



Instituto de Gobierno y de Gestión Pública

Influencia de la Carta de Servicios en la Gestión de Servicios Administrativos de la Municipalidad de Rímac 2017
Influence of the Service Charter in the Management of Administrative Services of the Municipality of Rímac 2017

Línea de Investigación: Sistemas Administrativos del Estado

Recibido: 18 de julio de 2017

Aprobado: 24 de noviembre de 2017

48

AUTOR

Autor1. Abogado. Pablo Armando Paredes Ramos. Maestro en Gestión Pública. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Centro laboral: Municipalidad de Jesús María, Lima. Correo: paredes1232@hotmail.com.

RESUMEN:

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar de qué manera la aplicación de la Carta de Servicios influye en la gestión de servicios administrativos de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad de Rímac en el año 2017. Para medir los resultados que tuvo la aplicación de la carta de servicios, en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad de Rímac, se utilizó un diseño de tipo no experimental, con el fin de describir y analizar de qué modo impactó la carta de servicios en la calidad de atención, transparencia administrativa, y satisfacción del beneficiario pensionista. Entre los resultados se mostró que, los días hábiles de atención que se dio antes y después de la carta de servicio tuvo un resultado favorable, es decir, el promedio de los días hábiles en los que fueron atendidos los pensionistas, en la solicitud de beneficio antes de la aplicación de la carta de servicio, fue de 47.5 días en promedio, mientras que el promedio de los días hábiles en los que fueron atendidos los pensionistas, después de la aplicación de la carta de servicio, fue de 42.5 días, notándose una disminución de 5 días hábiles, en la atención a los usuarios, al 95% de confianza. En general, se puede decir que, después de la aplicación de la carta de servicio, se obtuvo una mejora significativa, en la gestión de servicios administrativos, disminuyendo los días hábiles de atención, mejora en el conocimiento del procedimiento de las solicitudes de pensionista, mejora en la satisfacción del pensionista por el plazo legal, y mejora en la satisfacción del pensionista.

Palabras Clave: Carta de servicio, calidad de atención, transparencia administrativa, satisfacción.

ABSTRACT:

This research was carried out with the objective of determining how the application of the Service Charter influences the management of administrative services of the Revenue Management of the Municipality of Rímac in 2017. To measure the results of the application of the letter of services, in the Revenue Management of the Municipality of Rímac, a non-experimental design was used, in order to describe and analyze how the letter of services impacted on the quality of care, administrative transparency, and satisfaction of the pensioner beneficiary. Among the results, it was shown that the business days of care that was given before and after the service letter had a favorable result, that is, the average of the business days in which the pensioners were treated, in the request for benefit before the application of the service letter, it was 47.5 days on average, while the average of the business days in which the pensioners were treated, after the application of the service letter, it was 42.5 days, noting decrease of 5 business days, in the attention to the users, to 95% of confidence. In general, it can be said that, after the application of the service letter, a significant improvement was obtained, in the management of administrative services, decreasing business days of care, improvement in the knowledge of the procedure of pensioner applications, improvement in the satisfaction of the pensioner for the legal term, and improvement in satisfaction of the pensioner.

Keywords: Service letter, quality of care, administrative transparency, satisfaction

INTRODUCCIÓN

49 En la actualidad los servicios brindados en la Administración Pública se caracterizan por encontrarse compilados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de cada institución, el cual, mediante imposición legal por parte de la Ley del Procedimiento Administrativo General, es el documento público único que contiene los requisitos exigibles a los administrados y en donde se determinan los plazos legales para la atención de los procedimientos administrativos. Una deficiencia común en la mayoría de procedimientos y servicios administrativos públicos es que sus tiempos de atención, formas de prestación del servicio y mecanismos de atención de quejas están previstas por legisladores en su mayoría, quienes buscan los cauces legales en la relación administración pública – administrado.

Adicionalmente, la atención de servicios o procedimientos se encuentran estructurados por unidades funcionales quienes en forma aislada resuelven y tramitan los procedimientos de acuerdo a sus competencias previstas en el ROF institucional, sin buscar sinergias transversales con otras unidades a fin de simplificar procedimientos en beneficios de los ciudadanos.

La nueva administración pública bajo el enfoque de gestión por resultados entre sus múltiples herramientas ha planteado la carta de servicio como una alternativa de mejora y optimización de la atención al ciudadano en busca de transparencia y la calidad del servicio.

En el análisis de (Vázquez, 2006) la carta de servicio supone un giro sustantivo no sólo en las relaciones de la administración con el ciudadano, sino en la concepción de la administración pública. “prestando especial atención a sus actores principales, tanto como los enfoques estratégicos y los diversos escenarios donde sus acciones se desarrollan” (Bastos & Seijo, 2009)

Las cartas de servicios publicadas en la web de los ayuntamientos españoles según (Gimeno, 2015), “han supuesto la revisión de un total de 108 entidades, localizándose 534 cartas de servicios en 73 de ellos...”. Estas revisiones permiten situar las cartas de servicios en función de las mejoras en la gestión actual

(Cerdeira & Rodríguez, 1999), en su artículo, “efectúa un análisis descriptivo de las características de las Cartas de Servicios de acuerdo con la normatividad española para su implementación en determinadas agencias gubernamentales. Asimismo, esboza las características y particularidades que deben tener en general este documento de gestión”.

