 41 muestra los resultados relacionados al grado de correlación entre la variable “puntualidad en la Administración Pública” y la variable “satisfacción de los usuarios”, encontrándose que el valor de Phi es de 0,555 y el coeficiente V de Cramer es de 0,392; lo que demuestra que se encuentra en una correlación moderada.

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Un análisis preliminar a la luz de los resultados obtenidos y referido a la fiabilidad de los instrumentos, se aprecia que el de la puntualidad en la Administración Pública, tiene un Alpha de Cronbach de 0,897, de calificación “bueno” (**Tabla 03**), asimismo la variable satisfacción del usuario su Alpha de Cronbach obtuvo el calificativo de 0,929 de calificación “excelente” (**Tabla 04**).

En cuanto a la validez de los instrumentos se aplicó la validez de contenido por intermedio de jueces, quienes luego de la calificación teórica respectiva, ambas variables obtuvieron la calificación “A” que corresponde a una “adecuación total”; es decir, “excelente” (**Tabla 06 y Tabla 08**).

Asimismo, para respaldar la estadística inferencial para la prueba de hipótesis, se efectuó la evaluación para comprobar si los datos de sus variables seguían o no la tendencia de la curva normal, obteniéndose como resultado para ambas variables que “**no provienen de una distribución normal**”, es decir eran variables categóricas o cualitativas. (**Tabla 13 y Tabla 14**).

Se subraya que en la revisión de la literatura no se ha encontrado trabajos de investigación similares que aborden el estudio de la relación de las variables puntualidad en la Administración Pública y la satisfacción de los usuarios. Luego al hacer un análisis en forma separada de cada variable, tampoco se ha podido encontrar referencias sobre la primera variable, más si se ha encontrado información de la segunda variable, pero relacionada al servicio, tanto en los ámbitos nacionales e internacionales.

Los resultados evidencian que la variable “puntualidad en la Administración Pública en la Municipalidad Provincial de Tacna, para el año 2017”, esta ha obtenido valores de “regular cumplimiento en los tiempos establecidos” con un 78,59%, seguido de un cumplimiento estricto en solo 16,19%. Al respecto no se cuenta con investigaciones para poderlos comparar; sin embargo, se puede contrastar con el aspecto teórico, que la política de Estado enmarcadas en el Acuerdo Nacional y el Plan Bicentenario, dentro del marco de competitividad, al amparo del Decreto Supremo (DS-028-2007-PCM, 2007), en su artículo 1 refiere en cuanto a la puntualidad: “Promuévase en todas las entidades de la Administración Pública, la cultura de la puntualidad como deber ciudadano esencial y valor fundamental de respeto a los demás”, además indica que: “Todos los funcionarios públicos, empleados de confianza y servidores Públicos, sin excepción, están obligados a iniciar sus actividades laborales en la hora fijada”. Consecuentemente, se necesita mejorar el sistema de atención a través de un trabajo conjunto y coordinado del personal de la institución municipal para revertir los resultados actuales. Desde del argumento teórico y a la falencia de material bibliográfico se ha podido recoger del “Manual de Gestión Pública” (Andia, 2017), que recoge los principios y preocupación de la nueva gestión pública”, como filosofía administrativa. Fundamenta su argumentación en la relevancia de los cambios culturales para el logro de resultados, ante la problemática diversa, donde demanda cambios de actitud y aptitud para alcanzar las metas de nuestro Plan Bicentenario y alcanzar los niveles de competitividad que demandan las Políticas Públicas.

En cuanto a la segunda variable referida a la “satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017”, para el 81,72% de los encuestados, su percepción fue de “regular satisfacción del usuario”, siendo esto, producto de que la variable puntualidad no obtuviera la calificación alta; siendo este resultado referido a la prestación de servicios, reiterativo en la mayoría de las entidades nacionales e internacionales llegándose a un mismo consenso, de recibir no muy buena calificación por parte de los usuarios. Como referencia tenemos la tesis (Alvarez, 2012) titulada: “Satisfacción de los clientes

