

---

## Perfil profesional y calidad de servicio administrativo en la Municipalidad Provincial de Chota, Cajamarca

### Professional profile and quality of administrative service in the Municipality of Chota, Cajamarca

Oscar Tarrillo Saldaña <sup>1,\*</sup> 

---

<sup>1</sup>Universidad Nacional Autónoma de Chota (UNACH), Ciudad Universitaria Colpamatara, 06120, Chota, Cajamarca, Perú.

\*Autor de correspondencia [e-mail: otarrillo@unach.edu.pe]

#### RESUMEN

Hoy en día las instituciones públicas tienen problemas para gestionar su personal, y si lo hacen, no siempre consideran el perfil profesional, lastimosamente son favores políticos que se tienen que pagar, lo cual genera deficiencias en los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Chota. En ese contexto, el objetivo en este estudio fue determinar la relación que existe entre el perfil profesional y la calidad de servicio administrativo en la municipalidad provincial de Chota, 2018; el método empleado fue el hipotético deductivo, de diseño no experimental de clase transversal, de alcance correlacional y de ruta cuantitativa, el instrumento empleado fue el cuestionario, la población y muestra fue de 385 ciudadanos. Los resultados indican que el perfil que poseen los colaboradores de la municipalidad es de nivel bajo para desempeñar determinada función y los servicios que brindan son deficientes, todo ello, según la percepción del ciudadano. Finalmente, se concluye que la relación de las variables fue directa y significativa según el coeficiente de correlación de Pearson.

*Palabras claves:* Colaborador, calidad, servicio, ciudadano.

#### ABSTRACT

Today public institutions have problems managing their staff, and if they do, they do not always consider the professional profile, unfortunately they are political favors that have to be paid, which generates deficiencies in the services provided by the Provincial Municipality of Chota. In this context, the objective in this study was to determine the relationship that exists between the professional profile and the quality of administrative service in the provincial municipality of Chota, 2018, the method used was the hypothetical deductive, non-experimental design of cross-sectional class, Correlational in scope and quantitative route, the instrument used was

questionnaire, the population and the sample was 385 citizens. The results indicate that the profile of the collaborators of the municipality is low level to perform a certain function and the services they provide are deficient, all according to the perception of the citizen. Finally, it is concluded that the relationship of the variables was direct and significant according to the Pearson correlation coefficient.

*Keywords:* Collaborator, quality, service and citizen.

## INTRODUCCIÓN

El estudio realizado es de gran importancia dado que actualmente los ciudadanos exigen servicios de calidad por los entes públicos para que satisfaga sus expectativas, en ese sentido, el perfil profesional del servidor público es fundamental al momento de contratar personal ya que, a través de ello, se evalúa los conocimientos, habilidades y actitudes de la persona para desempeñar determinada función, de tal manera, que se vea reflejado la calidad de servicio.

Hernández y Pérez (2013) señalan que, en México los ciudadanos exigen servicios y bienes públicos de amplia cobertura y excelente calidad. También, requieren que sean transparentes con el uso eficiente de los recursos estatales. Además, demandan elevar el nivel de desempeño de las entidades públicas para que los impuestos que tributan como contribuyentes le sean restituidos con mayor valor agregado. Los servicios públicos son diversos tales como, educación, salud, recolección de residuos sólidos, energía, agua potable, correos, entre otros. Estos servicios suelen ser muy distintos unos de otros, ya sea por su intangibilidad, precio, heterogeneidad o competencias que desempeñan. Por otro lado, los profesionales que brindan servicios en las municipalidades son deficientes debido a que no cumplen con las competencias laborales; en el mismo sentido, Castromonte (2017) manifiesta que,

en la Municipalidad de Huaylas, existe muchos colaboradores que no cumplen con los requerimientos mínimos para desarrollar labores en un determinado puesto, esto debido a que el factor político lo permite; es decir, que por favores políticos muchos colaboradores ocupan los puestos laborales. Del mismo modo, Romero (2017) concluye que, en su mayoría el personal que ofrece el servicio de atención al usuario, no cumple con el perfil profesional necesario para brindar un servicio de alta calidad, originando así cierto nivel de insatisfacción en los usuarios.

Hawes (2001) define que el perfil profesional es una declaración que establece las características definitorias de una profesión en términos de formación, logros, presencia cívica y la contribución que hace a la sociedad.

Alcaraz y Martínez (2012) señalan que la calidad del servicio es la prestación de atención, y cuando se hace nos convertimos en organizaciones efectivas porque cumplimos con dos requisitos fundamentales: preguntar y escuchar. Además, señalan que la calidad es medida bajo dos formas, una desde la perspectiva del proveedor y la otra desde la perspectiva del cliente. Por lo descrito, la calidad del servicio implica satisfacer las expectativas de los clientes.