En otras palabras, las cartas de servicios son herramientas de gestión que surgen a partir de la corriente de pensamiento de Gestión de la Calidad Total que del campo de la actividad privada trasvasa a la esfera pública, esta corriente nos refiere como una estrategia de gestión de las organizaciones y es promovida a partir de los expertos en control de calidad, dicha concepción puede ser replicable a todas las industrias y servicios y tiene por fin crear conciencia en la calidad de todos los procesos de la organización, procurando la maximización de la satisfacción del cliente y la mejora continua en los procesos.

Pudiéndose advertir como un problema vigente la deficiencia en la atención al ciudadano como una realidad problemática presente en las municipalidades distritales a nivel general, la aplicación

de la carta de servicio, al ser una alternativa para la mejora en la gestión administrativa de los servicios debe ser evaluada, por tal razón se plantearon los siguientes objetivos de investigación

Objetivo general

OG. Determinar de qué manera la aplicación de la carta de servicio influye en la gestión de servicios administrativos de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad de Rimac en el año 2017.

Objetivos específicos

OE1. - Determinar de qué manera la implementación de la carta de servicio influye en los estándares de calidad del servicio en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad de Rimac.

OE2. - Determinar de qué manera la aplicación de la carta de servicio influye en el grado satisfacción del servicio por parte de los administrados de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad de Rimac en el año 2017.

OE3. - Determinar de qué manera la aplicación de la carta de servicio influye en el nivel de transparencia del servicio en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad de Rimac en el año 2017.

Importancia de la investigación

La Gestión de la Calidad Total en la Administración Pública según (Muñoz, 1999), tiene el fin único de gestionar la calidad en las organizaciones, y entre sus propósitos prevalece una política que crea un entorno favorable en el que las administraciones públicas y las empresas fijan como objetivo alcanzar la excelencia en cuanto a su producción y organización interna en beneficio de la sociedad.

La idea de calidad es un proceso evolutivo desde la mejora del producto hasta la necesidad de implicar y establecer procesos de codecisión en los que participa el usuario en la definición de la calidad, conformando un proceso aplicado a las interacciones sociales en el que trata de medir los servicios y la gestión (Bastos & Seijo, 2009). En otras palabras, la gestión de la calidad total engloba a los miembros de la organización y a los usuarios, clientes y destinatarios finales de los bienes y servicios.

En búsqueda de alcanzar una gestión de calidad la (Municipalidad del Rimac, 2017), estableció en la Gerencia de Rentas una carta de servicio, con el propósito de generar un mejor compromiso con los ciudadanos, este documento de aprobación se dio el 02 de octubre de 2017, teniendo como vigencia el 03 de octubre de 2017.

Las cartas de servicios según (Di Candia & Maderni, 2011), son “una herramienta de gestión mediante la cual las organizaciones públicas informan a la ciudadanía sobre los servicios que tienen encomendados y difunden los compromisos de calidad de estos servicios y los derechos de los usuarios en relación a ellos”. Según, la (Federacion Española de Municipios y provincias, 2011), “las cartas de servicios son documentos que dan a conocer las actividades y prestaciones y expresan los compromisos de calidad que la organización pública adquiere con el ciudadano/a, documentos que formalizan lo que la ciudadanía puede esperar de los servicios públicos y aseguran la plena efectividad de sus derechos, así como la mejora de los servicios y prestaciones que reciben”.

51

Para el (Gobierno de la provincia de Salta, Argentina, 1999), afirma que: “Las cartas de servicios son documentos escritos que tienen por objeto informar al ciudadano acerca de las cualidades con que se proveen las prestaciones y servicios públicos”.

La gestión pública persigue unos estándares de calidad, que según la (Secretaría de Gestión Pública, 2015), se entiende como un “modelo o patrón que permite definir, previamente, las características básicas de los procesos de atención dirigidos a la ciudadanía”. Otro principio de la nueva gestión pública es la transparencia administrativa, el (Tribunal Constitucional, 2010), en la sentencia recaída en el expediente N° 565-2010-PHD/TC, establece que:

El principio de transparencia impone una serie de obligaciones para los entes públicos no solo con relación a la información, sino en la práctica de la gestión pública en general. Así, por ejemplo, se ha sostenido que no cualquier información crea transparencia en el ejercicio del poder público, sino aquella que sea oportuna y confiable para el ciudadano. En tal sentido, el Instituto del Banco Mundial, encargado de crear los índices de gobernabilidad, ha establecido cuatro componentes que configuran una información transparente: accesibilidad, relevancia, calidad y confiabilidad

Desde otra perspectiva la calidad del servicio y satisfacción son dos elementos que, a pesar de ser subjetivos, juegan un rol fundamental en la determinación de las elecciones de los consumidores, sus decisiones de profundizar o cortar una relación y, por lo tanto, en la retención de consumidores y las ganancias de largo plazo (Droguett, 2012). Para (Colque, 2016) “resulta imprescindible contar con un buen sistema de control interno, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que se realizan”

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de estudio

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, para (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2016) en este tipo de enfoque “el investigador utiliza sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto”. El diseño metodológico es de tipo no experimental, con el fin de describir y analizar de qué modo afecta la implementación de la Carta de Servicio en la variable “gestión de servicios administrativos”.