y usuarios con el servicio ofrecido en redes de Supermercados Gubernamentales”, Caracas. Como resumen se puede destacar que el estudio desarrollado se enmarcó en una investigación evaluativa, de nivel descriptivo, bajo un diseño de campo, no experimental. Se aplicaron las técnicas de la observación y de la entrevista de tipo estructurada, y como instrumento la encuesta, tomando como base de medición la escala CALSUPER adaptación SERVQUAL para redes de supermercados, que se desarrolló considerando los indicadores de calidad y el impacto de la gestión gubernamental venezolana en el marco de la “Misión Alimentación”. Los datos que se obtuvieron fueron organizados y agrupados utilizando técnicas cualitativas y cuantitativas para el análisis de los mismos, obteniéndose un índice de calidad de servicio de -1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25,4%, existiendo oportunidades de mejoras en las dimensiones evidencias físicas y fiabilidad, específicamente en la apariencia de los locales y la del tiempo de espera en las cajas.

La investigación de (Huiza, 2006), referida a: “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval del Callo, Lima Perú, 2006”, es un estudio de naturaleza cuantitativa, descriptiva, prospectiva y de corte transversal que tuvo como objetivo determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callo, investigación cuyos resultados son contrarios a los encontrados por Alvarez.

En relación a los resultados se encontró que la satisfacción del usuario externo fue de totalmente satisfechos con 76,15%, medianamente satisfechos con 16,92% e insatisfechos con el 6,92%. Las conclusiones de este estudio muestran que el usuario externo estuvo satisfecho con la calidad de atención en salud de la consulta externa ya que el intervalo de confianza del porcentual del 76,15% de satisfacción del usuario alcanza el estándar de satisfacción del usuario externo de 80%, establecido por la Dirección de Salud de la Marina de Guerra.

Personalmente el investigador considera que no es ajena la calificación “no muy satisfactoria de los clientes”, porque estos siempre exigen calidad y buen servicio de las entidades públicas.

En cuanto a la correlación hallada, que corresponde a la hipótesis general, se encontró una correlación moderada y significativa, demostrándose que: “La puntualidad en la Administración Pública se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017” (**Tabla 40 y Tabla 41**). Al respecto la hipótesis general no se puede comparar con estudios similares, toda vez que los antecedentes sobre el particular no existen, si en forma separada pero únicamente de la variable satisfacción.

Por lo expuesto, se puede asegurar que se ha cumplido con los objetivos del presente estudio, y probado sus hipótesis respectivas.

A la vez, en mérito a la revisión de la literatura sobre el particular, destaca el artículo 3 del Decreto Supremo (DS-028-2007-PCM, 2007), referido a la hora de inicio de atención al público, “La atención al público en todas las entidades de la Administración Pública comenzará de manera puntual y sin dilación alguna a la hora exacta en que cada entidad da inicio a sus labores de acuerdo a los horarios de atención al público establecidos”. Así mismo la Ley (27444, 2016), indica en su artículo IV Principios del procedimiento administrativo, numeral 1.9. Principio de celeridad, “Quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento”. Ambas referencias tienen una naturaleza y criterio que es compartido con el investigador, a raíz de los resultados obtenidos en esta investigación.

Finalmente, se considera a la presente investigación como aporte al conocimiento científico y que demandará seguir profundizando por intermedio de los niveles de investigación superior.

CONCLUSIONES

PRIMERA

Los resultados de la variable puntualidad en la Administración Pública es regular con el 78,59 %; sin embargo, sus dimensiones obtuvieron los siguientes resultados: dimensión “horario de atención”: atienden con ligero retraso con el 84,60%; dimensión “atención del Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO)”: regular cumplimiento de plazos, regular con el 77,55%; dimensión “atención del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)”, es regular con el 72,32%.

De otra parte, la variable satisfacción de los usuarios, el resultado es regular satisfacción del usuario, con el 81,72% y sus dimensiones: “calidad funcional percibida”, es regular con un 79,11%; la dimensión “calidad técnica percibida”, es regular con el 79.90%; la dimensión “valor percibido”, tiene una calificación de alto, con el 63,64%; la dimensión “confianza”, es regular con el 75,26% y finalmente la dimensión “expectativas”, tiene un valor de regular con el 52,48%.

SEGUNDA

“La puntualidad en la Administración Pública en la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017, es regular” (Tabla 36 y 37).

TERCERA

“La satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017, es regular” (Tabla 38 y 39).

