

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

THE PUNCTUALITY IN THE PUBLIC ADMINISTRATION AND ITS RELATIONSHIP WITH THE SATISFACTION OF THE USERS OF THE TACNA PROVINCIAL MUNICIPALITY, YEAR 2017

NAHUEL HUMBERTO MOLERO YÑEZ

PRESENTADO: 29.04.19
ACEPTADO : 06.06.19

RESUMEN

El objetivo del presente artículo 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 fue de tipo básica, de diseño no experimental y de nivel correlacional. 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, tuvo un valor de regular cumplimiento en los tiempos establecidos, con un 78,59% y la variable Satisfacción de los usuarios también tuvo un valor de regular satisfacción del usuario, 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 article 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 was of a basic type, of non-experimental design and of correlational level. 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 Public Administration, had a value of regular compliance in the established times, with 78.59% and the Satisfaction of the users variable also had a value of regular user satisfaction, 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".

KEYWORDS: Punctuality, Public Administration, user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación, ha sido producto de la preocupación constante del usuario, cuando recibe un servicio de las entidades del Estado.

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.

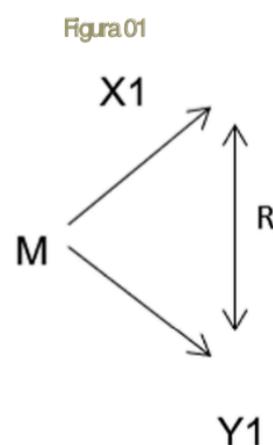
MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo y diseño de 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 recolectaron datos en un solo momento y en un tiempo único, con el propósito de describir y analizar las variables en un momento dado.

En cuanto al Nivel de Investigación, se trata de una investigación de Nivel correlacional ya que mide dos variables (dependiente e independiente), de las cuales se pretendió analizar si estaban o no relacionadas. Las asociaciones entre variables nos dan pistas para suponer influencias y relaciones causa-efecto. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)



M: Muestra
 X1: Variable 1: Puntualidad en la Administración Pública (V. Independiente).
 Y1: Variable 2: Satisfacción de los usuarios (V. Dependiente).
 R: Relación entre variables

El universo a estudiar, está constituido por la población económicamente activa del distrito de Tacna, que por datos del INEI asciende aproximadamente a 80 070 ciudadanos. El tamaño de la muestra fue de 383 usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, los cuales fueron seleccionados al azar.

Técnicas e instrumentos

La técnica utilizada 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 utilizados son los cuestionarios que fueron confeccionados por el investigador, en base a la revisión bibliográfica, y debidamente validados por tres jueces expertos.

Procedimientos y análisis de datos

En el procesamiento de datos primarios se ha utilizado el software SPSS 24 como repositorio de datos, los cuales luego fueron trasladados 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.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Dentro del marco legal que se precisa en el D.S. 028-2007-PCM., 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.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema General

¿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?

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?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo 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.

Objetivos secundarios

- 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.

HIPÓTESIS

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.

Hipótesis Específicas

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

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Para el desarrollo del presente artículo fue necesario definir las bases teóricas de las variables investigadas, a fin de estudiar el comportamiento de cada una de ellas en forma independiente y correlacionada.

Definiciones básicas de 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. Una persona puntual siempre da la idea de responsabilidad, respeto y organización al contrario de la imagen que da una persona impuntual.

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.

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)

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).

- Horario de servicio.
- Desempeño laboral.
- La calidad en la gestión pública.
- Principios de la función pública.
- Mecanismo de control de asistencia y puntualidad.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa, pudiendo hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

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.

BASES TEÓRICAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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.

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.

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.

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.

RESULTADOS

CONTRASTE DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

a) 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 de regular cumplimiento de los tiempos establecidos.