Por lo antes, se puede deducir que el talento humano que labora en las municipalidades carecen de perfil profesional idóneo, debiéndose muchas veces a factores políticos que interceden en la selección del personal, repercutiendo en el bajo nivel de calidad de servicio, lo cual son percibidos por los diversos usuarios que recurren a la entidades gubernamentales.

La Municipalidad Provincial de Chota (MPCH), es un gobierno local con personería jurídica de derecho público, promotor y ejecutor del desarrollo y bien estar social, la ley 27972 en el artículo II señala que los gobiernos locales gozan de autonomía política, administrativa y económica y el artículo IV señala que tiene como finalidad promover la apropiada prestación de servicio al público y el desarrollo integral, armónico y sostenible de los ciudadanos dentro su territorio. El artículo 42 literal "c" de la ley 27783 establece que una competencia municipal exclusiva es reglamentar y administrar los servicios públicos locales destinados a la satisfacción de necesidades colectivas en el ambiente local. Los funcionarios y servidores públicos, empleados y obreros, deben ser consecuentes del importante y trascendente de su trabajo, ya que su trabajo principal es estar al servicio del ciudadano con la amplia aplicación de valores, vocación de servicio y liderazgo todo ello, con el propósito de perfeccionar el servicio administrativo.

Frente a lo descrito, en ese contexto, el objetivo en este estudio fue determinar la relación que existe entre el perfil profesional y la calidad de servicio administrativo en la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de Chota en el Jr. Anaximandro Vega 417 del distrito y provincia de Chota, región Cajamarca de la república del Perú. La localidad está situada a 2382 msnm, la temperatura máxima es 20.8 y mínima de 10.3, la precipitación es de 75.6mm, la latitud es de 6°33'41.3" S y longitud de 78°39'01.4"W. (Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú [SENAMHI], 2022).

El diseño empleado fue no experimental, de alcance correlacional; es decir no se manipularon las variables para determinar el grado de relación, fue de corte transversal porque se desarrolló en un sólo momento y de alcance correlacional por que se determinó la relación de los hechos y fenómenos; es decir, la relación entre variables. (Bernal, 2016).

Además, la investigación por la naturaleza de las variables es cualitativa, pero metodológicamente esta circunscrito en el enfoque cuantitativo porque se utilizaron datos y herramientas estadísticas para contrastar la hipótesis y así poder medir las variables de estudio, en suma se empleó el método el hipotético-deductivo durante el proceso investigativo, (Ñaupas et al., 2013). La población y muestra estuvo constituido por 385 ciudadanos que hacen uso de los servicios administrativos de la municipalidad de Chota, para tal fin se utilizó la fórmula para poblaciones infinitas, con un nivel de confianza del 95% y una característica de interés del 50%, esto debido a la falta de información de cuantos usuarios hacen uso de los servicios en la municipalidad. La técnica que se utilizó fue la encuesta con su

instrumento el cuestionario, lo cual fue validado por profesionales que conocen la materia, la finalidad fue dar consistencia interna al instrumento de recolección de datos, el alfa de Cronbach se aplicó para determinar la fiabilidad, obteniéndose 0.86 del instrumento 1 y 0.88 del instrumento 2 demostrando muy alta fiabilidad. Los datos se procesaron y presentaron en tablas y figuras empleando un software estadístico y la herramienta estadística que se utilizó fue la correlación de Pearson, después de comprobar la distribución normal por el método de Kolmogorov Smirnov en el

programa estadístico de SPSS 26 [demo] (Statistical Package for the Social Sciences).

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados queda evidenciado que la relación entre la variable perfil profesional y calidad de servicio administrativo es de 0.585 demostrando que existe una relación positiva buena de grado moderado según los rangos de correlación de Pearson, por tanto, si el colaborador posee mejor perfil profesional mejor será la calidad de servicio administrativo prestado al ciudadano (Tabla 1 y Figura 1).

Tabla 1. Correlación entre perfil profesional con la calidad de servicio administrativo en la Municipalidad Provincial de Chota.

	Detalle	Perfil profesional	Calidad de servicio
Perfil profesional	Correlación de Pearson	1	0,585**
	Sig. (bilateral)		,000
	Número	385	385
Calidad de servicio administrativo	Correlación de Pearson	0,585**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	Número	385	385