CUARTA

“La puntualidad en la Administración Pública se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017”. Asimismo, que existe una correlación moderada (Tabla 40 y 41).

RECOMENDACIONES

PRIMERA

En términos generales se tiene un mandato operativo que está compuesto por las políticas de Estado, con el propósito de considerar la cultura de la puntualidad como deber ciudadano esencial como valor fundamental de respeto a los demás y la convivencia en sociedad, determinándose que la puntualidad y la satisfacción del usuario no es un replanteo de sus planes, programas y objetivos institucionales.

SEGUNDA

Habiéndose realizado el estudio investigativo, resulta contrastante que la variable “puntualidad en la Administración Pública”, encontrada en un nivel regular; resulta de especial interés para recomendar un análisis general de todos los procesos de la institución, enfatizando lo que está referido a los tiempos de atención como también a las demoras que se presentan, a fin que los plazos establecidos, estos estén al servicio del usuario y no a conveniencia de la institución.

TERCERA

Frente al resultado obtenido referente a la satisfacción “regular” de los usuarios, la institución debe tomar en cuenta esta la opinión, que fue expresada libremente bajo percepción particular de cada uno de los encuestados, resultado del contacto con el servicio que les brindan. Por lo que la Municipalidad Provincial de Tacna, debe implantar la cultura de puntualidad en todas sus áreas de trabajo y prestar especial atención para gestionar de manera prioritaria una atención oportuna, amable y cordial. Además, también debe motivarse para una

mejora continua en otros campos, como por ejemplo, la presentación de imagen institucional frente a los usuarios, hacer comfortable sus instalaciones, implementarse con los equipos necesarios, capacitar a su personal, etc., a fin de elevar la satisfacción de sus usuarios.

CUARTA

La puntualidad en la Administración Pública se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, año 2017 y esta relación es de nivel medio moderado, entonces se puede decir que todo lo que se haga o deje de hacer en la variable 1 “puntualidad”, tendrá repercusión en la variable 2 “satisfacción”. Para ello y en cumplimiento a lo normado se deberá instruir al personal sobre el iniciar sus actividades laborales en la hora fijada, además de cumplir con los plazos de atención, de acuerdo a las normas vigentes.

QUINTA

Mejorar la gestión administrativa de la institución municipal, en base de indicadores que permitan evaluar periódicamente el manejo de los recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros con los que cuenta la institución, con la finalidad de cumplir la atención al usuario, dentro de los plazos establecidos.

SEXTA

Capacitar al personal de la Institución periódicamente, fortaleciendo el sentido de pertenencia para con la institución, teniendo en cuenta los cambios permanentes que se desarrollan en la actualidad, y definiendo mecanismos para atender y solucionar con mayor prontitud, las fallas y deficiencias que se presenten en el sistema de atención al usuario.

SÉPTIMA

Realizar la redistribución y adecuación física de las áreas de trabajo, de acuerdo a las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos de la institución municipal, con el propósito de hacer viable las políticas de Estado, en materia de puntualidad y satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 027-2007-PCM, D. (22 de Marzo de 2007). *Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las Entidades del Gobierno Nacional*. Lima: El Peruano.
- 089-2007-MTC/01, R. (28 de Febrero de 2007). *Normas de Puntualidad y respeto. Normas Legales*. Lima: El Peruano.
- 27444, L. (2016). *Ley del Procedimiento Administrativo*. Lima: El Peruano.
- Alvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de Supermercados Gubernamentales*. Caracas: UCAB.
- Andia, W. (2017). *Manual de Gestión Pública*. Lima: Colecciones Jovic.
- Andrew, L. (2006). *Satisfacción del Usuario*. Lima: Orbis Venture.
- Aurora, G. T. (2005). *Los estudios de necesidades y uso de información: fundamentos y perspectivas actuales*. España: TREA S.L.
- Beneyto, D., Herrero, V., & Prados de Solis, J. (2014). *2000 Soluciones Laborales*. Valencia: CISS.
- Bernete, F. (marzo de 2010). *Juventud y nuevos medios de comunicación. Revista de estudios de juventud (88), 97-114*.
- Berry, L, B. C. (1989). Berry, L, B. C. (1989). *Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Díaz de Santos S. A.
- Bunge, M. (2013). México: LAETOLI.