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

TABLA 1

Frecuencia de la variable: puntualidad en la Administración Pública

Puntualidad en la Adm. 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 por la Administración Pública	62	16,2	16,2	100,0
Total	383	100,2	100,0	

Fuente: Elaboración propia

TABLA 2

Prueba del Chi cuadrado

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

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores de 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 127.7

Fuente: Elaboración propia

Regla de decisión:

Rechazar H0 si la sig. es menor a 0.05

No rechazar H0, si la sig. es mayor a 0.05

Interpretación:

En la Tabla 1, la tabla de frecuencias tiene una calificación del 78,6% lo que corresponde a "regular cumplimiento de los tiempos establecidos por la Administración Pública".

En la Tabla 2, el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia, se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna (H1) a un nivel de confianza del 95%; es decir: **"La Puntualidad en la Administración Pública en la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017, es de**

regular cumplimiento de los tiempos establecidos.”.

b) 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 de regular satisfacción del usuario.

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

TABLA 3

Frecuencia de la variable: satisfacción de los usuarios

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
Regular satisfacción del Usuario	47	12,3	12,3	100,0
Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

TABLA 4

Prueba del Chi cuadrado

	Puntualidad en la Adm. Pública
Chi-cuadrado	405,828*
gl	2
Sig. asintótica	0,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores de 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 127.7

Fuente: Elaboración propia

Regla de decisión:

Rechazar H0 si la sig. es menor a 0.05

No rechazar H0, si la sig. es mayor a 0.05

Interpretación:

En la Tabla 3, observamos la tabla de frecuencias con una calificación del 81,7% correspondiente a una calificación de “regular satisfacción del usuario”.

En la Tabla 4, el Sig. (significancia asintótica) mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia, se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna (H1) a un nivel de confianza del 95%; es decir: “La Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017, es de regular satisfacción del usuario”.

CONTRASTE 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.

TABLA 5

Tau-b-Kendall

Correlaciones

			Puntualidad en la Adm. Pública	Satisfacción del usuario
Tau-b de Kendall	Puntualidad en la Adm. Pública	Coefficiente de correlación	1,000	0,326**
		Sig. (bilateral)		0,000
	N		383	383
	Satisfacción del usuario	Coefficiente 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

Interpretación:

En Tabla 5 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 aceptar la hipótesis alterna (H1) a un nivel de confianza del 95; 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”**.

TABLA 6
Coefficiente 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 6 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.

DISCUSIÓN

Se aprecia que el de la puntualidad en la Administración Pública, tiene un Alpha de Cronbach de 0,897, de calificación “bueno”, asimismo la variable satisfacción del usuario su Alpha de Cronbach obtuvo el calificativo de 0,929 de calificación “excelente”.

TABLA 6
Escala de alpha de Cronbach

Escala	Significado
Coefficiente alfa > 0.9	es excelente
Coefficiente alfa > 0.8	es bueno
Coefficiente alfa > 0.7	es aceptable
Coefficiente alfa > 0.6	es cuestionable
Coefficiente alfa > 0.5	es pobre
Coefficiente alfa < 0.5	es inaceptable

Fuente: Elaboración propia

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

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.

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.

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; además este resultado está 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.

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.

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

“La puntualidad en la Administración Pública en la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017, es de regular cumplimiento en los tiempos establecidos”.

Segunda

“La satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Tacna, en el año 2017, es de regular satisfacción del usuario”.

Tercera

“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.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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 sumermercados gubernamentales. Caracas: UCAB.

Andia, W. (2017). Manual de Gestión Pública. Lima: Colecciones Jovic.

Bunge, M. (2013). Mejico: LAETOLI. DS-028-2007-PCM. (24 de Marzo de 2007). LA CULTURA DE RESPETO A LA PUNTUALIDAD EN TODAS LAS DEPENDENCIAS. Lima : Peruano.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Colombia: mcgrawhill.

Supo, J. (2015). Seminarios de Investigación Científica. Arequipa: Bioestadístico.

CORRESPONDENCIA

Nahuel Humberto Molero Yáñez
Ingeniero Civil

Maestría en Gerencia Pública en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna | Perú

Docente de Pregrado
Escuela Profesional de Arquitectura de la Universidad Privada de Tacna

nahuelmolero@hotmail.com