Población

La Población estuvo conformada por el total de usuarios de los servicios administrativos de la Gerencia de Rentas de la Municipalidad de Rímac. Que de acuerdo a estimaciones de las propias unidades orgánicas alcanzo una afluencia de 900 usuarios al mes

Tamaño de muestra

Para determinar la muestra, se consideró el muestreo probabilístico aleatorio con la confiabilidad del 95%, y un margen de error admisible del 5,3%. El cálculo del tamaño de la muestra se estableció de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.1 * 0.9 * 900}{0.053^2 * (900 - 1) + 1.96^2 * 0.1 * 0.9} = 108$$

La muestra de la investigación estuvo conformada por 108 usuarios de la Gerencia de Rentas.

Instrumentos para la recolección de datos

Los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron los siguientes:

- Cuestionarios: Inicialmente se realizaron cuestionarios con preguntas abiertas a fin de determinar las categorías de satisfacción de los usuarios, posteriormente se efectuaron cuestionarios con preguntas cerrados para determinar los porcentajes de cada categoría.
- Fichas de Observación: En forma previa y posterior a la implementación de la Carta de Servicios se efectuó la recolección de información de las áreas prestatarias de los servicios administrativos de la Gerencia de Rentas a través de fichas de observación, a fin de determinar frecuencia del servicio, plazos de atención, porcentajes de atención, etc.

Técnicas de procesamiento y análisis estadístico

Las técnicas de gestión, implementadas para el procesamiento de información contenidas en los instrumentos de recolección de datos fueron los siguientes:

- Se sistematizó la información recopilada en un archivo Excel.
- Se realizó control de calidad de la información estadística recopilada, con la finalidad de confirmar el total de los datos, de la muestra estudiada.
- Se exportó la información sistematizada de Excel al Software estadístico SPSS versión 25.

Las técnicas estadísticas que se ejecutaron para el procesamiento de información contenidas en los instrumentos de recolección de datos:

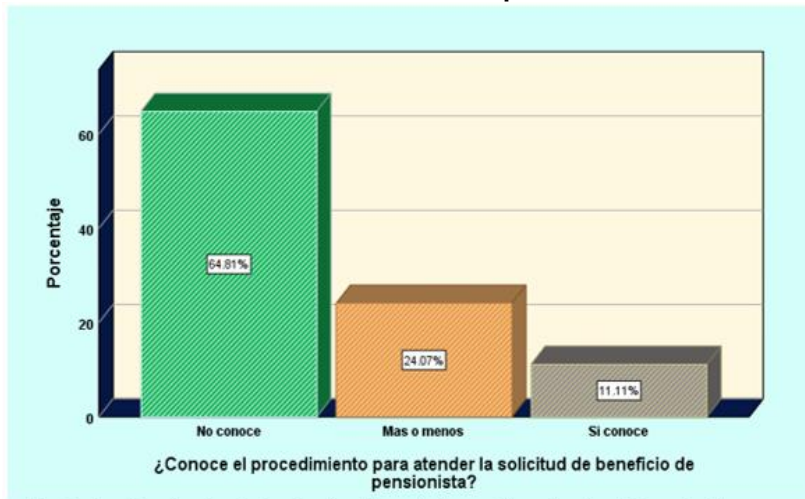
- Técnicas estadísticas descriptivas, describiendo cada una de las variables, y los indicadores del presente trabajo de investigación.
- Técnicas estadísticas inferenciales, estableciendo las relaciones y comparaciones, entre las variables de estudio.

RESULTADOS

1. Calidad, transparencia administrativa, y satisfacción del servicio, antes de la aplicación de la carta de Servicios

Se puede apreciar en el gráfico 1, que el 64.81% de los usuarios no tenía conocimiento sobre los procedimientos para la solicitud de beneficio de pensionista, mientras que el 11.11% si tenía conocimiento sobre los procesos.

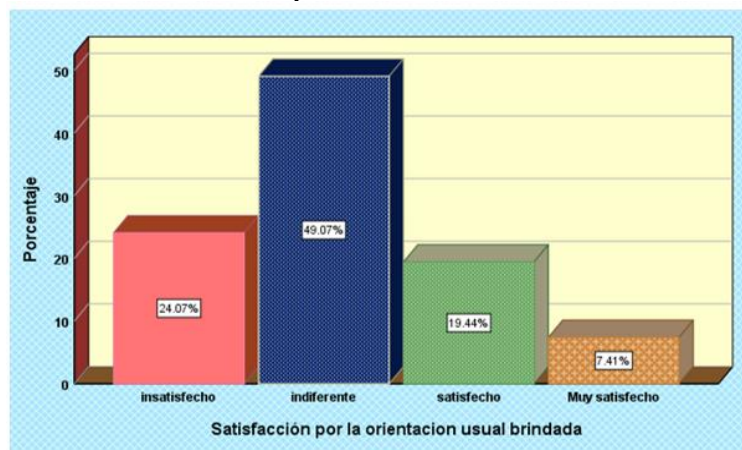
Gráfico 1 Conocimiento sobre el procedimiento



Fuente: Cuestionario antes de la aplicación de la carta de servicios, aplicado a 108 pensionistas que acudieron a la municipalidad realizar su trámite.
Elaboración: Propia

En cuanto a la satisfacción por la orientación usual brindada el 24,07% se encontraba insatisfechos por la orientación usual brindada, el 49,07% de los pensionistas se mostró regularmente satisfechos, mientras que, el 26,85% se manifestó satisfecho y muy satisfecho. Asimismo, se puede observar en el gráfico 2.

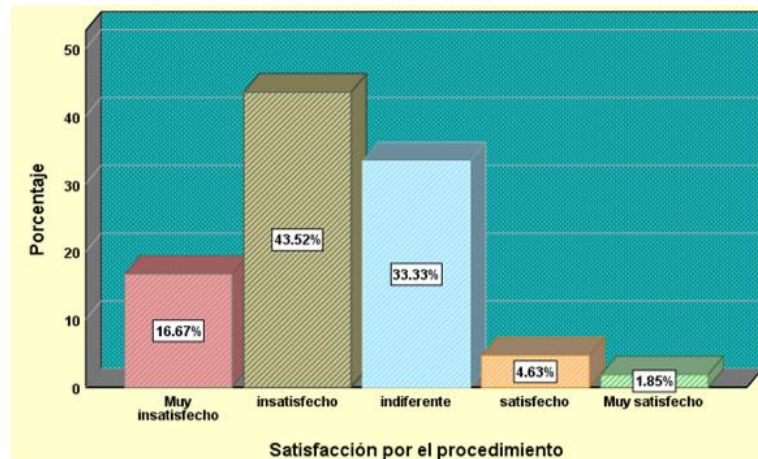
Gráfico 2 Satisfacción por la orientación usual brindada



Fuente: Cuestionario antes de la aplicación de la carta de servicios, aplicado a 108 pensionistas que acudieron a la municipalidad realizar su trámite.
Elaboración: Propia

En el gráfico 3, se observa que el 6,48% se muestran satisfechos y muy satisfechos, por el procedimiento actual para ser atendidos; por el contrario, más de la mitad 60,19% se muestra de forma muy insatisfecha e insatisfecha, y 33.33% de los pensionistas se muestra regularmente satisfecho.

Gráfico 3 Satisfacción del Procedimiento Actual



Fuente: Cuestionario antes de la aplicación de la carta de servicios, aplicado a 108 pensionistas que acudieron a la municipalidad realizar su trámite.
Elaboración: Propia

2. Análisis comparativo de los días hábiles de atención antes, y después de la carta de servicio

En la tabla 1, se presentan los resultados de los días que fueron atendidos los pensionistas antes y después de la aplicación de la carta de servicio. Como se puede observar el promedio de los días hábiles en los que fueron atendidos los pensionistas, en la solicitud de beneficio antes de la aplicación de la carta de servicio, fue de 3.16, equivalente a 47.5 días en promedio, mientras que el promedio de los días hábiles en los que fueron atendidos los pensionistas, después de la aplicación de la carta de servicio, fue de 2.80, es decir de 42.5 días, notándose una disminución de 5 días hábiles en promedio para ser atendidos en la solicitud de beneficio de pensionista.

Tabla 1 Días hábiles que se atendió la solicitud de beneficio para pensionistas, antes, y después de la carta de servicio

Carta de servicio	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Sin carta de servicio	108	3.16	1.015	.098
Con carta de servicio	81	2.80	.557	.062

Fuente: Cuestionarios antes y después de la aplicación de la carta de servicios, a pensionistas que acudieron a la municipalidad realizar su trámite.
Elaboración: Propia

Para determinar si efectivamente la carta de servicios ha tenido influencia, en la mejora de los días para ser atendidos los beneficiarios, se ha realizado una prueba estadística con el uso del SPSSv25, para establecer, si hay diferencia significativa de los 5 días de promedio que ha disminuido la atención a los beneficiarios pensionistas, con la aplicación de la carta de servicios. Para ello se ha calculado la significancia de diferencia de promedios, cuyo resultado se puede apreciar en la tabla 2. En esta tabla el $p\text{-valor} = 0,005 < \alpha = 0,05$, lo que quiere decir que existe diferencia significativa entre los días que fueron atendidos los pensionistas, sin carta de servicio y con carta de servicio

En otras palabras, la aplicación de la carta de servicio tuvo una influencia significativa en la disminución del tiempo en promedio para que los pensionistas sean atendidos. Es decir, mejoró la eficiencia en la gestión por parte de la municipalidad para atender de una manera más adecuada en las solicitudes de atención de los pensionistas

Tabla 2 Prueba de diferencia de medias de días hábiles que se atendió a pensionista antes y después de la carta de servicio

	prueba t para la igualdad de medias				
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar
Días hábiles que se atendió la solicitud de beneficio para pensionistas,	2.840	187	.005	.355	.125
	3.068	172.894	.002	.355	.116

Fuente: Cuestionarios antes y después de la aplicación de la carta de servicios, a pensionistas que acudieron a la municipalidad realizar su trámite.

Elaboración: Propia

3. Análisis comparativo del conocimiento de procedimiento de las solicitudes de pensionistas

En la tabla 3, se observa acerca del conocimiento que tiene los usuarios del procedimiento para ser atendido en su solicitud de beneficio de pensionista, antes de la aplicación de la carta de servicio el promedio resultó ser de 0.46, mientras que después de la aplicación de la carta de servicio el promedio fue de 0.67. Considerando que, cualitativamente 0 significa que no conoce, y 1 que conoce más o menos, se podría decir que sin carta de servicio el pensionista no conocía el procedimiento para ser atendido en su solicitud de beneficios pensionistas, mientras que con la carta de servicio más o menos ya lo conoce.

Tabla 3 Comparativo del conocimiento de procedimiento de las solicitudes de pensionistas

	Carta de servicio	N	Media	Conoce?
Conocimiento del procedimiento para ser atendido en su solicitud de beneficio de pensionista,	Sin carta de servicio	108	.46	No conoce
	Con carta de servicio	81	.67	Mas o menos conoce

Fuente: Cuestionarios antes y después de la aplicación de la carta de servicios, a pensionistas que acudieron a la municipalidad realizar su trámite.

Elaboración: Propia

Para la determinar, si la carta de servicio ha tenido influencia en el conocimiento del procedimiento para ser atendido en la solicitud de beneficios del pensionista, se utilizó la prueba t para las medias, resultando que, el p valor = 0.050 < α = 0.10, por lo que se podría afirmar al 90% de confianza que, la carta de servicio tuvo influencia para mejorar el conocimiento del beneficiario pensionista acerca del procedimiento para ser atendido. (Tabla 4).

Tabla 4 Prueba de diferencia de medias, del conocimiento de procedimiento de las solicitudes de pensionista, antes y después de la carta de servicios

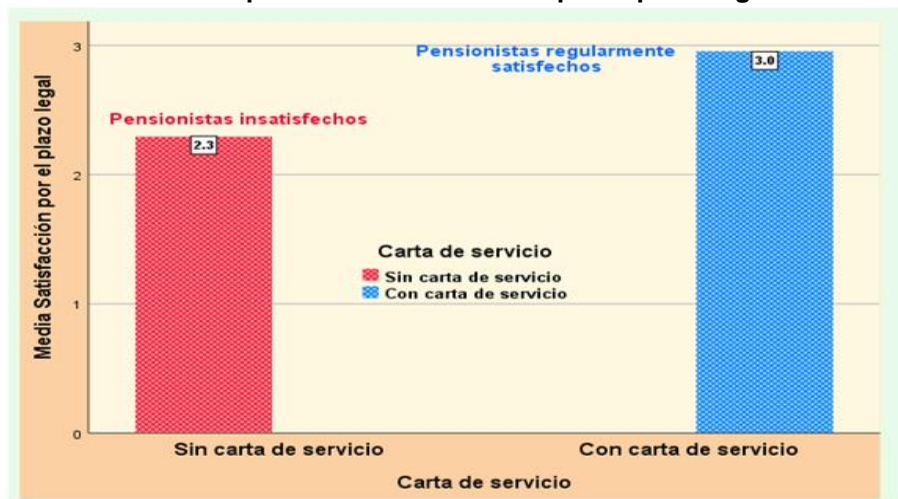
		prueba t para la igualdad de medias				
		t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar
Conocimiento del procedimiento para ser atendido en su solicitud de beneficio de pensionista,	Se asumen varianzas iguales	- 1.967	187	.051	-.204	.104
	No se asumen varianzas iguales	- 167.707	187	.053	-.204	.104

Fuente: Cuestionarios antes y después de la aplicación de la carta de servicios, a pensionistas que acudieron a la municipalidad realizar su trámite.
Elaboración: Propia

4. Comparativo de satisfacción por el plazo legal antes, y después de la carta de servicio

Los resultados respecto a la comparación entre la satisfacción por el plazo legal antes de la aplicación de la carta de servicio y después de la aplicación. En el gráfico 4 se puede observar que el promedio de satisfacción por el plazo legal antes de la aplicación de la carta de servicio fue de 2.3, lo que equivale a insatisfacción mientras que después de la aplicación de la carta de servicio, el promedio fue 3.0, o sea regularmente satisfecho por el plazo legal, es decir se ha notado una mejora en la satisfacción por el plazo legal, con la aplicación de la carta de servicio.

Gráfico 4 Comparativo de satisfacción por el plazo legal



Fuente: Cuestionarios antes y después de la aplicación de la carta de servicios, a pensionistas que acudieron a la municipalidad realizar su trámite.
Elaboración: Propia

Para el análisis de la significancia de diferencia de medias, de la satisfacción por el plazo legal antes y después de la aplicación de la carta de servicios, Se aplicó la prueba t de student, cuyo resultado se presenta en la tabla 5, en la que se puede observar el p valor es $0.000 < \alpha = 0.05$, lo que permite concluir que la carta de servicio tuvo una influencia significativa en la satisfacción del pensionista, por el plazo legal otorgado el cual es atendido en la municipalidad del Rímac, al realizar su trámite.

Tabla 5 Prueba de diferencia de medias, de satisfacción por el plazo legal, antes y después de la carta de servicios

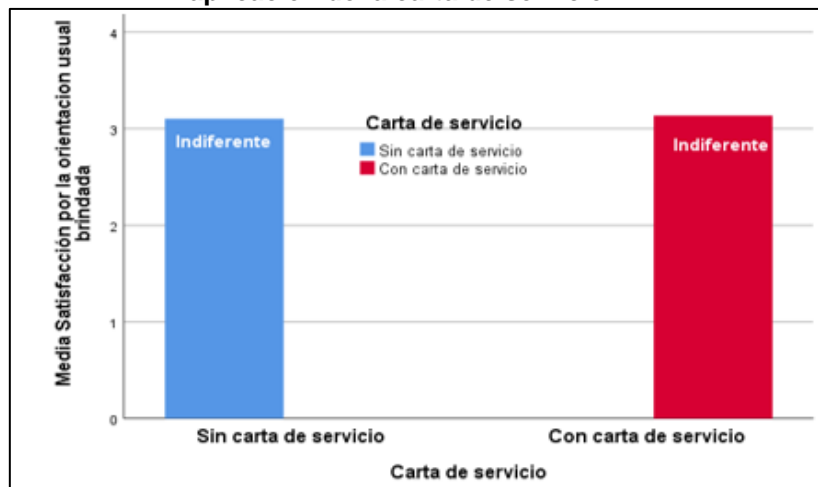
		prueba t para la igualdad de medias				
		t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar
Satisfacción por el plazo legal	Se asumen varianzas iguales	-	187	.000	-.654	.134
	No se asumen varianzas iguales	-	159.653	.000	-.654	.136
			4.900			
			4.812			

Fuente: Cuestionarios antes y después de la aplicación de la carta de servicios, a pensionistas que acudieron a la municipalidad realizar su trámite.
Elaboración: Propia

5. Comparativo por la orientación usual antes, y después de la carta de servicio

Al preguntársele al pensionista respecto a su satisfacción por la orientación usual antes de la aplicación de la carta de servicio, en promedio respondieron un valor cuantitativo de 3.10, lo que equivale cualitativamente a indiferente, del mismo modo al preguntársele por lo mismo después de aplicación de la tarde servicio, en promedio fue de 3.14, lo que equivale también respecto a la satisfacción, indiferente. Esto quiere decir que la aplicación de la carta de servicio no tuvo influencia o efecto en la mejora de la orientación al pensionista.

Gráfico 5 Comparativo de Satisfacción por la orientación usual brindada, antes y después de la aplicación de la carta de servicio



Para la determinación de la influencia de la carta de servicios en la satisfacción del pensionista por la orientación brindada, se realizó la prueba t de diferencia de medias para los promedios de satisfacción, de antes y después de aplicación de la carta de servicios, dando como resultado el $p\text{-valor} = 0.773 > \alpha = 0.05$, por lo que se podría afirmar que, no existe influencia de la carta de servicios en la mejora de la satisfacción del pensionista, en la orientación que se le brinda en la municipalidad de Rímac.

Tabla 6 Prueba de diferencia de medias, de satisfacción por la orientación usual brindada, antes y después de la carta de servicios

		prueba t para la igualdad de medias				
		t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar
Satisfacción por la orientación usual brindada	Se asumen varianzas iguales	- .289	187	.773	-.034	.117
	No se asumen varianzas iguales	- .296	184.335	.767	-.034	.115

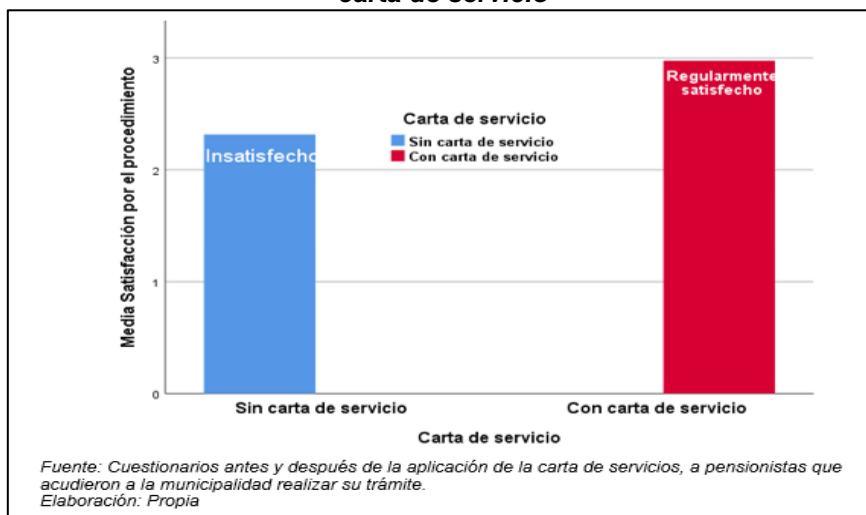
Fuente: Cuestionarios antes y después de la aplicación de la carta de servicios, a pensionistas que acudieron a la municipalidad realizar su trámite.

Elaboración: Propia

6. Comparativo por el procedimiento de otorgamiento a beneficios antes, y después de la carta de servicio

En el análisis comparativo para determinar, si existe diferencia entre la satisfacción por el procedimiento de otorgamiento de beneficios a pensionistas, antes y después de la aplicación de la carta de servicios, se encontró que, el promedio de satisfacción por este concepto antes de la carta el servicio fue de 2.31, equivalente a insatisfecho, mientras que, el nivel de satisfacción después de la carta de servicios fue 2.98, equivalente a regularmente satisfecho, tal como se puede observar en la Gráfico 6.

Gráfico 6 Comparativo de Satisfacción por el procedimiento, antes y después de la aplicación de la carta de servicio



Para la determinación de la influencia de la carta de servicios en la satisfacción del pensionista por el procedimiento, se realizó la prueba t de diferencia de medias para los promedios de satisfacción, de antes y después de la aplicación de la carta de servicios, dando como resultado el p-valor = 0.000 $\alpha = 0.05$, por lo que se podría afirmar que existe influencia de la carta de servicios en la mejora de la satisfacción del pensionista, por el procedimiento que se le brinda en la municipalidad del Rímac. Esto mismo se puede observar en la tabla 7.

Tabla 7 Prueba de muestras independientes, de satisfacción por el procedimiento, antes y después de la carta de servicios

	prueba t para la igualdad de medias						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
						Inferior	Superior
Satisfacción por el procedimiento	-5.170	187	.000	-.660	.128	-.913	-.408

Fuente: Cuestionarios antes y después de la aplicación de la carta de servicios, a pensionistas que acudieron a la municipalidad realizar su trámite.
Elaboración: Propia

DISCUSIÓN

Estos resultados condicen con lo establecido por (Ignacio, 2006), en su investigación “Barreras para la integración de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración. Una aproximación a la experiencia de las Cartas de Servicios electrónicos en la Administración General del Estado”, quien estableció lo siguiente:

“Las conclusiones a las que se arriban en dicha investigación señalan que se encuentran ante una iniciativa verdaderamente novedosa, sin embargo, su planteamiento y alcance resultan muy poco ambiciosos, a pesar de su potencial para introducir verdaderas innovaciones dentro de un entorno administrativo digital”.

La diferencia metodológica con respecto a dicho antecedente, es que se encuentra enfocada desde un punto de vista descriptivo analizando la situación de la gestión de los servicios administrativos, mediante el empleo de la Carta de Servicios, no se ha tomado data de la situación previa a la implementación de dicha herramienta y su impacto advertido, como se hizo en la presente investigación.

Los resultados de la presente investigación desde el punto de vista de la metodología empleada para la implementación de la carta de servicios, también se condicen con (Vázquez, 2006), por cuanto se ha dado un giro en la municipalidad del Rímac, al haberse logrado una mejora con los ciudadanos, respecto a la disminución de 5 días hábiles para que los pensionistas de la municipalidad puedan ser atendidos, así como también la satisfacción en los plazos y procedimientos de atención.

Es menester señalar que los resultados de la presente investigación contribuyen a la mejora del cumplimiento de las prestaciones brindadas por la municipalidad del Rímac, concordando también con lo expuesto por (Barzelay, 2003) ya que, con la implementación de la carta de servicios, los usuarios podrán manifestar sus dudas, sugerencias o quejas, para así brindar una mayor información.

CONCLUSIONES

1. El análisis comparativo de los días hábiles de atención que se dio antes y después de la carta de servicio tuvo un resultado favorable, es decir, el promedio de los días hábiles en los que fueron atendidos los pensionistas, en la solicitud de beneficio antes de la aplicación de la carta de servicio, fue de 47.5 días en promedio, mientras que el promedio de los días hábiles en los que fueron atendidos los pensionistas, después de la aplicación de la carta de servicio, fue de 42.5 días, notándose una disminución de 5 días hábiles, en la atención a los usuarios, al 95% de confianza.
2. El conocimiento de procedimiento de las solicitudes de pensionista, antes de la aplicación de la carta de servicio el promedio resultó ser “no conoce”, mientras que después de la aplicación de la carta de servicio el promedio fue “más o menos conoce”. Por lo tanto, se podría decir que, sin carta de servicio, el pensionista no conocía el procedimiento para ser atendido en su solicitud de beneficios, mientras que con la carta de servicio “más o menos ya lo conoce”. Por lo que se podría afirmar al 90% de confianza que, la carta de servicio tuvo influencia para mejorar el conocimiento del beneficiario pensionista acerca del procedimiento para ser atendido.
3. El promedio de satisfacción por el plazo legal antes de la aplicación de la carta de servicio fue de “insatisfacción”, mientras que, después de la aplicación de la carta de servicio, el promedio fue “regularmente satisfecho” por el plazo legal, concluyendo así que, se ha notado una mejora en la satisfacción por el plazo legal, con la aplicación de la carta de servicio, es decir, tuvo una influencia significativa en la satisfacción del pensionista, al 95% de confianza.
4. La satisfacción por la orientación usual brindada, antes de la aplicación de la carta de servicio tuvo un promedio a “indiferente”, y después de la aplicación de la carta de servicio, su promedio también fue “indiferente”. concluyendo que, no existe influencia de la carta de servicios en la mejora de la satisfacción del pensionista, por la orientación que se le brinda en la municipalidad de Rímac.
5. La satisfacción por el procedimiento de otorgamiento de beneficios antes de la carta de servicio, tuvo como resultado “insatisfecho”, mientras que, después de la carta de servicios el nivel de satisfacción subió a “regularmente satisfecho”, por lo que, se concluye que, existe influencia significativa al 95% de confianza, de la carta de servicios, en la mejora de la satisfacción del pensionista.
6. En conclusión general, se puede decir que, después de la aplicación de la carta de servicio, se obtuvo una mejora significativa, en la gestión de servicios administrativos, habiéndose disminuido los días hábiles de atención, mejora en el conocimiento del procedimiento de las solicitudes de pensionista, mejora en la satisfacción del pensionista por el plazo legal, mejora en la satisfacción del pensionista por el procedimiento de otorgamiento de beneficios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Gobierno de la provincia de Salta, Argentina. (1999). <http://www.salta.gov.ar>. Recuperado el 01 de Setiembre de 2017, de http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_bloque_de_legalidad_de_la_calidad.pdf
- Barzelay, M. (2003). *La Nueva Gestión Pública. Una acercamiento a la investigación y al debate de las políticas*. Mexico. Recuperado el 31 de Agosto de 2017, de <https://www.casadellibro.com/libro-la-nueva-gestion-publica-un-acercamiento-a-la-investigacion-y-al-debate-de-las-politicas/9789681669782/1053847>
- Bastos, M., & Seijo, J. (2009). Las fracasadas políticas de calidad en la Gestión Pública: El caso español. *Ciencia Política y Administración Pública*, ISSN: 0718-0241. Recuperado el 31 de Agosto de 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/960/96011647004.pdf>
- Cerda, J., & Rodriguez, J. (1999). En busca de la calidad. Las Cartas de Servicios como fórmula de compromiso con los ciudadanos, España, Boletín de la ANABAD. *Core.ac.uk*. Recuperado el 01 de Setiembre de 2017, de <https://core.ac.uk/download/pdf/11887393.pdf>
- Colque, A. (2016). *Propuesta de diseño de control interno como herramienta en la mejora de la gestión administrativa de la unidad de tesorería de la municipalidad provincial general sánchez cerro periodo 2014*. Universidad nacional de san agustín, Arequipa-Perú. Recuperado el 20 de 11 de 2017, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3719/Cocoalgn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Di Candia, C., & Maderni, G. (2011). La carta de servicios como herramienta de mejora de la gestión pública. *Innotec Gestión Revista Tecnológico de Uruguay*. Recuperado el 01 de Setiembre de 2017, de <http://ojs.latu.org.uy/index.php/INNOTEC-Gestion/article/view/122/77>
- Droguett, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Trujillo-Perú, Lima-Perú*. Recuperado el 20 de 11 de 2017, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/422/caballero_na.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Federacion Española de Municipios y provincias. (2011). *Elaboración y gestión de una carta de servicios en la administración local*. España. Recuperado el 20 de 11 de 2017, de <http://femp.femp.es/files/566-980-archivo/Elaboraci%C3%B3n%20y%20Gesti%C3%B3n%20de%20una%20Carta%20de%20>

Servicios%20en%20la%20Admi%20E2%80%A6.pdf

- Jimeno, A. (2015). *Las Cartas de Servicio en las páginas web municipales como instrumento de información al ciudadano*. España. Recuperado el 01 de Setiembre de 2017, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=74097>
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de Investigación*. México, D. F., Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 23 de junio de 2017, de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Ignacio, J. (2006). *Barreras para la integración de la calidad de los servicios públicos en la administración. una aproximación a la experiencia de las cartas de servicios electrónicos en la administración general del estado*. Instituto Complutense de Ciencia de la Administración y Departamento de Ciencia Política y de la Administración II Universidad Complutense de Madrid, España - Sevilla. Recuperado el 31 de 08 de 2017, de https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_lineas_ccoperacion/pae_Tecnimap/pae_TECNIMAP_2006_-_SEVILLA/pae_TECNIMAP_2006_Comunicaciones_Presentadas_-_5.html#.WahLBcyjIU
- Municipalidad del Rimac. (2017). *Carta de Servicios*. Rimac. Recuperado el 21 de 11 de 2017, de <http://www.munirimac.gob.pe>
- Muñoz, A. (1999). *La Gestión de la Calidad Total en la Administración Pública*. Madrid - España. Recuperado el 31 de Agosto de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=tPSDtdQ86CkC&printsec=frontcover&dq=La+Gesti%C3%B3n+de+la+Calidad+Total+en+la+Administraci%C3%B3n+P%C3%ABlica&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj06MydtYLWAhWJ24MKHR9pAIEQ6AEIJTAA#v=onepage&q=La%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad%>
- Secretaría de Gestión Pública. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Lima. Recuperado el 20 de 11 de 2017, de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/08/Manual-para-Mejorar-la-atencion-a-la-ciudadania.pdf>
- Tribunal Constitucional. (2010). *Sentencia del Tribunal Constitucional*. Ica. Recuperado el 01 de Setiembre de 2017, de <http://www.justiciaytransparencia.pe/upload/iblock/6a9/Exp.565-2010.pdf>

Vázquez, J. (2006). Análisis de la Carta de Servicios de las Biblioteca Públicas del Estado de Andalucía: propuestas, España, Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. *Boletín de la Asociación de Andaluza de Bibliotecarios ISSN (versión impresa): 0213-6333*. Recuperado el 31 de 08 de 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/353/35308203.pdf>