- Carmen, L. M. (2009). *Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes coordinación*. México : MCLM.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- Córdova, V. (2007). *Satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital Grau con la motivación del personal de salud*. Lima: UNMSM.
- Curzel, M. R. (2008). *Usuarios de la información, formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Day, R. L. (1984). *Modelando las opciones entre las respuestas alternativas a la insatisfacción*. *Asociación para la Investigación del Consumidor*, 496-499.
- DS-028-2007-PCM. (24 de Marzo de 2007). *La cultura de respeto a la puntualidad en todas las dependencias*. Lima : Peruano.
- Eggert, A. &. (2002). *Valor percibido por el cliente: ¿Un sustituto de la satisfacción en los mercados de negocios?*. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 17 (2/3), 107-118.
- Ferrell, O. &. (2006). *Estrategia de marketing*. México: CENGAGE Learning.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SSPS for Windows Tep By step*. Boston. Allvn & Bacon.
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente*. México: Panorama Editorial.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Colombia: McGrawHill.
- Huiza, G. (2006). *Satisfacción de los usuarios externo sobre la calidad e atención de salud en el Hospital de la Base Naval Callao, 2003*. Lima: UNMSM.

- Hunt, H. K. (1977). *Conceptualización y medición de la satisfacción e insatisfacción del consumidor*. Cambridge, MA.: Instituto de Ciencias de Marketing.
- Ibáñez Machicao, M. (2009). *Administración de recursos humanos en la empresa*. Lima: San Marcos.
- Kamarck, E. (12 de 7 de 2006). "*Innovación Global del Gobierno. Quinto Foro Global sobre Reinención del Gobierno*" en *Política Digital. Obtenido de Quinto Foro Global sobre Reinención del Gobierno*" en *Política Digital*". http://www.politicadigital.com.mx/IMG/pdf/PD_13.pdf#search=%22Tendencias%20de%20innovacion%20gubernamental
- Kotler, P., & Makens, J. B. (2005). *Marketing para hotelería y turismo*. México D.F.: Prentice-Hall.
- Lamb, H. &. (2011). *Marketing. México: Zendejas Espejel*.
- Lima, D. (2016). "*Satisfacción del Usuario del Servicio de Salud en el área de COnsulta Externa del Hospital del Día IESS de la ciudad de Loja, en el primer semestre del 2015*". Loja: Universidad Nacional de Loja.
- López, J. (1998). *La Gestión de la Calidad en la Administración Local. Papers de Formación Municipal, Nro. 48, julio de 1998*, Diputación de Barcelona, España., 01.
- Morales Cartaya, A. C. (2009). *Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*. Cuba: Editora Política.
- Moya, M. (2004). *Modelo de Servicio de Atención al Cliente con apoyo Tecnológico*. Chile: UNiversidad de Chile.

- Moyado, F. (2012). *Gestión Pública y Calidad*. Obtenido de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0043302.pdf>
- Oliver, R. (2009). *Un Modelo Cognitivo de los Antecedentes y Consecuencias de las Decisiones de Satisfacción*. *Journal of Marketing Research*, 17, 460 - 469., 460 - 469.
- Palma, C. (2008). *Diseño de un plan estrategico administrativo de mejoramiento de los servicios de atención al publico en el hospital provincial de Cotopaxi*. Latacunga - Ecuador: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/3647/1/T-ESPEL-0296.pdf>.
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente*. España: Ideaspropias editorial.
- Reyes, S. (30 de Julio de 2015). *La evaluación de la calidad de servicios a partir de la satisfacción de los clientes*. Obtenido de EUMEDNET- Observatorio de la Economía Latinoamericana: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>.
- Ruiz, J. (2015). *Modernización de la gestión pública. La calidad como estrategia de modernización*. Madrid: INAP-UIMP.
- Supo, J. (2015). *Seminarios de Investigación Científica*. Arequipa: Bioestadístico.
- Urdaneta, C. (2006). *Calidad de Atención del Servicio de Gastroenterología del Hospital Vargas, Caracas*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Varela, L. &. (2006). *Modelización con estructuras de covarianza en Ciencias Sociales*. España: Netbiblo.