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

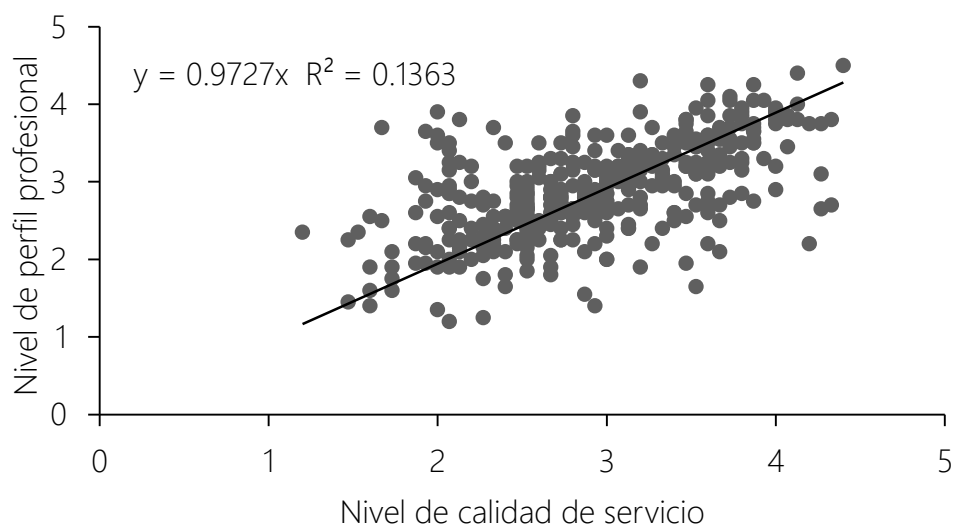


Figura 1. Correlación entre perfil profesional con la calidad de servicio administrativo la Municipalidad Provincial de Chota.

La Tabla 1 y la Figura 1. Además, según el coeficiente de determinación  $r^2$  es de 0.342, el cual significa como la proporción de la varianza de la calidad de servicio, que puede atribuirse a la varianza del perfil profesional del colaborador municipal. Este resultado demuestra que el personal de la municipalidad no es el adecuado guardando relación con Bardales (2013), quien concluye que la falta de profesionalización de los colaboradores de la Municipalidad de San Miguel-Cajamarca afecta el cumplimiento de los objetivos institucionales y la calidad del servicio que se debe ofrecer a la comunidad; asimismo, Castromonte (2017) señala que, la formación profesional con la que cuentan los colaboradores no es la correcta para desempeñar las labores administrativas en la Municipalidad de Huaylas; por lo tanto se concluye que la formación profesional incide en el desempeño laboral de los colaboradores; en el mismo sentido, Romero (2017) concluye que la mayoría del personal que brinda el servicio de atención al usuario, no cumple con el perfil profesional necesario para brindar un servicio de alta calidad, originando así un cierto grado de insatisfacción en los usuarios. Todo ello es acorde con el resultado que se encontró en el presente estudio de investigación. Finalmente, Olmedo (2013) concluye que los servidores municipales del metropolitano de Quito no tienen la suficiente capacitación para proporcionar una información eficaz a los usuarios acerca de los procesos que se realizan en la entidad.

## CONCLUSIONES

Los colaboradores de la municipalidad poseen bajo nivel profesional y la calidad de servicio es deficiente.

Las competencias técnicas, metodológicas, personales y de relación de los trabajadores de la municipalidad no le permiten brindar servicios de calidad.

## REFERENCIAS

- Alcaraz, A. & Martinez, Y. (2012). Calidad en el Servicio. *Revista Panorama Administrativo*(11), 57-60. Obtenido de <http://132.248.9.34/hevila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf>
- Bardales, G. S. (2013). *Evaluación de Puestos de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial San Miguel – Cajamarca de Acuerdo al Manual Normativo de Clasificación de Cargos*. Tesis pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/206/1/Baradales\\_gissela\\_evaluacion\\_puestos%202013.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/206/1/Baradales_gissela_evaluacion_puestos%202013.pdf)
- Castromonte, E. J. (2017). *Perfiles profesionales y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2017*. Tesis post grado, Universidad César Vallejo, Huaylas. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11948/castromonte\\_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11948/castromonte_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tarrillo (2022). Perfil profesional y calidad...

Hawes, G. (Abril de 2001). *El diseño de las profesiones y el "perfil profesional"*. Recuperado el 11 de Agosto de 2018, de <https://www.freewebs.com/gustavohawes/Educacion%20Superior/2001PerfilProfesional.pdf>

Hernández, J. L., & Pérez, B. (Octubre de 2013). *Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la*. Recuperado el 08 de junio de 2018, de [http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8\(3\)1-18.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf)

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez. (2013). *Metodología de Investigación científica* (Tercera ed.). (H. Ñaupas, Ed.) Lima, Perú: Centro de producción Editorial e Imprensa de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Olmedo, J. A. (2013). *La capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el balcón de servicios de la*

*administración zonal de Tumbaco del municipio del distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha.*

Tesis pre grado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/5818?mode=full>

Romero, P. (2017). *Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca – 2015*. Tesis post grado, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/5818?mode=full>

Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú. (2022). *Estación Climatológica Principal - Huambos*. Obtenido de <https://www.senamhi.gob.pe/load/file/03601SENA-114.pdf>

Recibido: 16-10-2022 Aceptado: 19-11-2022 Publicado: 23-12-2022