Vargas, J. (2010). *¿Como hacer INvestigación Cualitativa?* México: ETXETA.

Vilas, C. (2001). *El síndrome de Pantaleón: Política y administración en la reforma del Estado y la gestión del gobierno.* Buenos Aires: Foro Internacional.

Villoria, M. (1996). *La Modernización de la Administración como instrumento al servicio de la democracia.* España: MAP.

Zambrano, A. (2007). *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública.* Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

Zeithaml V, A. (2009). *Marketing de servicios.* México: Litográfica Ingramex.

ANEXOS

ANEXO Nº 01

CUESTIONARIO DE LA PUNTUALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Estimado encuestado, el presente cuestionario tiene por finalidad evaluar la Puntualidad de la Administración Pública. A continuación, le presentamos un conjunto de afirmaciones a ser evaluadas según su percepción, coloque un aspa donde corresponda según la escala siguiente:

DATOS GENERALES:

A. **Grado de instrucción:** () Primaria () Secundaria () Superior

B. **Sexo:** () Masculino () Femenino

MARQUE CON UN "X" 1=Nunca; 2=Casi nunca 3=Algunas veces; 3= Casi siempre; 5= Siempre

Nº	PUNTUALIDAD EN LA ADMINISTRACION PÚBLICA	ESCALAS								
		1	2	3	4	5				
Horario de atención al Público										
1	Hace uso de los servicios que presta la Municipalidad									
2	Se presenta con anterioridad al horario de apertura de la atención									
3	Los trabajadores comienzan atender de acuerdo al horario establecido									
4	La atención es en forma óptima y a satisfacción del usuario									
5	Cierran la ventanilla de atención en el horario exacto establecido									
6	La Municipalidad cuenta con un cartel con el Horario de atención									
Atención Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO)										
7	La Municipalidad cuenta con el Manual de Procedimientos Administrativos									
8	Se cumplen los plazos establecidos (en días) en el Manual de Procedimientos									
9	Esta sumamente claro la secuencia de cada proceso de atención									
10	Muestra el Manual de Procedimiento los responsables de cada oficina									
11	Como usuario puede acceder al Manual de Procedimientos (MAPRO)									
Atención del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)										
12	El Manual presenta claramente el monto a pagar por derecho a trámite									
13	El Manual muestra claro días hábiles para resolver el tema solicitado									
14	El tiempo que demanda la atención de los procedimientos es satisfactorio para los usuarios.									
15	El usuario tiene acceso a conocer quién atenderá su pedido									
16	Está claro las instancias para la reconsideración/Apelación									

Gracias

ANEXO Nº 02

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Estimado encuestado, el presente cuestionario tiene por finalidad conocer su percepción sobre la Satisfacción que Ud. recibe como usuario de la Municipalidad. A continuación, le presentamos un conjunto de afirmaciones a ser evaluadas según su percepción, coloque un aspa donde corresponda según la escala siguiente:

DATOS GENERALES:

A. Grado de instrucción: () Primaria () Secundaria () Superior

B. Sexo:() Masculino () Femenino

MARQUE CON UN "X" 1=Nunca; 2=Casi nunca 3=Algunas veces; 3= Casi siempre; 5= Siempre

Nº	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	ESCALAS								
		1	2	3	4	5				
Calidad funcional percibida										
1	El personal de la municipalidad ha solucionado satisfactoriamente mis quejas.									
2	En esta municipalidad se le da el servicio que usted espera.									
3	El personal de la municipalidad conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.									
4	Se siente seguro al realizar sus transacciones en la municipalidad.									
5	Esta municipalidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras municipalidades.									
Calidad técnica percibida										
6	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido por la Municipalidad.									
7	La calidad de los servicios se debe a un buen soporte de automatización.									
8	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados por la Municipalidad.									
Valor percibido por los usuarios										
9	Usted tiene confianza en esta municipalidad.									
10	Los cobros son bajos de esta municipalidad en comparación con otras.									
11	La calidad de los servicios prestados por la Municipalidad es bueno.									

12	No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por esta municipalidad.					
13	Se siente satisfecho por los servicios prestados por la municipalidad.					
Confianza						
14	Al acudir a esta municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.					
15	Usted hace una valoración positiva de la municipalidad.					
16	Esta municipalidad es innovadora y con visión de futuro.					
17	Los servicios prestados por esta municipalidad están cerca de los ideales para una entidad de este tipo.					
18	Esta municipalidad se preocupa por las necesidades de los ciudadanos.					
Expectativas						
19	El servicio que se ofrece en esta municipalidad se adapta a sus necesidades como ciudadanos.					
20	El personal de esta municipalidad es claro en las explicaciones o informaciones dadas.					
21	El personal de esta municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.					

Gracias

ANEXO 04: CALIFICACION DE LOS JUECES



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GERENCIA PÚBLICA

“LA PUNTUALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DETACNA, AÑO 2017”

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: FERNANDEZ VIZCARRA LUIS ALFREDO
 1.2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD POLIVALENTE DE TACNA
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: PUNTUALIDAD EN LA ADMINISTRACION
 1.4. Autor (es) del Instrumento: **NAHUEL HUMBERTO MOLERO YAÑEZ**

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				✓	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					✓
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: BUENA

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: TACNA
 Teléfono N°: 996569815


 Firma del Experto Informante
 DNI: 00298267



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GERENCIA PÚBLICA

"LA PUNTUALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DETACNA, AÑO 2017"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Pacheco Pacheco, Alberto Savino.
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente, Universidad P.O. UNJBG - FAIV
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario de la puntualidad en la administración Pública
 1.4. Autor (es) del Instrumento: **NAHUEL HUMBERTO MOLERO YAÑEZ**

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				✓	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				✓	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Bueno

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna
 Teléfono N°: 945 42 12 90

Firma del Experto Informante
 DNI: 00419686



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GERENCIA PÚBLICA

"LA PUNTUALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON LA
 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DETACNA,
 AÑO 2017"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Jenny Edith Quispe Quispe
 1.2. Cargo e institución donde labora: Coordinadora de Logística - PROAUCOF
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario de la Puntualidad en la Administración Pública
 1.4. Autor (es) del Instrumento: **NAHUEL HUMBERTO MOLERO YAÑEZ**

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			✓		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			✓		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			✓		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			✓		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.			✓		
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			✓		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.			✓		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			✓		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.			✓		
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			✓		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Satisfactorio

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna
 Teléfono N°: 952638820


 Firma del Experto Informante
 DNI: 004866384
MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GERENCIA PÚBLICA

“LA PUNTUALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DETACNA, AÑO 2017”

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: FERNANDEZ VERGARA JUAN ALEJO P.
 1.2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSARIO PRIVADO D.E.TACNA
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: SATISFACCIÓN DEL USUARIO
 1.4. Autor (es) del Instrumento: NAHUEL HUMBERTO MOLERO YAÑEZ

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				✓	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				✓	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: BUENA

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: TACNA
 Teléfono N°: 996569815


 Firma del Experto Informante
 DNI: 00488367



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GERENCIA PÚBLICA**

**“LA PUNTUALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DETACNA,
AÑO 2017”**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Pacheco Pacheco, Alberto Savino
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente universitario - U.N.J.B.G. - FAJN
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario de satisfacción de los usuarios
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: **NAHUEL HUMBERTO MOLERO YAÑEZ**

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				✓	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				✓	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: BUENA

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna
Teléfono Nº: 945 42 12 90


Firma del Experto Informante
 DNI: 00419686



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
ESCUELA DE POST GRADO
GERENCIA PÚBLICA**

"LA PUNTUALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DETACNA,
AÑO 2017"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Jenny Edith Quispe Quispe
 1.2. Cargo e institución donde labora: Coordinadora Seccional Tacna - PRODUCE
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario de Satisfacción de los Usuarios Anexo 03
 1.4. Autor (es) del Instrumento: **NAHUEL HUMBERTO MOLERO YAÑEZ**

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1.Deficiente 00-20%	2.Regular 21-40%	3.Buena 41-60%	4.Muy Buena 61-80%	5.Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				✓	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				✓	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.			✓		
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				✓	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				✓	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				✓	
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			✓		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Satisfactorio su aplicabilidad

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Tacna

Teléfono Nº: 952638820

Firma del Experto Informante
 DNI: 00486354
 MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN