



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El perfil del servidor público y su relación con la calidad de servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota – 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Oscar Tarrillo Saldaña

**ASESOR:**

Dr. Lindon Vela Melendez

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**CHICLAYO – PERÚ**

2018

## Dictamen de sustentación



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

*El perfil del servidor público y su relación con la  
calidad de servicios administrativos de la Municipalidad  
provincial de Chota - 2018.*

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

*Bach. Oscar Carrillo Saldana*  
NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

*Aprobar por unanimidad*

RECOMIENDA:

Pimentel, 20 de enero de 2019

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: *Dra. Beatriz Hernández Fernández*

SECRETARIO: *Dr. Pepe Purisaca Vigil*

VOCAL: *Dr. Lindou Vela Meléndez*

## Declaratoria de autenticidad

Yo, TARRILLO SALDAÑA, Oscar egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 46836132.

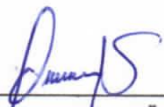
DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **El perfil del servidor público y su relación con la calidad de servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota – 2018**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión Pública
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.


De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Perú, 2018



---

TARRILLO SALDAÑA, Oscar  
DNI 46836132



## **Dedicatoria**

La presente tesis lo dedico a mis queridos padres, hermanos, hermanas y amigos que han sido parte fundamental para lograr mi anhelado sueño.

Oscar

## **Agradecimiento**

En congratulación al Todopoderoso por concederme el don de la vida, la salud y por darme las fuerzas para seguir adelante y formarme como profesional.

Agradezco a mis padres, hermanas y hermanos, quienes me apoyaron económicamente y moralmente para culminar mi post grado de Maestría en Gestión Pública.

Al Dr. Lindon Vela Melendez, por su constante asesoramiento para hacer posible la elaboración de cada una de las etapas del presente estudio de investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo S.A.C. por abrirme las puertas de la sabiduría para ser un profesional competitivo en este mundo globalizado.

Oscar

## **Presentación**

### **Señores miembros del jurado calificador:**

En cumplimiento a la guía de productos observables de las experiencias curriculares eje modelo de investigación y del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, someto a su consideración la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado “El perfil del servidor público y su relación con la calidad de servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota – 2018”. Reconociendo por anticipado las sugerencias que puedan hacerme llegar a fin de mejorar el contenido de este significativo trabajo; el cual contiene los capítulos siguientes:

**I INTRODUCCIÓN**, contiene a la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos.

**II MÉTODO**, comprende al diseño de investigación, variables, operacionalización, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos – validez y confiabilidad, método y análisis de datos y aspectos éticos

**III RESULTADOS**, comprende el análisis e interpretación de los resultados (tablas y figuras).

**IV DISCUSIÓN**, comprende la discusión de los resultados en función a los trabajos previos citados en la investigación.

**V CONCLUSIONES**

**VI RECOMENDACIONES**

**VII REFERENCIAS**

Finalmente, la tesis culmina con sus anexos correspondientes como es: instrumentos, validación, matriz de consistencia, solicitud de información y fotos respectivas.

## Índice

Dictamen de sustentación .....	ii
Declaratoria de autenticidad .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento.....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	xi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>15</b>
1.1. Realidad problemática .....	15
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	20
1.4. Formulación del problema.....	41
1.5. Justificación del estudio .....	42
1.6. Hipótesis.....	43
1.7. Objetivos.....	43
1.7.1. Objetivo General.....	43
1.7.2. Objetivos específicos.....	43
<b>II. METODO .....</b>	<b>44</b>
2.2. Variables, operacionalización:.....	46
Operacionalización de las variables .....	47
2.3. Población y muestra.....	48
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	49
2.5. Método de análisis de datos.....	51
2.6. Aspectos éticos .....	51
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>52</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>106</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>107</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>109</b>

<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	110
<b>ANEXOS</b> .....	114
<b>Instrumentos</b> .....	115
<b>Validación de instrumentos</b> .....	119
<b>Matriz de consistencia</b> .....	131
<b>Carta de solicitud de información</b> .....	132
<b>Fotografías</b> .....	133
<b>Autorización de publicación</b> .....	134
<b>Acta de originalidad</b> .....	135
<b>Reporte de Turnitin</b> .....	¡Error! Marcador no definido.



## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Determinación de la Muestra .....	49
<b>Tabla 2.</b> Criterios éticos aplicados en la investigación.....	51
<b>Tabla 3.</b> En la atención recibida observo que el servidor público toma decisiones adecuadas para resolver las consultas de los usuarios .....	52
<b>Tabla 4.</b> En la atención recibida observo que el personal posee creatividad para resolver las consultas de los usuarios.....	54
<b>Tabla 5.</b> Considera que el personal de la municipalidad tiene la capacidad para resolver problemas oportunamente.....	55
<b>Tabla 6.</b> En la atención recibida observo que el personal logra adaptar soluciones razonables ante situaciones específicas que se presentan en la atención .....	57
<b>Tabla 7.</b> En la atención recibida percibo que el personal promueve el cumplimiento de normas legales vigentes.....	58
<b>Tabla 8.</b> En la atención recibida observo que el personal tiene un comportamiento adecuado y flexible para las situaciones que se presentan en la atención .....	60
<b>Tabla 9.</b> En la atención recibida observo que el personal brinda atención con sinceridad, lealtad, justicia y honradez.....	61
<b>Tabla 10.</b> En la atención recibida observo que el personal logra comunicarse adecuadamente de forma oral y escrita .....	63
<b>Tabla 11.</b> En la atención recibida observo que el personal de la municipalidad trabaja en equipo para brindar atención adecuada .....	64
<b>Tabla 12.</b> En la atención recibida observo que el personal de la municipalidad planifica y organiza las acciones de su área de trabajo .....	66
<b>Tabla 13.</b> Durante la atención al usuario observo que el funcionario hace uso de herramientas tecnológicas .....	67
<b>Tabla 14.</b> En la atención recibida identifiqué que el personal de la municipalidad posee conocimientos suficientes para desarrollar las actividades del área .....	69
<b>Tabla 15.</b> En la atención recibida identifiqué que el personal de la municipalidad posee las habilidades para desarrollar sus actividades del área en que se desempeña .....	70
<b>Tabla 16.</b> En la atención recibida observo que el personal muestra actitud positiva para desarrollar actividades del área en que se desempeña .....	72
<b>Tabla 17.</b> En la atención recibida observo que el personal brinda atención rápida y adecuada.....	73
<b>Tabla 18.</b> En el servicio prestado al usuario, el equipamiento usado fue suficiente y adecuado.....	75
<b>Tabla 19.</b> Los ambientes de la municipalidad son los adecuados para prestar los servicios al ciudadano .....	76
<b>Tabla 20.</b> El personal que lo atendió está debidamente presentado para prestar su atención.....	78
<b>Tabla 21.</b> Percibe usted que el personal de la municipalidad se identifica con la institución .....	79

<b>Tabla 22.</b> Las promesas que se generaron en la prestación del servicio fueron cumplidas a cabalidad .....	81
<b>Tabla 23.</b> Los servicios que presta el personal de la municipalidad son óptimos y confiables .....	82
<b>Tabla 24.</b> La información brindada por el personal de la municipalidad considera que es fiable .....	84
<b>Tabla 25.</b> El personal que le atendió tuvo la capacidad para responder en tiempo prometido los servicios solicitados .....	85
<b>Tabla 26.</b> El personal de la municipalidad mostró interés en la resolución de sus problemas respecto a los trámites realizados .....	87
<b>Tabla 27.</b> Los reclamos realizados al personal de la municipalidad han sido atendidos oportunamente.....	88
<b>Tabla 28.</b> El personal cumple los horarios de atención programadas por la municipalidad .....	90
<b>Tabla 29.</b> Durante la prestación del servicio el personal posee destrezas pertinentes para la ejecución del servicio .....	91
<b>Tabla 30.</b> El personal que lo atendió considera que muestra dominio en su puesto de trabajo .....	93
<b>Tabla 31.</b> El personal que lo atendió muestra un trato respetuoso durante la prestación del servicio .....	94
<b>Tabla 32.</b> El personal de la municipalidad muestra un trato cordial y amable durante los trámites realizados.....	96
<b>Tabla 33.</b> El personal de la municipalidad inspira confianza a la hora de realizar sus trámites .....	97
<b>Tabla 34.</b> Existe la seguridad de que los trámites realizados ante la municipalidad serán llevados de la mejor manera .....	99
<b>Tabla 35.</b> Existe la seguridad de que los trámites realizados ante la municipalidad serán llevados de la mejor manera .....	100
<b>Tabla 36.</b> El personal de la municipalidad comunica el proceso del trámite solicitado orientándole a que oficina debe acudir.....	102
<b>Tabla 37.</b> El personal de la municipalidad responde a sus inquietudes respecto a los tramites que está realizando .....	103
<b>Tabla 38.</b> Determinación de correlación de r Pearson entre el perfil del servidor de público con la Calidad de servicio .....	105

## Índice de figuras

Figura 1. En la atención recibida observo que el servidor público toma decisiones adecuadas para resolver las consultas de los usuarios. ....	53
Figura 2. En la atención recibida observo que el personal posee creatividad para resolver las consultas de los usuarios. ....	54
Figura 3. Considera que el personal de la municipalidad tiene la capacidad para resolver problemas oportunamente. ....	56
Figura 4. En la atención recibida observo que el personal logra adaptar soluciones razonables ante situaciones específicas que se presentan en la atención. ....	57
Figura 5. En la atención recibida percibo que el personal promueve el cumplimiento de normas legales vigentes. ....	59
Figura 6. En la atención recibida observo que el personal tiene un comportamiento adecuado y flexible para las situaciones que se presentan en la atención. ....	60
Figura 7. En la atención recibida observo que el personal brinda atención con sinceridad, lealtad, justicia y honradez. ....	62
Figura 8. En la atención recibida observo que el personal logra comunicarse adecuadamente de forma oral y escrita ....	63
Figura 9. En la atención recibida observo que el personal de la municipalidad trabaja en equipo para brindar atención adecuada. ....	65
Figura 10. En la atención recibida observo que el personal de la municipalidad planifica y organiza las acciones de su área de trabajo. ....	66
Figura 11. Durante la atención al usuario observo que el funcionario hace uso de herramientas tecnológicas. ....	68
Figura 12. En la atención recibida identifiqué que el personal de la municipalidad posee conocimientos suficientes para desarrollar las actividades del área. ....	69
Figura 13. En la atención recibida identifiqué que el personal de la municipalidad posee las habilidades para desarrollar sus actividades del área en que se desempeña. ....	71
Figura 14. En la atención recibida observo que el personal muestra actitud positiva para desarrollar actividades del área en que se desempeña. ....	72
Figura 15. En la atención recibida observo que el personal brinda atención rápida y adecuada. ....	74
Figura 16. En el servicio prestado al usuario, el equipamiento usado fue suficiente y adecuado. ....	76
Figura 17. Los ambientes de la municipalidad son los adecuados para prestar los servicios al ciudadano. ....	77
Figura 18. El personal que lo atendió está debidamente presentado para prestar su atención. ....	78
Figura 19. Percibe usted que el personal de la municipalidad se identifica con la institución. ....	80
Figura 20. Las promesas que se generaron en la prestación del servicio fueron cumplidas a cabalidad. ....	81

Figura 21. Los servicios que presta el personal de la municipalidad son óptimos y confiables. ....	83
Figura 22. La información brindada por el personal de la municipalidad considera que es fiable. ....	84
Figura 23. El personal que le atendió tuvo la capacidad para responder en tiempo prometido los servicios solicitados. ....	86
Figura 24. El personal de la municipalidad mostró interés en la resolución de sus problemas respecto a los trámites realizados. ....	87
Figura 25. Los reclamos realizados al personal de la municipalidad han sido atendidos oportunamente. ....	89
Figura 26. El personal cumple los horarios de atención programadas por la municipalidad. ....	90
Figura 27. Durante la prestación del servicio el personal posee destrezas pertinentes para la ejecución del servicio. ....	92
Figura 28. El personal que lo atendió considera que muestra dominio en su puesto de trabajo. ....	93
Figura 29. El personal que lo atendió muestra un trato respetuoso durante la prestación del servicio. ....	95
Figura 30. El personal de la municipalidad muestra un trato cordial y amable durante los trámites realizados. ....	96
Figura 31. El personal de la municipalidad inspira confianza a la hora de realizar sus trámites. ....	98
Figura 32. Existe la seguridad de que los trámites realizados ante la municipalidad serán llevados de la mejor manera. ....	99
Figura 33. Los servicios que presta la municipalidad son accesibles físico y socialmente para el usuario. ....	101
Figura 34. El personal de la municipalidad comunica el proceso del trámite solicitado orientándole a que oficina debe acudir. ....	102
Figura 35. El personal de la municipalidad responde a sus inquietudes respecto a los tramites que está realizando. ....	104
Figura 36. Diagrama de dispersión de la medición del grado de relación entre el perfil del servidor público con la calidad de servicios administrativos que oferta la Municipalidad Provincial de Chota. ....	105

## RESUMEN

La presente tesis titulada “El perfil del servidor público y su relación con la calidad de servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota – 2018”, se abordó desde la percepción del ciudadano, considerando que el perfil del trabajador del sector público están contempladas en la Ley Servir N° 30057, documentos normativos de gestión y demás normas específicas del ordenamiento jurídico del país, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre el perfil del servidor público y la calidad de los servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota – 2018, es sin duda un tema de mucha importancia ya que el estado a través de la ley de modernización y demás normas del ordenamiento jurídico expresan que los gobiernos locales son autónomos política, económica y administrativamente los cuales tienen competencia de administrar y reglamentar los servicios públicos locales destinados a satisfacer necesidades colectivas.

El presente estudio es de tipo descriptivo de enfoque cuantitativo, cuyo diseño fue no experimental, transversal – correlacional, el método utilizado fue el hipotético deductivo, la población fue desconocida, la muestra se determinó haciendo uso de la fórmula para poblaciones desconocidas el cual se obtuvo un número de 385 ciudadanos, la técnica utilizada fue la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario, también se ha considerado una realidad problemática, antecedentes y teorías de las variables.

Finalmente, en la presente tesis se concluye que al analizar e interpretar los resultados, se determinó la aceptación de la hipótesis que confirma que existe relación entre el perfil del servidor público con la calidad de los servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota - 2018. con un resultado de 0.585 de relación, aplicado a través de la fórmula de R de Pearson.

**Palabras claves:** Perfil profesional, servidor público, calidad de servicios.

## **ABSTRACT**

The present thesis entitled "The profile of the public servant and its relation with the quality of administrative services of the Provincial Municipality of Chota - 2018", was approached from the perception of the citizen, considering that the profile of the worker of the public sector are contemplated in the Serving Law No. 30057, normative management documents and other specific regulations of the country's legal system, the general objective of the investigation was to determine the relationship between the profile of the public servant and the quality of the administrative services of the Provincial Municipality of Chota - 2018, is undoubtedly a very important issue since the state through the law of modernization and other rules of the legal system express that local governments are autonomous politically, economically and administratively which are competent to administer and regulate public services premises designed to meet the needs of tivas.

The present study is of a descriptive type with a quantitative approach, whose design was non-experimental, cross-correlational, the method used was the hypothetical deductive, the population was unknown, the sample was determined using the formula for unknown populations which was obtained a number of 385 citizens, the technique used was the survey whose instrument was the questionnaire, it has also been considered a problematic reality, background and theories of the variables. Finally, in the present thesis it is concluded that the results are analyzed and interpreted, the acceptance of the hypotheses is confirmed, it is confirmed that it exists in the profile of the public servant with the quality of the administrative services of the Provincial Municipality of Chota - 2018. a result of 0.585 relation, applied through Pearson's R formula.

Keywords: Professional profile, public servant, quality of services.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Actualmente los ciudadanos de diferentes países exigen diversos servicios que les brinde el estado ya que consideran que deben percibir servicios adecuados y de calidad por el hecho de contribuir con el pago de los tributos.

Hernández y Pérez (2013) indican. En México los ciudadanos exigen hoy más que nunca bienes y servicios públicos con amplia cobertura y creciente calidad. Exigen también, que éstos, se le proporcionen con el uso eficiente y transparente de los recursos fiscales. Además, demandan elevar el desempeño de las instituciones públicas para que los impuestos que ellos aportan como contribuyentes le sean devueltos con mayor valor agregado. Así pues, tenemos que los servicios públicos comprenden una gran variedad, como educación, salud, recolección de basura, correos, energía, agua potable, etc., tales servicios suelen ser muy diferentes unos de otros, ya sea por su intangibilidad, precio, heterogeneidad, o por la rivalidad o grado de competencia al que se enfrentan. (p.16)

En el Perú existen diferentes regímenes laborales para la contratación del personal en función al perfil profesional la mayor parte de los trabajadores públicos son contratados.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017) reporta. Las municipalidades del país disponen de 209 mil 856 trabajadores, disminuyendo en 5,4%, respecto a diciembre 2015. Según sexo, el 67,2% son hombres y el 32,8% mujeres. Según condición laboral, el 88,9% (186 mil 480) del personal son contratados y el 11,1% (23 mil 376) nombrados. Cabe señalar, que el 39,0% del total de personal contratado se encuentran en la modalidad de Contrato Administrativo de Servicio (CAS), seguido del 27,7% como locación de servicios, el 19,8% por Decreto Legislativo N° 728 y el 13,5% por Decreto Legislativo N° 276. (p.23)

Mego (2013) indica. Los servicios más cuestionados por los usuarios fueron el servicio de organización del espacio físico y uso del suelo, el servicio de promoción del desarrollo económico local y el servicio de programas sociales, defensa y promoción de derechos. El servicio deficiente que presta la Municipalidad Provincial de Chiclayo es debido a su inadecuada infraestructura, desactualizada organización y funciones, falta de coordinación con los usuarios para conocer su percepción y satisfacer sus expectativas” (p.71).

Según Castromonte (2017) manifiesta que en la Municipalidad de Huaylas, (...). “Hay muchos colaboradores que no cumplen con los requisitos mínimos para desarrollar las labores en un determinado puesto, también un factor importante es lo político, quiere decir que por favores políticos muchos colaboradores ocupan el lugar donde están” (p.64). Asimismo:

Según Castromonte (2017) señala que. “Los encuestados expresaron la percepción de la competencia intelectual en su gran mayoría como malo con un porcentaje de 47%, un importante porcentaje de 41% como un nivel regular, (...). En función al desempeño laboral de los colaboradores” (p.65).

Torres & Ttito (2015) manifiestan que. “El 43.4% casi nunca logran cumplir las metas y objetivos asignados y el 64.9% del personal no cumplen con el perfil profesional para el área que desempeñan en la Municipalidad de Pisac” (p.136).

La municipalidad provincial de Chota es un órgano de gobierno promotor del desarrollo local con personería jurídica de derecho público y con plena capacidad para el cumplimiento de sus fines, según el artículo II autonomía de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, señala que los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en el marco de sus competencias con sujeción al ordenamiento jurídico del país; es decir, el artículo IV finalidad de la ley antes citada señala que el fin fundamental es promover la adecuada prestación de servicios públicos y el desarrollo integral, sostenible y armónico de la población enmarcada en la circunscripción territorial. El artículo 42 competencias exclusivas literal “c”



de la ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización señala como una competencia municipal exclusiva es la administrar y reglamentar los servicios públicos locales destinados a satisfacer necesidades colectivas de carácter local.

La municipalidad provincial de Chota tiene como visión hacer una ciudad prospera, moderna descentralizada y pacífica, incentivar la práctica de valores, deberes y derechos ciudadanos y así brindar mayor calidad de servicio orientada a mejorar los niveles de vida de nuestros ciudadanos, e incentivar a la creación de industrias.

El servidor público debe ser consciente del significado y trascendencia de su trabajo, ya que su labor primordial es estar al servicio del ciudadano con un proceso de transformación en valores, ética, vocación de servicio y liderazgo para mejorar la atención y calidad de servicio.

El presente estudio de investigación permitirá determinar la relación entre el perfil del servidor público y la calidad de los servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota 2018.

En base a lo anteriormente descrito, el problema de investigación queda formulado de la siguiente manera: Existe relación entre perfil del servidor público con la calidad de los servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota 2018.

## **1.2. Trabajos previos**

Para el presente trabajo de investigación se ha recurrido a estudios de investigación desde el nivel internacional, nacional, regional y local e institucional para sustentar la hipótesis de investigación del presente estudio.

## **Internacional**

### **Ecuador**

Olmedo (2013) en su informe de investigación titulado. “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” (p.1) para la obtención del título de licenciada en secretariado en español en la Universidad Técnica de Ambato. En la misma que:

Olmedo (2013) concluye. “Los servidores municipales, (...). No tienen la suficiente capacitación para proporcionar una información eficaz al usuario acerca de todos los procesos que se realizan en la Institución, ya que no pueden acceder fácilmente a los cursos de capacitación” (p.108).

### **Venezuela**

Sacriste & Vargas (2016) en su trabajo de investigación denominado. “Análisis Comparativo del Sistema Administrativo Actual Venezolano Enfocándolo en una Nueva Gestión Pública Sustentada en la Profesionalización” (p.1). En la misma que:

Sacriste & Vargas (2016) concluyen. “El perfil profesional de la nueva gerencia pública debe comportar, tanto la formación profesional del funcionario en saberes y haberes propios de una disciplina profesional y en la adopción de la ética como insumo para el ejercicio político” (p.71).

### **Guatemala**

Chang (2014) en su tesis titulada. “Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos” (p.1). Para obtener el título de administrador de empresas en la Universidad de Rafael Landívar. En la misma que:

Chang (2014) concluye. El usuario de los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no se siente del todo satisfecho, ello debido a la

variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles. Por tanto, para el cliente demandante de los servicios, la atención al cliente se calificó entre buena y regular; lo que les provocó un sentimiento de indiferencia a la hora de calificarla. (p.142)

## **Nacional**

### **Huánuco**

Romero (2017) en su estudio denominado. “Desarrollo de Competencias Laborales y la Calidad de Servicios Administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2017” (p.1). Para optar el grado académico de maestro en Ciencias Administrativas con mención en gestión pública en la Universidad de Huánuco. En la misma que:

Romero (2017) concluye que. “Existe incidencia entre el desarrollo de competencias laborales intelectuales y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, (...). Dicha incidencia queda determinado por el estadístico Chi cuadrado de Pearson con un p valor equivalente a 0,045” (p.120).

### **La libertad**

Bardales (2013) en su tesis denominada. “Evaluación de Puestos de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial San Miguel – Cajamarca de Acuerdo al Manual Normativo de Clasificación de Cargos” (p.1). Para optar el grado de licenciado en administración en la universidad Privada Antenor Orrego en la misma que:

Bardales (2013) concluye. “La falta de profesionalización de los trabajadores de la Municipalidad Provincial San Miguel – Cajamarca afecta el

logro de los objetivos institucionales y la calidad del servicio que se debe brindar a la comunidad” (p.142).

### **Ancash**

Castromonte (2017) en su trabajo de investigación titulada. “Perfiles profesionales y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2017” (p.1). Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública en la universidad César Vallejo. En la misma que:

Castromonte (2017) manifiesta. (...). “La formación profesional con la que cuentan los colaboradores no es la correcta para desempeñar las labores en la Municipalidad Provincial de Huaylas; por lo tanto se concluye que la formación profesional incide en el desempeño laboral de los colaboradores” (p.64).

### **Local**

Romero (2017) en tesis denominada. “Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca – 2015” (p.1). Para optar el grado académico de maestro en ciencias en la universidad Nacional de Cajamarca. En la misma que:

Romero (2017) concluye. “En su mayoría el personal que brinda el servicio de atención al usuario, no cumple con el perfil necesario para dar un servicio de alta calidad, lo cual origina cierto grado de insatisfacción en los usuarios” (p.76).

## **1.3. Teorías relacionadas al tema**

### **Enfoque teórico de las competencias profesionales**

#### **Enfoque genérico**

Gómez (2015) considera que este enfoque prioriza los procesos subyacentes (conocimiento, capacidad de pensamiento crítico, etc.) y ofrece las bases hacia las características más transferibles o más específicas. Por consiguiente, la característica general de pensamiento crítico, así asumido, puede ser aplicada a muchas o a todas las situaciones. En este modelo, las competencias son conceptualizadas como

características generales, ignorando el contextual en el que ellas se aplican o se ponen en juego. (p.51)

### **Enfoque integral**

Gómez (2015) “considera combinaciones complejas de atributos (conocimiento, habilidades destrezas, actitudes y valores) y la función que en una situación particular los profesionales atribuyen“ (p.51).

Gómez (2015) refiere. “Existen dos corrientes diferenciadas en la gestión de las competencias, por un lado, el enfoque anglosajón y por otro el francés” (p.50).

### **Enfoque anglosajón**

Gómez (2015) define. “El enfoque anglosajón se centra en los contenidos del puesto de trabajo, así como en su relación con la estrategia global de la organización” (p.50).

### **Enfoque francés**

Gómez (2015) define. “El enfoque francés considera las competencias como una mezcla indisoluble de conocimientos, aptitudes, rasgos personales y experiencias laborales” (p.50).

### **Variable 1: perfil del servidor público**

El artículo 8 de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972 señala. “La administración municipal está integrada por los funcionarios y servidores públicos, empleados y obreros, que prestan servicios para la municipalidad”

### **Perfil profesional**

Hawes (2001) define. “Perfil profesional como una declaración que enuncia los rasgos que identifican a una profesión en términos de su formación, de sus desempeños, de su presencia ciudadana y del aporte que representa para la comunidad y la sociedad en su conjunto” (p.2).

Hernández (2004) “concibe el Perfil Profesional como una imagen previa de las características, conocimientos, habilidades, valores, y sentimientos que debe haber desarrollado en su proceso de formación” (pp.72-73).

Mastromatteo (2005) define qué perfil profesional representa los conocimientos, habilidades y destrezas que adquirirá el estudiante durante la carrera para consolidar su formación profesional en atención al mercado laboral. Se presenta como un conjunto específico de características individuales (conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores que se exigen como requerimientos específicos para desempeñarse en un cargo, ocupación, puesto de trabajo o situación de empleo. (p.20)

Gonzales, Mortigo & Berdugo (2014) definen. (,,). “Conjunto de atributos que hacen alusión al perfil de ingreso y egreso que tendrá y obtendrá el sujeto formado según una perspectiva formativa” (p.178).

Méndez (2017) define. “El perfil profesional es una descripción del conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para encarar las funciones y tareas en un determinado puesto de trabajo”

Jaramillo (2015) define. El perfil profesional está delimitado por un conjunto de conocimientos y habilidades que determinan el ejercicio profesional y satisfacen las demandas del medio laboral; por lo tanto, su formación debe ser la fusión de un conjunto de conocimientos con el desarrollo de capacidades y habilidades propias del área, de tal manera que proporcionen una base sólida, tanto teórica como práctica, que permitan su aplicación a distintos entornos. Pues es desde el medio laboral donde se establece la relación contractual, desde donde el profesional logra desplegar las capacidades, habilidades y competencias para realizar las funciones propias del área, bajo las demandas de la sociedad y las exigencias del empleador, quien espera la mayor y mejor competencia profesional para el logro de los objetivos propuestos por la institución y, por ende, una excelente relación cargo-función-responsabilidad, como resultante de componentes actitudinales, habilidades y destrezas requeridas para el desempeño profesional. (p.114)

Bastidas & Bolaños (2009) definen, (...). “Conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión” (p.7). Además:

Bastidas & Bolaños (2009) definen. “Dicho perfil comprende también componentes, actitudinales (capacidades éticas, liderazgo, inteligencia emocional, entre otras), habilidades y destrezas que se requiere para el desempeño de una función, cargo o responsabilidad” (p.7).

### **Formación profesional**

Fernández (2001) Se entiende como formación profesional al conjunto de procesos sociales de preparación y conformación del sujeto, referido a fines precisos para un posterior desempeño en el ámbito laboral. Además, es el proceso educativo que tiene lugar en las instituciones de educación superior, orientado a que los alumnos obtengan conocimientos, habilidades, actitudes, valores culturales y éticos, contenidos en un perfil profesional y que corresponda a los requerimientos para un determinado ejercicio de una profesión. (p.28)

Vargas (2007) define que la formación ha ampliado su concepción y presencia. Ahora la formación debe buscar la generación de competencias en los trabajadores no la simple conjunción de habilidades, destrezas y conocimientos. La configuración adquirida por las ocupaciones exige a los trabajadores un más amplio rango de capacidades que involucran no solo conocimientos y habilidades sino también la comprensión de lo que están haciendo. Paulatinamente se piden más competencias de contenido social asociadas a la comunicación, capacidad de dialogo, capacidad de negociación, pensamiento asertivo y facilidad para plantear y resolver problemas.

Para dimensionar la presente investigación se tuvo como base la definición de Bastidas & Bolaños (2009), la demás información sirve como soporte al concepto de competencias laborales.

### **Competencias profesionales**

Gómez (2015) define. Las competencias profesionales son atribuciones o incumbencias ligadas a la figura profesional (tareas y funciones) que “engloban el conjunto de realizaciones, resultados, líneas de actuación y consecuciones que se demandan del titular de una profesión u ocupación determinada”, es decir, la competencia profesional alude directamente a las capacidades y habilidades de una persona que son necesarias de desarrollar a través de la formación. De manera que la competencia es el resultado del proceso de cualificación que permite “ser capaz de” “estar capacitado para”. (p.49)

### **Competencias laborales**

La Corporación Mixta para la Investigación y el Desarrollo de la Educación (CORPOEDUCACIÓN, 2003) define. Son el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, tanto en un empleo como en una unidad para la generación de ingreso por cuenta propia, se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio. (p.6). Asimismo:

CORPOEDUCACIÓN (2003) define. “La competencia laboral es la capacidad que una persona posee para desempeñar una función productiva en escenarios laborales usando diferentes recursos bajo ciertas condiciones, que aseguran la calidad en el logro de los resultados” (p.6).

### **Tipos de competencias laborales**

CORPOEDUCACIÓN (2003) clasifica a las competencias laborales de la siguiente manera:



## **Competencias laborales generales**

CORPOEDUCACIÓN (2003) define. Las competencias laborales generales se caracterizan por no estar ligadas a una ocupación en particular, ni a ningún sector económico, cargo o tipo de actividad productiva, pero habilitan a las personas para ingresar al trabajo, mantenerse en él y aprender. Junto con las competencias básicas y ciudadanas, facilitan la empleabilidad de las personas. La empleabilidad es la capacidad de una persona para conseguir un trabajo, mantenerse en él y aprender posteriormente los elementos específicos propios de la actividad. Las competencias laborales generales son necesarias en todo tipo de trabajo, ya sea en un empleo o en una iniciativa propia para la generación de ingreso. Son ejemplos de ellas la orientación al servicio, la informática, el trabajo en equipo, la toma de decisiones, la resolución de problemas, el conocimiento del entorno laboral y el manejo de procesos tecnológicos básicos. (p.8). Asimismo:

CORPOEDUCACIÓN (2003) considera. Las competencias laborales generales cobran especial importancia en la actualidad en virtud de los cambios que se han dado en la organización del trabajo. Las organizaciones actualmente exigen mayor coordinación entre las personas para emprender acciones, polivalencia (posibilidad de asumir distinto tipo de funciones o puestos de trabajo), orientación al servicio y al mejoramiento continuo, capacidad para enfrentar cambios, anticiparse a las situaciones y crear alternativas novedosas para la solución de problemas. (p.8)

A continuación, se presenta una síntesis de las competencias laborales generales:

### **Intelectuales**

CORPOEDUCACIÓN (2003) define. “Son condiciones intelectuales asociadas con la atención, la memoria, la concentración, la solución de problemas, la toma de decisiones y la creatividad” (p.9).

### **Personales**

CORPOEDUCACIÓN (2003) define. Son condiciones del individuo que le permiten actuar adecuada y asertivamente en un espacio productivo, aportando sus talentos y desarrollando sus potenciales, en el marco de comportamientos social y universalmente aceptados. Aquí se incluyen la inteligencia emocional y la ética, así como la adaptación al cambio. (p.9)

### **Interpersonales**

CORPOEDUCACIÓN (2003) define. “Es la capacidad de adaptación, trabajo en equipo, resolución de conflictos, liderazgo y proactividad en las relaciones interpersonales en un espacio productivo” (p.9).

### **Organizacionales**

CORPOEDUCACIÓN (2003) define. “Es la capacidad para gestionar recursos e información, orientación al servicio y aprendizaje a través de la referenciación de experiencias de otros” (p.9).

### **Tecnológicas**

CORPOEDUCACIÓN (2003) define. “Es la capacidad para transformar e innovar elementos tangibles del entorno (procesos, procedimientos, métodos y aparatos) y para encontrar soluciones prácticas. Se incluyen en este grupo las competencias informáticas y la capacidad de identificar, adaptar, apropiar y transferir tecnologías” (p.9).

### **Empresariales o para la generación de empresa**

CORPOEDUCACIÓN (2003) define. Son capacidades que habilitan a un individuo para crear, liderar y sostener unidades de negocio por cuenta propia, tales como identificación de oportunidades, consecución de recursos, tolerancia al riesgo, elaboración de proyectos y planes de negocios, mercadeo y ventas, entre otras (p.9).

Juarez (2008) define. “Son las que permiten desempeños comunes a diversas ocupaciones y ramas de actividad productiva, por ejemplo: la habilidad

para analizar e interpretar información, organizar el propio trabajo y de los demás, investigar, planear, trabajar en equipo, dar atención de calidad” (p.7).

### **Competencias laborales específicas**

CORPOEDUCACIÓN (2003) define. Las competencias laborales específicas son aquellas necesarias para el desempeño de las funciones propias de las ocupaciones del sector productivo. Poseerlas significa tener el dominio de conocimientos, habilidades y actitudes que conllevan al logro de resultados de calidad en el cumplimiento de una ocupación y, por tanto, facilitan el alcance de las metas organizacionales (pp.9-10). Asimismo:

CORPOEDUCACIÓN (2003) define. Las competencias laborales específicas están relacionadas con las funciones productivas, es decir, con el “conjunto de actividades laborales necesarias para lograr resultados específicos de trabajo, en relación con el propósito clave de un área objeto de análisis”. Estas competencias habilitan a las personas para desempeñar una ocupación o un grupo de ocupaciones. Una ocupación es un conjunto de puestos de trabajo con funciones productivas afines cuyo desempeño requiere competencias comunes relacionadas con los resultados que se obtienen. (p.10)

Juarez (2008) define. “Las competencias laborales específicas se refieren a los saberes y procedimientos técnicos vinculados a una función productiva concreta, es decir, a las competencias propias o características de la especialidad del campo de trabajo” (p.7).

### **Variable 2: Calidad de servicio**

El artículo 195° de la Constitución Política del Perú de 1993 señala. “Los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local, y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo”.

Asimismo, los gobiernos locales son competentes para organizar, reglamentar y administrar los servicios públicos locales de su responsabilidad.

El artículo IV finalidad de la ley orgánica de municipalidades Ley N° 27972 señala lo siguiente. “Los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción”

La Secretaría de Gestión Pública (SGP, 2015) conceptualiza. “Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano” (p.11).

Alcaraz & Martínez (2012) definen. Calidad de servicio es prestar atención y cuando se hace esto nos convertimos en organizaciones eficientes ya que cumplimos con los dos requisitos indispensables para serlo: Preguntar y escuchar” (p.60).

Alcaraz & Martínez (2012) manifiestan. La calidad en el servicio es medida desde dos vertientes. Desde el punto de vista del proveedor, el cual mide el grado de respuesta a los requisitos descritos en las especificaciones del servicio, y desde el punto de vista del cliente el cual mide el grado de respuesta de un servicio a sus demandas, deseos y expectativas.

Pizzo (2013) define. Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Nevado (2003) define. Calidad de los servicios nos lleva, en primer lugar, a considerar que la importancia de la organización pública prestataria de servicios se trate como responsable de orientar su actividad hacia la satisfacción del ciudadano, quien precisamente justifica su existencia. Desde esta perspectiva, para cualquier organización compleja, y en nuestro caso para la administración pública, la calidad en sí misma no es realmente un fin, es un medio para asegurar la propia credibilidad del sistema, su completa y correcta legitimación frente a los ciudadanos como auténtico objetivo. Además

Nevado (2003) define. Calidad de los servicios en un parámetro fundamental de validez de la gestión pública, en un medio que llega a condicionar el modo de gestión de los servicios y, en definitiva, en el propio ejercicio de la potestad organizadora de la administración, que escora la organización de la gestión y la prestación de servicios y sus reglas de ordenación hacia aquellas prácticas gestoras que a priori puedan mutar o adaptarse con mayor facilidad a las nuevas exigencias de los ciudadanos y, por lo tanto, proporcionar unas mayores cotas de satisfacción, esto es, de calidad.

### **Calidad de servicios públicos**

Según el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2018) señala. “La calidad de un servicio no solamente responde a requisitos normativos, sino que se traduce en la satisfacción de los usuarios”

El Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2018) señala. “Cuando hablamos de calidad en los servicios públicos, hablamos de la evolución que ha tenido toda la administración pública hacia la mejora continua, con el objetivo de optimizar las condiciones en que se entregan los servicios a los ciudadanos”

El Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2018) señala. “Los servicios públicos de calidad son el mejor medio para construir sociedades sostenibles, equitativas y democráticas. La ciudadanía exige una administración más cercana

a sus demandas y necesidades, con servicios eficientes, eficaces y transparentes que simplifiquen los trámites”

El Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2018) señala. La implementación de sistemas de calidad requiere de una participación integral de toda la institución, tomando en cuenta el alcance, implicaciones, procesos y estrategias para el posicionamiento de sus servicios, ofreciendo el mismo nivel de atención de forma constante y continua a lo largo del tiempo.

El Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2018) señala. El reto actual de los procesos de mejora de la calidad en la administración pública, no se centra en los objetivos estratégicos, la gestión y control de los procesos internos, sino en mejorar la calidad desde la demanda de los ciudadanos. Lo importante es saber cómo los usuarios de los servicios públicos ven y califican los mismos, y cómo quisieran que sea la atención y la eficacia.

El Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2018) señala. Lo que esperan los ciudadanos de un servicio público es la fiabilidad del trabajo que se entrega, la competencia de los servidores públicos, la capacidad de respuesta y la puntualidad, la accesibilidad fácil y rápida a los trámites, información veraz en un lenguaje comprensible, la credibilidad y seguridad que garantice compromiso y confidencialidad, factores determinantes de la calidad de un servicio.

El Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2018) señala. Las buenas prácticas en la administración pública ejercida con calidad reducen los tiempos de espera y mejora la relación coste/rendimiento de los servicios públicos, incrementando la productividad con responsabilidad. De esta manera el sector público cumple un papel fundamental en la renovación económica y social de la sociedad.

El Gobierno de la Provincia del Salta (2014) define. Es una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua,

uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública.

El Gobierno de la Provincia del Salta (2014) define "Un servicio público es aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho Estado gobierna" (p.12).

El Gobierno de la Provincia del Salta (2014) define. La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios. (p.12)

Gutiérrez, Vázquez, & Cuesta (2010) manifiestan. "A partir de las aportaciones de la literatura, se pueden plantear cuáles son los factores más importantes que influyen sobre la calidad de la prestación en los servicios públicos. De acuerdo con las diversas investigaciones sobre la calidad del servicio"

Zeithml & Bitner (2002) indican. "Los clientes no perciben la calidad como un concepto de una sola dimensión; es decir, las valoraciones de los clientes acerca de la calidad se basan en la percepción de múltiples factores" (p. 103).

### **Factores de la calidad del servicio público**

Gutiérrez, Vázquez & Cuesta (2010) indican. Se puede definir un decálogo de factores en lo que a calidad del servicio público se refiere. Este decálogo agrupa aspectos técnicos, funcionales y generales o de la imagen como grupo de factores por desarrollar para la medición de la calidad del servicio público.

Gutiérrez et al. (2010) establecieron un modelo de evaluación de la calidad de los servicios públicos:

<b>Técnicos:</b>	<b>Funcionales:</b>	<b>Generales:</b>
- La accesibilidad al servicio.	- La comprensión administrativa.	- Receptividad del servicio.
- El nivel de comunicación.	- Competencia del personal.	- Credibilidad en la prestación.
- Capacidad de respuesta.	- Cortesía y amabilidad del personal.	- Formalidad y responsabilidad.
- Seguridad y aspectos tangibles.		

**La accesibilidad al servicio:** los lugares, los horarios, los tiempos de espera o el hecho de ser accesible a través de los sistemas de comunicación (modernos o clásicos) componen este factor. Así, se deben tener en cuenta el acceso físico (situación de las oficinas), el material (instalaciones para los minusválidos u oficinas de atención al público que permitan un fácil diálogo), el temporal (horas de apertura adaptadas a los horarios laborales de la población), el cognoscitivo (instrucciones, formularios o comunicaciones fácilmente comprensibles) y el acceso con un mínimo coste económico (Gutiérrez, Vázquez, & Cuesta, 2010).

**El nivel de comunicación:** la administración debe utilizar un lenguaje adaptado a las necesidades de su cliente en la prestación de los servicios públicos: el ciudadano. Por consiguiente, es adecuada la simplificación en la comunicación con los ciudadanos, tanto en lo referente al lenguaje (en cuanto al código con el que se produce la comunicación) como de los procedimientos aplicables a cada caso. Ahora bien, dado que el lenguaje interno de la administración está sujeto a ciertos requisitos jurídicos, su simplificación no puede ser total. De este modo, la comunicación tiene que ajustarse a las necesidades de los ciudadanos, así como al contexto de las políticas que pretenden aplicarse (Gutiérrez, Vázquez, & Cuesta, 2010).

**La comprensión del sistema administrativo:** la complejidad y variedad de las tareas administrativas hacen que, en muchas ocasiones, sea difícil para el usuario



comprender el funcionamiento de la administración. Para solucionar este aspecto, y sobre todo para poder llevar a la práctica las estrategias que permitan una mayor satisfacción del ciudadano, se plantea la actuación sobre los procedimientos (haciéndolos más sencillos), sobre la información (mejorando la calidad y la cantidad si es necesario) o reorganizando los procesos. Es importante que el ciudadano sepa quién está encargado de sus problemas, esto es, que conozca al responsable de su expediente, a la persona a la que ha de dirigirse para obtener una prestación o para quejarse. La capacidad relativa de los ciudadanos para asimilar la información administrativa tiene una gran influencia sobre la equidad y la igualdad de trato (Gutiérrez, Vázquez, & Cuesta, 2010).

**Capacidad de respuesta flexible y rápida:** los ciudadanos piden a la administración que satisfaga sus necesidades reales, concretas y particulares. Con todo, la concepción de los servicios como resultado de la negociación con los grupos de interés o basándose en las necesidades de los responsables políticos impide, en muchos casos, el conocimiento directo de las necesidades del ciudadano. De este modo, hay que evitar olvidar la voz del ciudadano en el momento en que se adoptan las decisiones que le afectan. Los procesos administrativos deben ser suficientemente flexibles como para adaptar su contenido a las variaciones entre las demandas particulares de los ciudadanos (Gutiérrez, Vázquez, & Cuesta, 2010).

**Receptividad del servicio:** la sensación de receptividad de la prestación aumenta para el ciudadano si este puede participar activamente en los procesos de definición del servicio. Esta relación directa que parece existir entre los deseos del ciudadano y los resultados de aquellos sobre la definición del servicio, desde el punto de vista del ciudadano, le produce una sensación de responsabilidad en las gestiones y le permite velar porque la administración satisfaga sus demandas (Gutiérrez, Vázquez, & Cuesta, 2010).

**Competencia del personal que presta el servicio:** la capacitación técnica de los recursos humanos al servicio de la administración es un factor fundamental para

transmitir al ciudadano una prestación de calidad (Gutiérrez, Vázquez, & Cuesta, 2010).

**Cortesía y amabilidad del personal:** la labor del personal de contacto con el ciudadano es fundamental, pues es el que ofrece de forma directa la prestación. La importancia se multiplica cuando se habla de servicios o administraciones públicas en donde, por su tamaño o desempeño, aquellos se basan en el contacto directo entre el personal y el ciudadano. El trato humano con el usuario del servicio es un factor clave en la estrategia de calidad (Gutiérrez, Vázquez, & Cuesta, 2010).

**Credibilidad en la prestación del servicio:** la credibilidad en el ámbito de la actuación pública se consigue a través del respeto a una serie de principios, el trato igualitario, o la equidad o profesionalidad en la gestión de los asuntos públicos. El indicador válido para evaluar este factor es el grado de confianza que inspiran, por un lado, los empleados de contacto y, por otro, la imagen de la organización administrativa. La imagen sirve como filtro para establecer las diferencias entre las expectativas y las percepciones haciendo si, por ejemplo, se tiene una buena imagen que los errores influyan en menor medida sobre las percepciones (Gutiérrez, Vázquez, & Cuesta, 2010).

**Formalidad y responsabilidad del servicio:** no tratar de traicionar las promesas o esperanzas de los ciudadanos ayuda a la generación de una percepción más favorable de la calidad del servicio y, sobre todo, en el caso de los servicios públicos. El servicio debe prestarse con consistencia y precisión, evitando arbitrariedades y responsabilizando al personal de objetivos concretos de actuación. El concepto de responsabilidad es muy valorado por el ciudadano, acostumbrado en muchas ocasiones a no identificar a la persona encargada de la tramitación del expediente que le concierne (Gutiérrez, Vázquez, & Cuesta, 2010).

**Seguridad en la prestación y calidad de los aspectos tangibles:** la prestación del servicio debe estar exenta de peligros o riesgos innecesarios para el ciudadano. Aquí desempeñan un papel relevante los criterios de ergonomía y de adaptación a

personas discapacitadas de las instalaciones administrativas. En esta misma dirección, hay que intentar que, en la medida de lo posible, los aspectos tangibles como el mobiliario o los materiales utilizados en el servicio proyecten la calidad del mismo (Gutiérrez, Vázquez, & Cuesta, 2010).

Gutiérrez, Vázquez, & Cuesta (2010) manifiestan. Los factores descritos constituyen la piedra angular para la evaluación de la calidad del usuario del servicio.

### **Dimensiones de la calidad del servicio**

Prieto & Hernández (2014) manifiestan. Como punto de partida, se puede señalar que existe un elevado grado de consenso en relación a la multidimensionalidad de la calidad del servicio. Ello significa que, cuando los usuarios evalúan la calidad de un servicio, no tienen en cuenta un único factor o criterio, sino varios. (pp. 82-83)

Parasuraman, Zeithalm, & Berry (1985) llevaron a cabo un estudio exploratorio aplicado a cuatro tipos de servicios: tarjetas de crédito, la banca, seguros y servicios educativos; lo que les permitió identificar diez atributos determinantes de la calidad del servicio, percibida por el usuario: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente.

**Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

**Fiabilidad:** Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

**Capacidad de respuesta:** Disposición para ayudar a los clientes y proveedores de un servicio rápido.

**Profesionalidad:** Posesión de las destrezas requeridas y conocimientos de ejecución de servicio rápido.

**Cortesía:** Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.

**Credibilidad:** Veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se provee.

**Seguridad:** Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

**Accesibilidad:** Servicio accesible y fácil de contactar.

**Comunicación:** Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles.

**Comprensión del cliente:** Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Posteriormente, y como resultado de más investigaciones, Zeithaml & Bitner (2002) consideraron más apropiado consolidar esas diez dimensiones iniciales en cinco, ya que se encontró una elevada similitud entre algunos de ellos. Concretamente, la profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad se agruparon en una sola dimensión que se resumió como el atributo seguridad. Por otro lado, la accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario se agruparon en el atributo denominado empatía. De modo que las dimensiones resultantes fueron los siguientes:

**Tangibilidad:** referido a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos utilizados para prestar el servicio, apariencia del personal y materiales de comunicación. En otras palabras, es lo que el usuario percibe como evidencia física del servicio. Este atributo incluiría, por ejemplo, el aspecto del personal

de contacto con el usuario, la decoración del local, presentación de folletos, disponibilidad de equipos, entre otras (Zeithaml & Bitner, 2002).

**Fiabilidad:** se refiere a la habilidad para brindar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable. Es decir, que el servicio se preste bien desde el principio y que la institución cumpla las promesas que haga. Tiene que ver con: exactitud en la facturación, el servicio se presta en el tiempo especificado en el diseño del servicio, entre otros. Este atributo es uno de los que se considera más a menudo por parte de los usuarios, por lo que se muestra como uno de los más determinantes en la percepción que éstos se hagan de la calidad del servicio (Zeithaml & Bitner, 2002).

**Capacidad de respuesta o responsabilidad:** tiene que ver con la disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los usuarios y ofrecerles un servicio rápido, oportuno y satisfactorio. Los usuarios son cada vez más exigentes en este sentido, quieren que se les atienda sin tener que esperar. Este atributo se manifiesta a través del lapso de tiempo que debe esperar para recibir respuesta a su solicitud, así como en la flexibilidad y la capacidad para adecuar y personalizar el servicio conforme a sus necesidades (Zeithaml & Bitner, 2002).

La capacidad de respuesta responde a la inmediatez en hacerse cargo de la demanda y en la rapidez y/o puntualidad de su solución.

**Seguridad:** este atributo hace énfasis en que los empleados dispongan de las habilidades, conocimientos y capacidades necesarias para: la prestación del servicio, el contacto personal, realizar las operaciones relacionadas con su labor, resolver preguntas, inquietudes y problemas de los usuarios; prestar atención, consideración, respeto y amabilidad en el trato con los mismos. Así como para transmitir una imagen de honestidad de la organización en cuanto a la veracidad y creencia del servicio que ofrece, inspirando credibilidad y confianza al usuario, la cual se expresa mediante el sentimiento de éstos de

estar en buenas manos, es decir, que se sientan tranquilos y no perciban peligros o riesgos en su relación con el proveedor del servicio. Para potenciar este atributo, es importante que las instituciones den a los empleados oportunidades de aprender y de hacer (Zeithaml & Bitner, 2002).

**Empatía:** se refiere a la manera en que se presta el servicio, brindando atención individualizada a los usuarios, facilitando el contacto y acceso a la organización; y manteniendo informado al usuario en un lenguaje que le sea fácilmente entendible, con respecto al servicio que se suministra, el costo del mismo, los cambios que se realicen y las alternativas de solución cuando se presentan problemas. En este sentido, este atributo se manifiesta en: compromiso con el usuario, cortesía, amabilidad, trato al usuario con respeto y consideración; interés y voluntad para resolver problemas, capacidad para escuchar al usuario la gestión de sus reclamos y sugerencias, horarios de atención flexibles y adecuados, entre otras (Zeithaml & Bitner, 2002).

### **Evaluación de la calidad de servicios**

Eiglier & Langeard (1989) señalan. “La calidad de un servicio debe evaluarse en tres dimensiones diferentes: el output, los elementos del servicio y el proceso en sí mismo. Los tres elementos deben ser percibidos y comparados por el cliente”

#### **Output:**

Eiglier & Langeard (1989) señalan. Un servicio es de buena calidad cuando satisface exactamente las necesidades y las expectativas del cliente. De ahí surge la necesidad del conocimiento de estas expectativas, desembocan en una segmentación que permite adaptar el servicio ofrecido al segmento seleccionado.

#### **El Proceso:**

Eiglier & Langeard (1989) señalan. “Esta calidad se expresa por la fluidez y la facilidad de las fases sucesivas del servicio, su eficiencia, su secuencia y su grado de adecuación con lo que le gusta o no hacer al cliente y con el servicio buscado”

**Los elementos del servicio.** La calidad de los elementos del servicio se expresa en dos dimensiones.

- De cada uno de ellos tomados aisladamente: modernidad, sofisticación, limpieza, estado de mantenimiento y facilidad de uso de los elementos del soporte físico, eficiencia, calificación, presentación y disponibilidad del personal en contacto; similitud de los clientes, es decir, pertenencia al mismo segmento.
- De coherencia entre sus elementos y grado de adaptación al servicio buscado, y por tanto, a las expectativas del segmento.

### **Características del servicio**

Según Berry, Bennett, & Brown, (1989) manifiestan que los servicios deben tener las siguientes características:

#### **Intangibilidad:**

Berry et al. (1989) indican “hacen que estos se distingan por características únicas que es necesario tener en cuenta”

#### **Inseparables**

Berry et al. (1989) indican. “Al mismo tiempo que se crean se consumen. La ausencia o presencia de la calidad solo puede ser determinada por el momento en que tienen lugar el encuentro de servicio”

#### **Heterogéneos**

Berry et al. (1989) indican “son producidos individualmente y por lo tanto, también tienen un valor único”

#### **Perecederos:**

Berry et al. (1989) indican “después de haber sido creados no pueden ser almacenados”

## **Importancia de la calidad del servicio**

Santesmases (2007) establece que "La importancia de la calidad del servicio, como factor diferenciador, es tan grande que debe ser objeto de un riguroso y sistemático control que detecte cualquier insuficiencia o inadecuación en la prestación de los servicios" (p.883).

## **Marco conceptual**

### **Calidad**

Díaz (2008) indica. El alcance de calidad, aunque prestado del mundo de la empresa fue evolucionando, así en la Carta Iberoamericana del 2008 se define el concepto de calidad en la gestión pública como una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer progresivamente las necesidades y expectativas de la ciudadanía, al servicio público, con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. (p.7)

### **Servicio**

Duque (2005) define. "Servicio es entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor" (p.64).

Alcaraz & Martinez (2012) definen. "Servicio es un conjunto de actividades realizadas de forma racional cuya finalidad es lograr la satisfacción del cliente" (p.58).

### **Calidad de servicio:**

Duque (2005) señala. En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor (p.67).



## **Competencias**

CORPOEDUCACIÓN (2003) conceptualiza. La competencia es “un saber hacer frente a una tarea específica, (...). Esta competencia supone conocimientos, saberes y habilidades que emergen en la interacción que se establece entre el individuo y la tarea y que no siempre están de antemano” (p.3)

## **Municipalidad**

El artículo 40 de ley N° 27783 Ley de Bases de la Descentralización define. Las municipalidades son órganos de gobierno local que se ejercen en las circunscripciones provinciales y distritales de cada una de las regiones del país, con las atribuciones, competencias y funciones que les asigna la constitución política, la ley orgánica de municipalidades y la presente ley.

## **Servicios administrativos**

Los servicios administrativos son todos aquellos que se llevan a cabo en las empresas y organizaciones públicas o privadas para poder llegar a cumplir con las metas establecidas, de una manera eficiente.

### **1.4. Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿Existe relación entre perfil del servidor público con la calidad de servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota - 2018?

#### **Problemas específico**

¿Cuál es el perfil del servidor público de la Municipalidad Provincial de Chota - 2018?

¿Cómo se percibe la calidad de los servicios administrativos que presta la Municipalidad Provincial de Chota - 2018?

¿Cuál es el grado de relación que existe entre el perfil del servidor público y la calidad de los servicios administrativos que oferta la Municipalidad Provincial de Chota -2018?

### **1.5. Justificación del estudio**

La razón que llevó a realizar el presente estudio investigación es porque se pretendió determinar si el perfil del servidor público tienen relación con la calidad de servicios administrativos que oferta la municipalidad de Chota, debido a que hoy en día la población necesita que los gobiernos locales presten servicios de calidad que satisfaga las múltiples necesidades, ya que el ciudadano es un agente que contribuye con el pago de diversos tributos y es así que el ciudadano necesita que la municipalidad le preste servicios cuando lo solicita; es por tal razón que el trabajador de la municipalidad debe poseer las competencias suficientes para atender al ciudadano con profesionalismo, respetando sus derechos tal como se establece en la carta magna del Perú. Basándose en la teoría científica la justificación es la siguiente.

La presente investigación social buscó mediante la aplicación de la teoría identificar y determinar la relación que existe entre el perfil del servidor público y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Provincial de Chota, cuyos resultados permitieron contrastar teorías que sirven de aporte a nuevos planteamientos de investigación.

Para el desarrollo del estudio se tuvo presente el método científico, los procedimientos, técnicas e instrumentos que se utilizaron en la presente investigación contaron con la validez y confiabilidad suficiente para ser empleados. En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta–cuestionario. De esta manera también servirá como guía para la realización de posteriores investigaciones que se adapten a la metodología científica aplicada al campo de las ciencias fácticas - sociales. De otra manera el presente estudio puede servir como base para posteriores análisis en otras municipalidades a nivel nacional.

La presente investigación buscó identificar y determinar la relación que existe entre el perfil del servidor público y la calidad de servicios administrativos del municipio de Chota, contribuyendo de esta manera a la municipalidad de Chota y a otras

municipalidades conozcan cuales son las competencias que debe poseer el servidor público que presta de servicios administrativos a la población y así puedan tomar decisiones asertivas.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe relación entre el perfil del servidor público con la calidad de los servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota - 2018.

### **Hipótesis específicas**

El perfil del servidor público de la Municipalidad Provincial de Chota está de acuerdo a la función que desempeñan.

Los servicios administrativos que presta la municipalidad Provincial de Chota son percibidos como de muy buena calidad.

El grado de relación que existe entre el perfil del servidor público y la calidad de los servicios administrativos que oferta la Municipalidad Provincial de Chota -2018 es positivo.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General.**

Determinar la relación entre el perfil del servidor público y la calidad de los servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota - 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos.**

- a) Identificar el perfil del servidor público de la Municipalidad Provincial de Chota - 2018.
  
- b) Determinar la percepción de la calidad de los servicios administrativos que oferta la Municipalidad Provincial de Chota -2018.

- c) Establecer la relación entre el perfil del servidor público y la calidad de los servicios administrativos que oferta la Municipalidad Provincial de Chota -2018.

## **II. METODO**

### **Método hipotético deductivo**

El método utilizado fue el hipotético-deductivo, el cual consistió en ir de la hipótesis a la deducción para determinar la verdad o caso contrario la falsedad de los hechos, procesos o conocimientos (Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagomez, 2013).

### **Tipo y diseño de Investigación.**

#### **Tipo**

El presente estudio de investigación es tipo descriptivo de enfoque cuantitativo.

Bernal (2016) en su libro define. “En este tipo de investigación se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, se realizan diagnósticos, perfiles, o se diseñan productos, modelos, prototipos y guías” (p.143). Asimismo:

Bernal (2016) en su libro define. “Este tipo de investigación se guía por preguntas de investigación que se formula el investigador; cuando se plantean hipótesis, se soporta en técnicas como la entrevista, la encuesta, la observación y la revisión documental” (p.144).

El presente estudio de investigación estuvo circunscrito bajo el enfoque cuantitativo. Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez (2013) definen. “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para contestar preguntas y probar la hipótesis formulada, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación, con el uso de la estadística descriptiva e inferencial” (p.73). Además, durante el desarrollo se hizo uso del método científico por la

rigurosidad del enfoque permitiendo de esta manera determinar la relación de ambas variables

## **2.1. Diseño de investigación**

El diseño específico del presente trabajo de investigación fue: diseño no experimental - transversal – correlacional.

### **No experimental**

Por el abordaje el presente estudio de investigación se sujetó a la realización del diseño no experimental, diseño que consistió en la no manipulación de las variables ya que permitió observar a los fenómenos en su ambiente natural. Es por tal razón, que durante la investigación se identificó el perfil del servidor público y también se determinó la percepción de la calidad de los servicios administrativos que oferta la Municipalidad Provincial de Chota -2018, de tal manera que se permitió determinar la relación entre ambas variables objeto de estudio.

Los diseños no experimentales son aquellos cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupos de control, ni mucho menos experimental. Analizan, estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia (Carrasco, 2014).

### **Transversal**

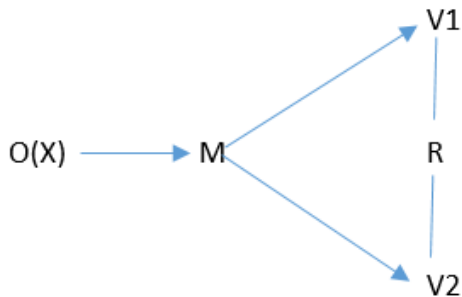
La presente investigación se desarrolló bajo el diseño transversal el cual consistió recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único, cuyo propósito fue describir las variables, y determinar la relación en un momento dado.

### **Correlacional**

Este tipo de diseño correlacional permitió, analizar y estudiar la relación de los hechos y fenómenos de la realidad. Para conocer su nivel de relación o ausencia de

ellas, busca determinar el grado de relación entre ambas variables objeto de estudio (Carrasco, 2014).

Esquematación del diseño de investigación:



Donde:

O(X): denota la observación que se hace a la realidad

M: Muestra de la población

V<sub>1</sub> = Perfil del servidor público.

V<sub>2</sub> = Calidad de servicio.

R = Grado de correlación entre ambas variables.

## 2.2. Variables, operacionalización:

### Variables

Carrasco (2014) define. “Las variables son aspectos de los problemas de investigación que expresan un conjunto de propiedades, cualidades y características observables de las unidades de análisis, tales como individuos, grupos sociales, hechos, procesos y fenómenos sociales o naturales” (p.219).

V1: Perfil del servidor público

V2: Calidad de servicio

.

## Operacionalización de las variables

Variables	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Técnica-Instrumento	Escala de medición	Niveles rangos
V1: perfil del servidor público	Bastidas & Bolaños (2009) definen, (...). "Conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión" (p.7). Además:	D1: Competencias laborales generales	- Intelectuales	Encuesta-cuestionario	Ordinal	Muy adecuado (15-27) Adecuado (27-39) Regular (39-51) Inadecuado (51-63) Muy Inadecuado (63-75)
			- Personales		Ordinal	
			- Interpersonales		Ordinal	
			- Organizacionales		Ordinal	
			- Tecnológicos		Ordinal	
		D2: Competencias laborales específicas	- Conocimientos		Ordinal	
			- Habilidades		Ordinal	
			- Actitudes		Ordinal	
V2: Calidad de Servicio	El Gobierno de la Provincia del Salta (2014) define. La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública. Es además el recurso con que cuenta un Estado para compensar las desigualdades de la población a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios. (p.12)	D1: Tangibilidad	- Equipamiento	Encuesta-cuestionario	Ordinal	Muy mala (20-36)
			- Instalaciones físicas		Ordinal	
			- Apariencia del personal		Ordinal	
		D2: Fiabilidad	- Cumplimiento promesas		Ordinal	Mala (36-52)
			- Fiabilidad de los servicios		Ordinal	
			- Fiabilidad de la información		Ordinal	
		D3: Capacidad de respuesta	- Tiempo de espera en atención		Muy buena (84-100)	
			- Atención de reclamos			
			- Horarios de atención			
		D4: Seguridad	- Profesionalismo		Ordinal	
			- Cortesía		Ordinal	
			- Credibilidad		Ordinal	
		D5: Empatía	- Accesibilidad		Ordinal	
			- Comunicación		Ordinal	
			- Comprensión al usuario		Ordinal	

## 2.3. Población y muestra

### Población

Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2013) definen. “En las ciencias sociales la población es el conjunto de individuos o personas o instituciones que son motivo de investigación” (p.205).

Para medir las variables “perfil del servidor público y calidad de servicios” la población estuvo constituida por los ciudadanos que acuden hacer uso de los servicios que presta la municipalidad provincial de Chota, considerándose una población infinita por el hecho que se desconoce el número de personas que asisten hacer uso de los servicios del municipio; sin embargo, es posible su identificación en el momento en que acuden hacer uso de la prestación del servicio.

### Muestra

Ñaupas et al. (2013) definen. “La muestra es el subconjunto, parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo” (p.206).

Para determinar la muestra se hizo uso de la siguiente formula, por desconocimiento del número de la población que hace uso de los servicios administrativos del municipio.

### Fórmula para determinar la muestra

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{d^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2}$$

$$n=384.16$$

$$n=385 \text{ ciudadanos}$$



**Tabla 1. Determinación de la Muestra**

<b>Detalle</b>	<b>Dato</b>	
Grado de confianza (1- $\alpha$ )	$\alpha$	0.95
Distribución normal estandarizada	z	1.96
Si tiene característica de interés	p	0.50
No tiene característica de interés	q	0.50
Error (Precisión)	d	0.05

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

Carrasco (2014) define. “La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia debido a la utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (p.314).

Para recolectar los datos de ambas variables se utilizó la técnica de la encuesta.

### **Instrumento**

Carrasco (2014) manifiesta. Los instrumentos de investigación cumplen roles muy importantes en la recogida de datos, y se aplican según la naturaleza y características del problema y la intencionalidad del objetivo de investigación. Algunos autores lo denominan instrumentos de observación, otros, instrumentos de medición. (p.334)

Carrasco (2014) define. Conjunto de preguntas o ítems debidamente organizados e impresos, módulos o cualquier forma organizada o prevista que permita obtener y registrar respuestas, opiniones, actitudes manifiestas, características diversas de las personas o elementos que son materia del estudio de investigación. (p.334)

El instrumento utilizado durante el desarrollo de la investigación fue el cuestionario el cual sirvió para recoger datos de ambas variables objeto de estudio.

## Validez

Carrasco (2014) define. “Este atributo de los instrumentos de investigación consiste en que estos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de la variable o variables en estudio” (p.336)

Para la validez del instrumento de recolección de datos se recurrió al juicio de dos expertos. Del cual se pudo tener diferentes tipos de evidencias relacionada con el contenido, criterio y de constructo.

Validez del contenido: El instrumento tuvo los principales ítems de la investigación, habiéndose recurrido para dicha validación a tres expertos en la materia.

Validez de constructo: Existe una relación directa entre los conceptos sobre la base del marco teórico.

## Confiabilidad

Carrasco (2014) define. “Es la cualidad de un instrumento de medición, que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupos de personas en diferentes periodos de tiempo” (339).

Se realizaron cálculos estadísticos para determinar el nivel de consistencia interna del instrumento de recolección de datos y se usaron estadígrafos de acuerdo a la naturaleza de los datos recogidos, en este caso se utilizó el alfa de Cronbach, los resultados son los siguientes:

Fórmula del alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Alpha de Cronbach  
Si = Varianza de cada ítem

K = Número de Ítems  
St = Varianza del total

### **Resultado del instrumento para identificar el perfil profesional:**

El resultado obtenido nos muestra un grado de confiabilidad de 0.86; esto quiere decir que el instrumento aplicado fue confiable.

### **Resultado de instrumento para determinar la calidad de servicios**

El resultado obtenido nos muestra un grado de confiabilidad de 0.88; esto quiere decir que el instrumento aplicado fue confiable.

## **2.5. Método de análisis de datos**

Para esta investigación los datos se han procesado y analizado en Microsoft Excel y se presentan en tablas y figuras. Para el análisis de los datos se hizo uso la estadística descriptiva.

## **2.6. Aspectos éticos**

Durante la investigación se aplicó los siguientes criterios éticos:

**Tabla 2.** *Criterios éticos aplicados en la investigación*

<b>Criterios Éticos</b>	<b>Características Éticas</b>
<b>Consentimiento informado</b>	“Los partícipes estuvieron debidamente informados para su aplicación del instrumento”
<b>Confidencialidad</b>	“Se les informó la seguridad y protección de su identidad“
<b>Observación participante</b>	“El sujeto investigador actuó con prudencia durante el proceso de recolección de los datos”.
<b>Originalidad</b>	“Se citaron las referencias bibliográficas de la información mostrada en el presente estudio, a fin de respetar los derechos de autor”

**Fuente:** Elaboración propia.

Asimismo, se tuvo en consideración la norma APA sexta edición para citar y referenciar a los autores plasmados en el presente estudio, también se hizo uso del esquema de la guía de productos observables de las experiencias curriculares eje modelo de investigación de la Universidad César Vallejo.

### III. RESULTADOS

#### Tablas, figuras e interpretaciones

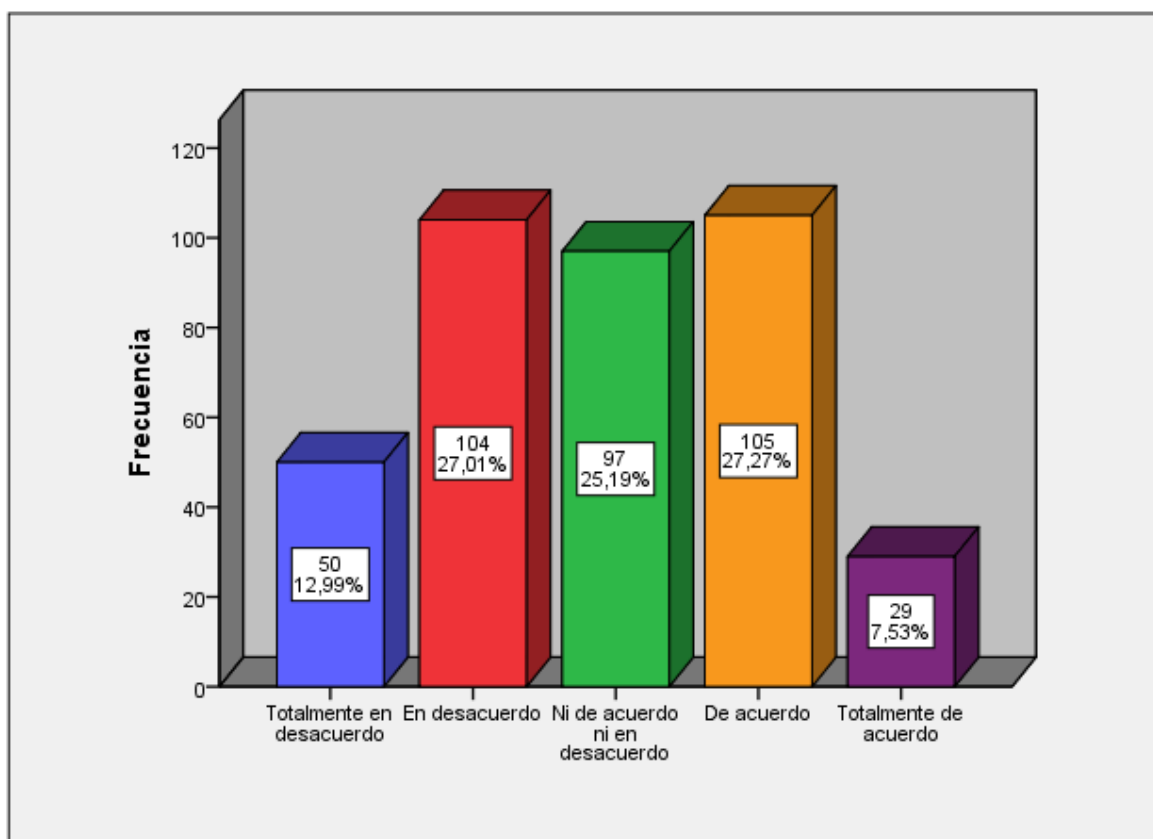
##### Resultados de la variable independiente según el objetivo específico 1:

Durante la investigación se logró identificar el perfil profesional del servidor público de la Municipalidad Provincial de Chota, según la percepción de los ciudadanos que han concurrido a prestar servicios del municipio, resultados que se detallan a continuación.

**Tabla 3.** *En la atención recibida observo que el servidor público toma decisiones adecuadas para resolver las consultas de los usuarios*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente en desacuerdo	50	13,0	13,0	13,0
En desacuerdo	104	27,0	27,0	40,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	97	25,2	25,2	65,2
Válido De acuerdo	105	27,3	27,3	92,5
Totalmente de acuerdo	29	7,5	7,5	100,0
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



*Figura 1.* En la atención recibida observo que el servidor público toma decisiones adecuadas para resolver las consultas de los usuarios.

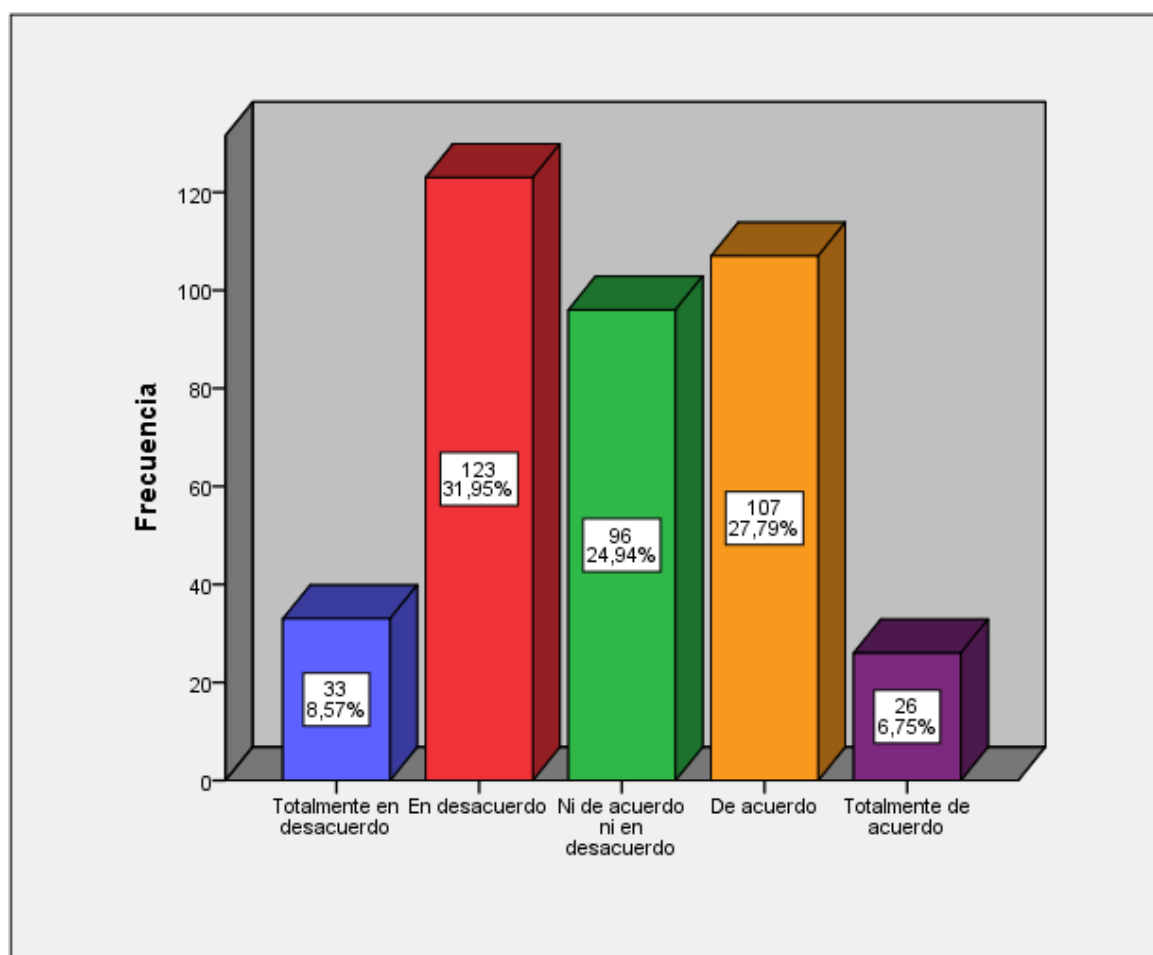
**Fuente:** tabla 3 - elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 1, del total de encuestados el 12.99% (50) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el servidor público toma decisiones adecuadas para resolver las consultas de los usuarios durante la atención, también el 27.01% (104) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 25.19% (97) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27.27% (105) están de acuerdo y finalmente el 7.53% (29) están totalmente de acuerdo. Esto indica que el personal que labora en la institución en su mayoría está preparado para resolver las consultas del ciudadano según la percepción del ciudadano.

**Tabla 4.** En la atención recibida observo que el personal posee creatividad para resolver las consultas de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	33	8,6	8,6	8,6
En desacuerdo	123	31,9	31,9	40,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	96	24,9	24,9	65,5
Válido De acuerdo	107	27,8	27,8	93,2
Totalmente de acuerdo	26	6,8	6,8	100,0
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



**Figura 2.** En la atención recibida observo que el personal posee creatividad para resolver las consultas de los usuarios.

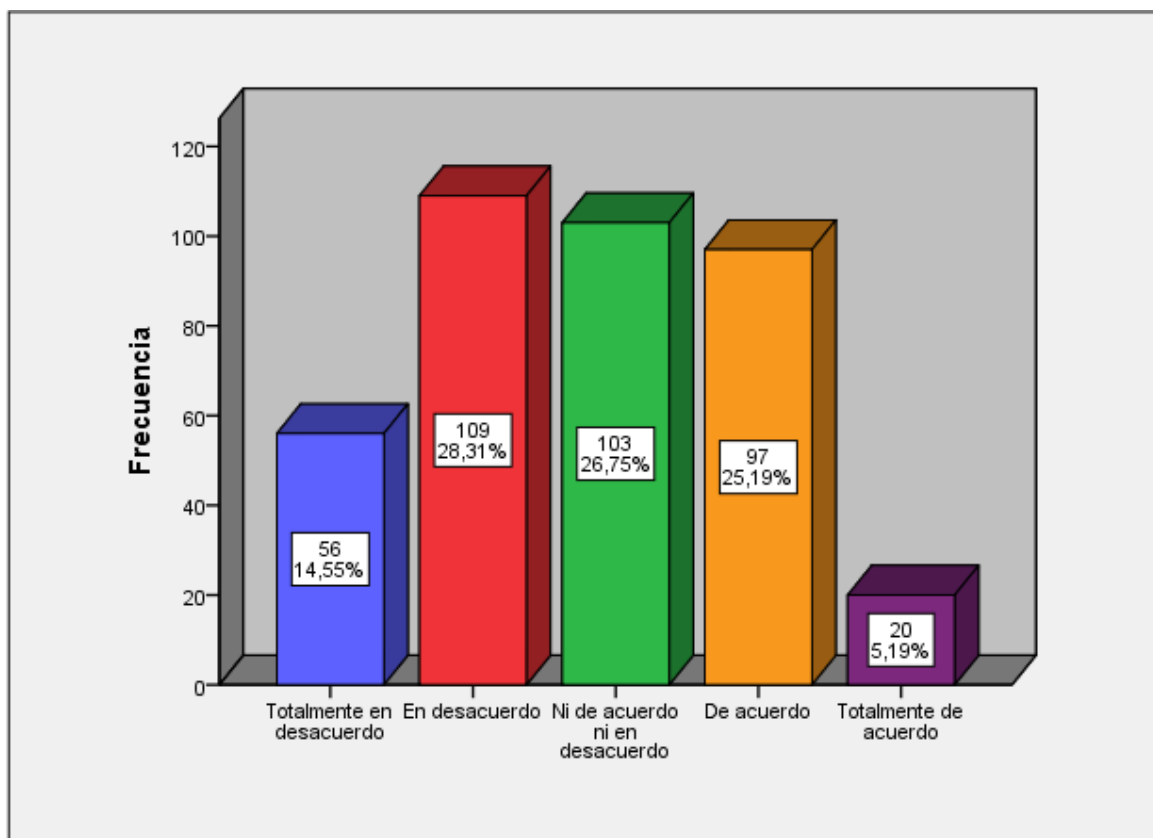
Fuente: tabla 4 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 2, del total de encuestados el 8.57% (33) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el personal posee creatividad para resolver las consultas de los usuarios durante la atención, también el 31.95% (123) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 24.94% (96) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27.79% (107) están de acuerdo y finalmente el 6.75% (26) están totalmente de acuerdo. Esto indica que el personal que labora en la institución en su mayoría no posee creatividad para resolver las consultas de los usuarios.

**Tabla 5.** *Considera que el personal de la municipalidad tiene la capacidad para resolver problemas oportunamente*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente en desacuerdo	56	14,5	14,5	14,5
En desacuerdo	109	28,3	28,3	42,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	103	26,8	26,8	69,6
Válido De acuerdo	97	25,2	25,2	94,8
Totalmente de acuerdo	20	5,2	5,2	100,0
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



*Figura 3.* Considera que el personal de la municipalidad tiene la capacidad para resolver problemas oportunamente.

**Fuente:** tabla 5 – elaboración propia

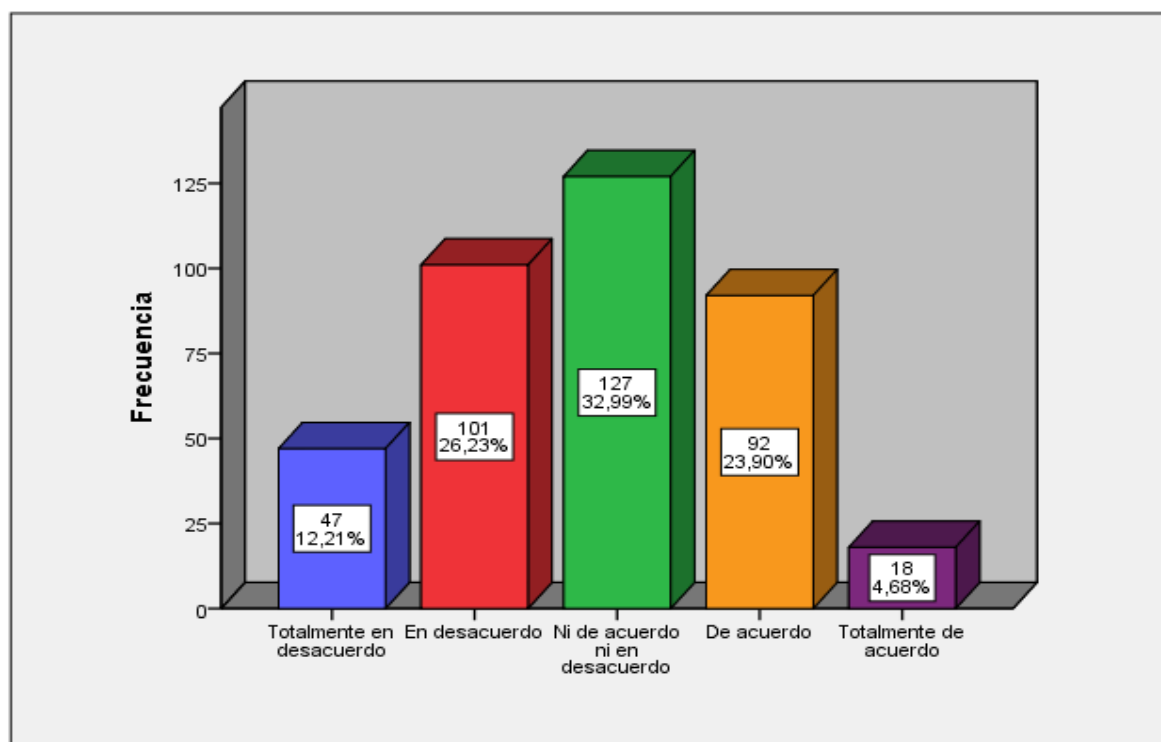
**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 3, del total de encuestados el 14.55% (56) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el personal de la municipalidad tiene la capacidad para resolver problemas oportunamente a los usuarios durante la atención, también el 28.31% (109) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 26.75% (103) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25.19% (97) están de acuerdo y finalmente el 5.19% (20) están totalmente de acuerdo. Esto indica que el personal que trabaja en la institución en su mayoría no está capacitado para resolver las consultas del ciudadano de manera oportuna, el cual se podría considerar que el personal carece de capacitación en manejo de habilidades blandas.



**Tabla 6.** En la atención recibida observo que el personal logra adaptar soluciones razonables ante situaciones específicas que se presentan en la atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	47	12,2	12,2	12,2
En desacuerdo	101	26,2	26,2	38,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	127	33,0	33,0	71,4
Válido De acuerdo	92	23,9	23,9	95,3
Totalmente de acuerdo	18	4,7	4,7	100,0
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



**Figura 4.** En la atención recibida observo que el personal logra adaptar soluciones razonables ante situaciones específicas que se presentan en la atención.

**Fuente:** tabla 6 – elaboración propia

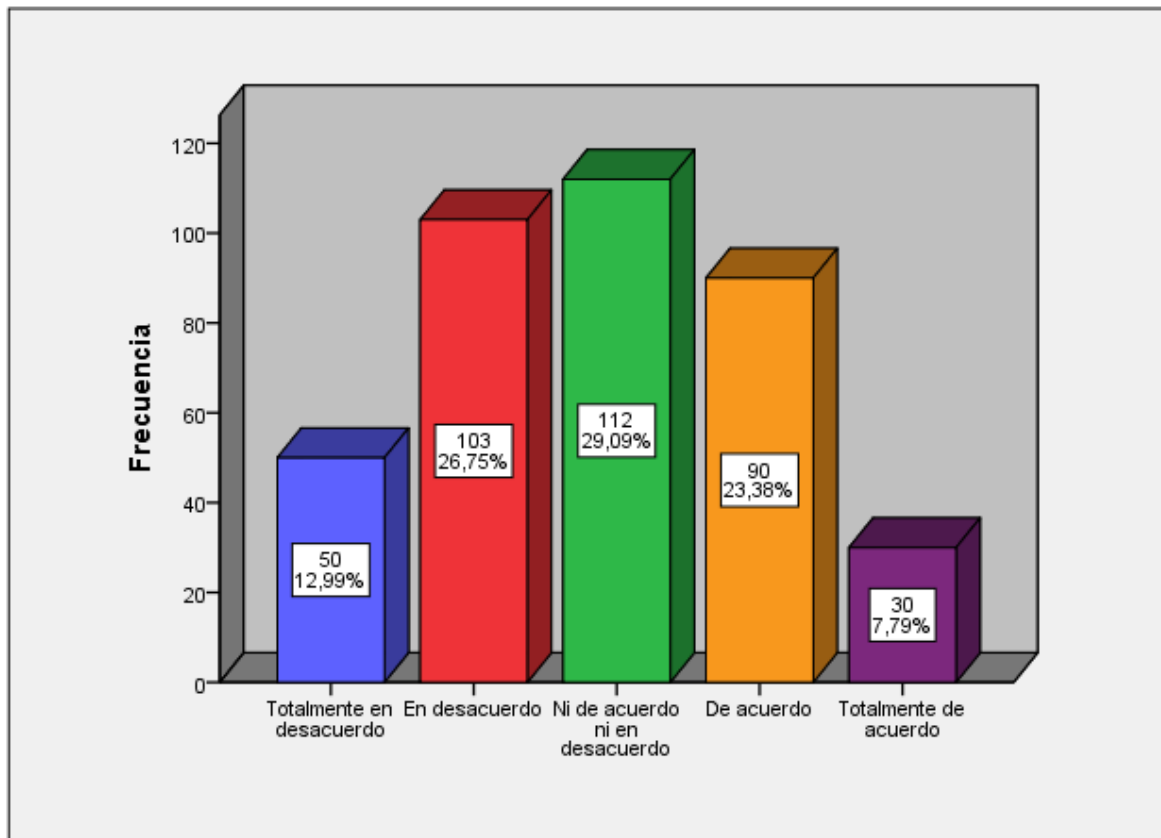
**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 4, del total de encuestados el 12.21% (47) han contestado que están totalmente en desacuerdo

que el personal logra adaptar soluciones razonables ante situaciones específicas que se presentan en la atención a los usuarios, también el 26.23% (101) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 32.99% (127) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23.90% (92) están de acuerdo y finalmente el 4.68% (18) están totalmente de acuerdo. Esto indica que el ciudadano percibe de manera indiferente que el personal que trabaja en la institución está preparado para solucionar problemas de manera razonable,

**Tabla 7.** *En la atención recibida percibo que el personal promueve el cumplimiento de normas legales vigentes*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente en desacuerdo	50	13,0	13,0	13,0
En desacuerdo	103	26,8	26,8	39,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	112	29,1	29,1	68,8
Válido De acuerdo	90	23,4	23,4	92,2
Totalmente de acuerdo	30	7,8	7,8	100,0
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



*Figura 5.* En la atención recibida percibo que el personal promueve el cumplimiento de normas legales vigentes.

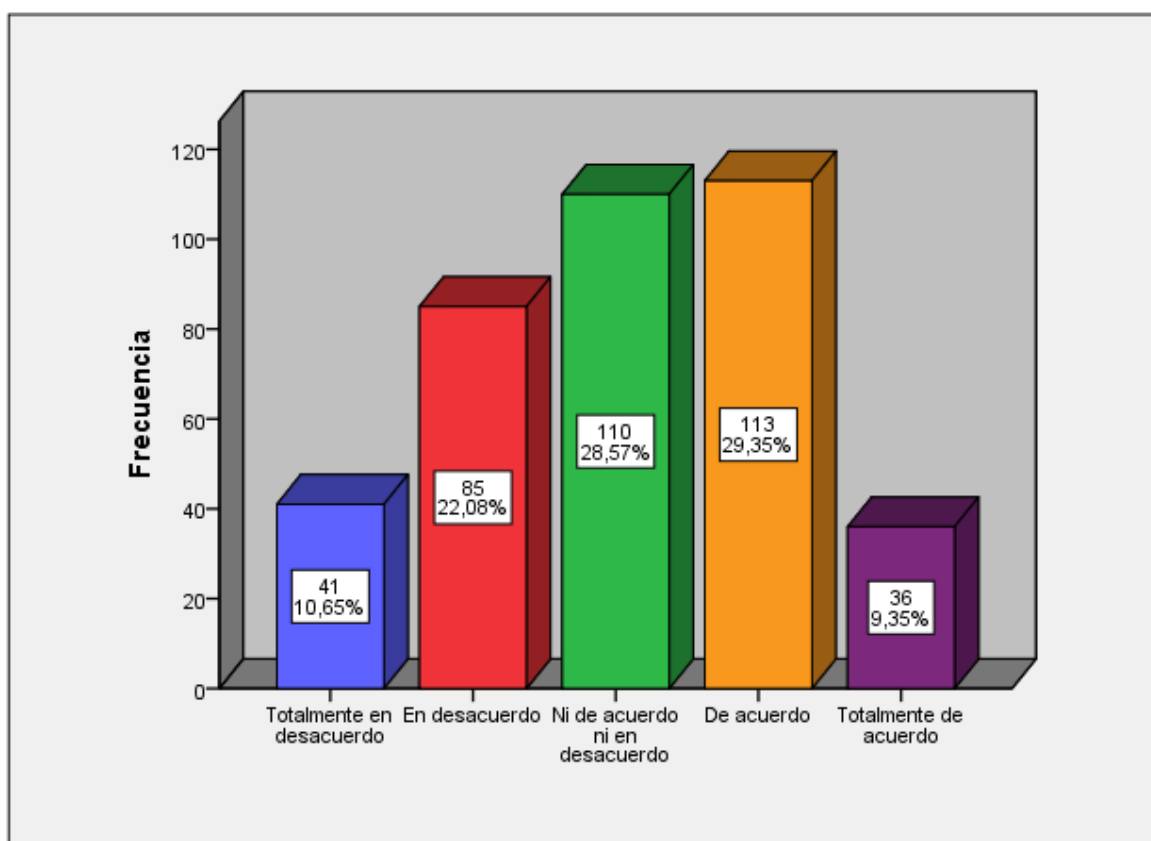
**Fuente:** tabla 7 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 5, del total de encuestados el 12.99% (50) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el personal promueve el cumplimiento de normas legales vigentes según la percepción durante la atención, también el 26.75% (103) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 29.09% (112) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23.38% (90) están de acuerdo y finalmente el 7.79% (30) están totalmente de acuerdo. Según el análisis realizado indica que el personal que trabaja en la institución en su mayoría no promueve el cumplimiento de normas legales vigentes, el cual se podría considerar que el personal carece de capacitación en manejo de normas generales y específicas según el ordenamiento jurídico constitucional.

**Tabla 8.** *El la atención recibida observo que el personal tiene un comportamiento adecuado y flexible para las situaciones que se presentan en la atención*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	41	10,6	10,6	10,6
En desacuerdo	85	22,1	22,1	32,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	110	28,6	28,6	61,3
Válido De acuerdo	113	29,4	29,4	90,6
Totalmente de acuerdo	36	9,4	9,4	100,0
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



**Figura 6.** *En la atención recibida observo que el personal tiene un comportamiento adecuado y flexible para las situaciones que se presentan en la atención.*

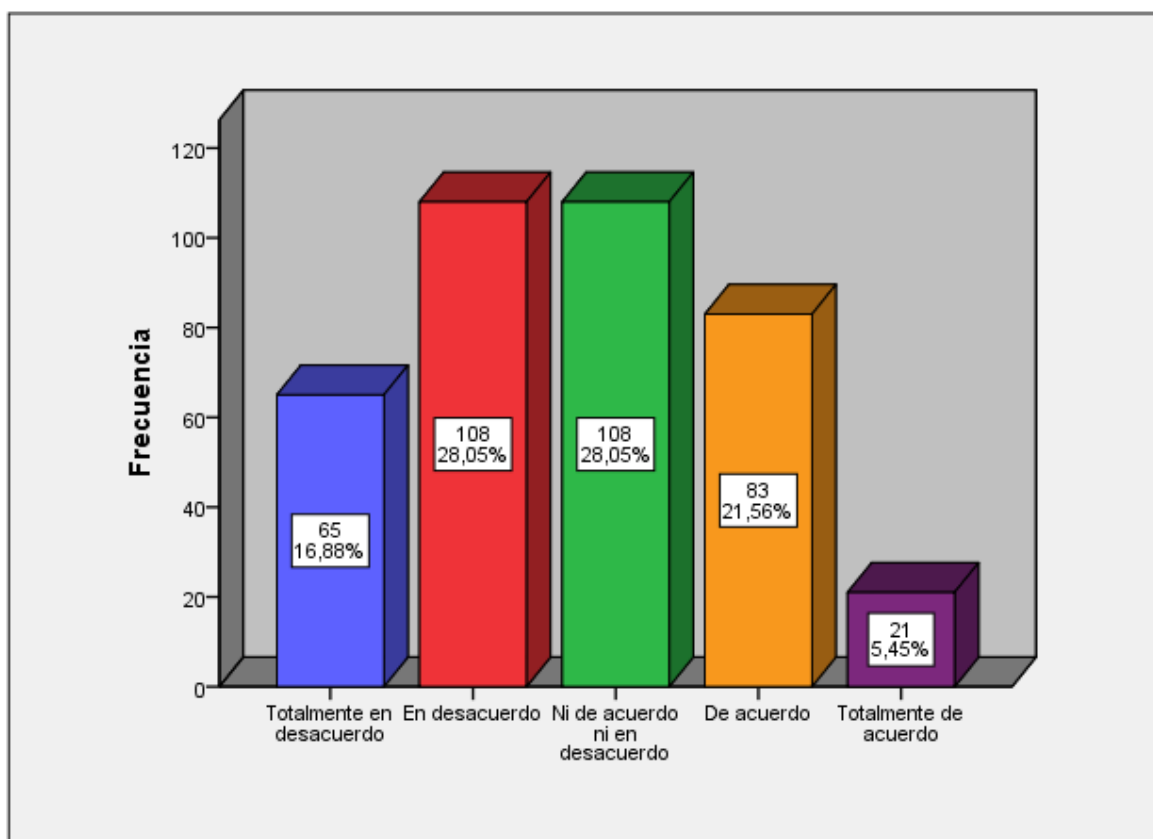
**Fuente:** tabla 8 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 6, del total de encuestados el 10.65% (41) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el personal tiene un comportamiento adecuado y flexible para las situaciones que se presentan en la atención según la observación realizada durante la atención, también el 22.08% (85) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 28.57% (110) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 29.35% (113) están de acuerdo y finalmente el 9.35% (36) están totalmente de acuerdo. promueve el cumplimiento de normas legales vigentes. Según el análisis realizado se puede decir que el personal en gran parte posee profesionalismo en el manejo de la ética profesional.

**Tabla 9.** *En la atención recibida observo que el personal brinda atención con sinceridad, lealtad, justicia y honradez*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido Totalmente en desacuerdo	65	16,9	16,9	16,9
En desacuerdo	108	28,1	28,1	44,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	108	28,1	28,1	73,0
De acuerdo	83	21,6	21,6	94,5
Totalmente de acuerdo	21	5,5	5,5	100,0
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



*Figura 7.* En la atención recibida observo que el personal brinda atención con sinceridad, lealtad, justicia y honradez.

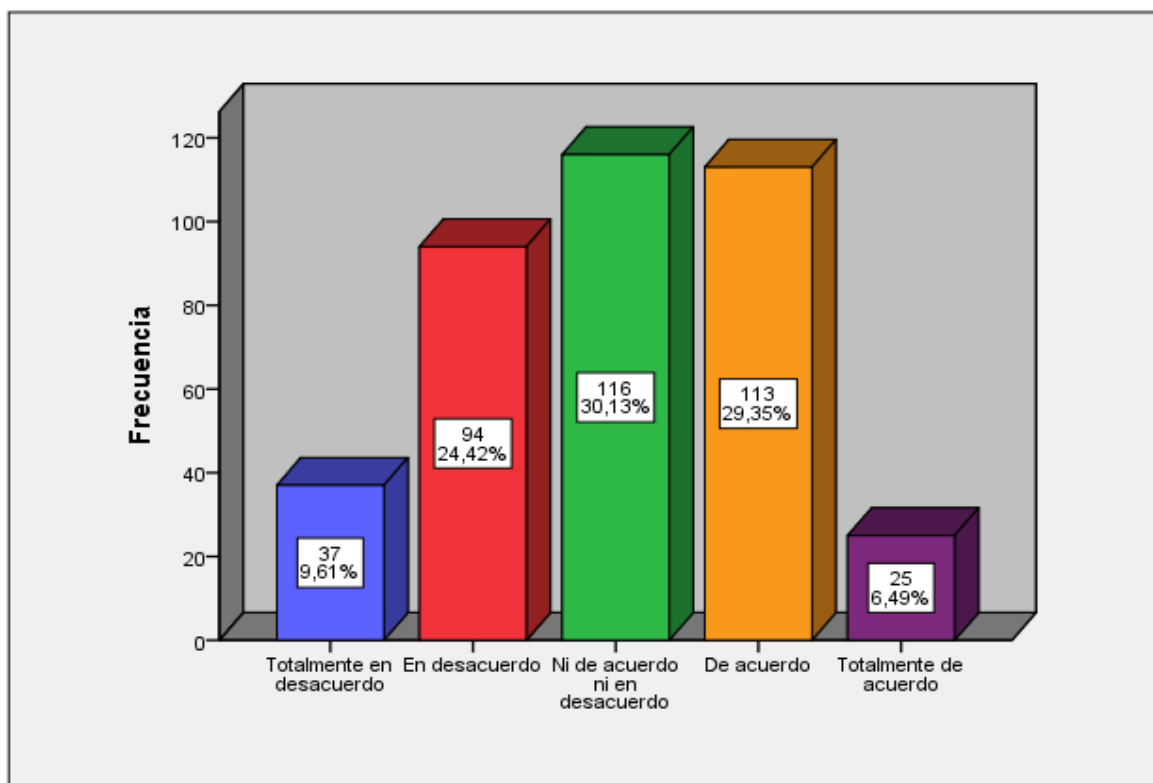
**Fuente:** tabla 9 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 7, del total de encuestados el 16.88% (65) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el personal brinda atención con sinceridad, lealtad, justicia y honradez según la observación realizada durante la atención, también el 28.05% (108) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 28.05% (108) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21.56% (83) están de acuerdo y finalmente el 5.45% (21) están totalmente de acuerdo. Según el análisis se puede considerar que el personal que labora en la institución en gran parte no brinda información con sinceridad, lealtad, justicia y honradez, pudiéndose inferir que el personal carece de valores éticos.

**Tabla 10.** En la atención recibida observo que el personal logra comunicarse adecuadamente de forma oral y escrita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	37	9,6	9,6	9,6
	En desacuerdo	94	24,4	24,4	34,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	116	30,1	30,1	64,2
	De acuerdo	113	29,4	29,4	93,5
	Totalmente de acuerdo	25	6,5	6,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



**Figura 8.** En la atención recibida observo que el personal logra comunicarse adecuadamente de forma oral y escrita

**Fuente:** tabla 10 – elaboración propia

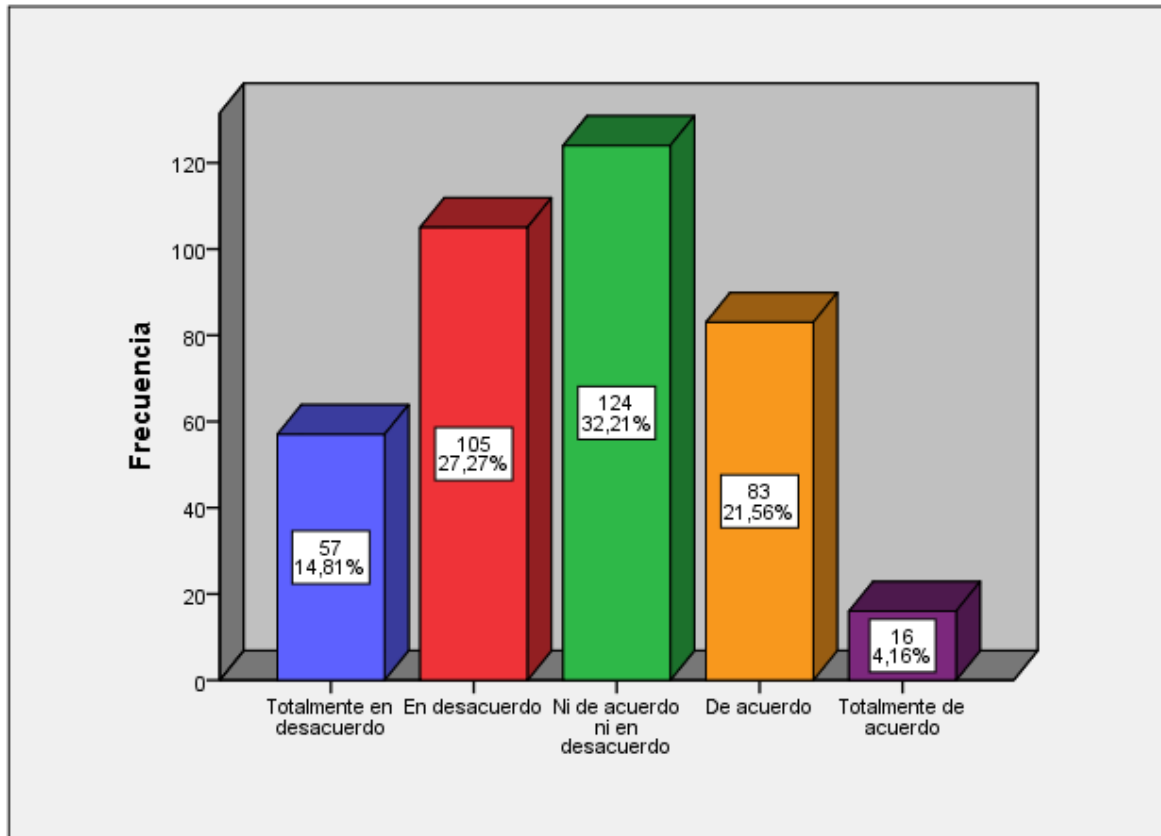
**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 8, del total de encuestados el 9.61% (37) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el personal logra comunicarse adecuadamente de forma oral y escrita según la observación realizada durante la atención recibida, también el 24.42% (94) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 30.13% (116) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 29.35% (113) están de acuerdo y finalmente el 6.49% (25) están totalmente de acuerdo. El análisis descrito nos da entender que el trabajador municipal en gran número logra comunicarse adecuadamente de forma oral y escrita.

**Tabla 11.** *En la atención recibida observo que el personal de la municipalidad trabaja en equipo para brindar atención adecuada*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	57	14,8	14,8	14,8
	En desacuerdo	105	27,3	27,3	42,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	124	32,2	32,2	74,3
	De acuerdo	83	21,6	21,6	95,8
	Totalmente de acuerdo	16	4,2	4,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.





*Figura 9.* En la atención recibida observo que el personal de la municipalidad trabaja en equipo para brindar atención adecuada.

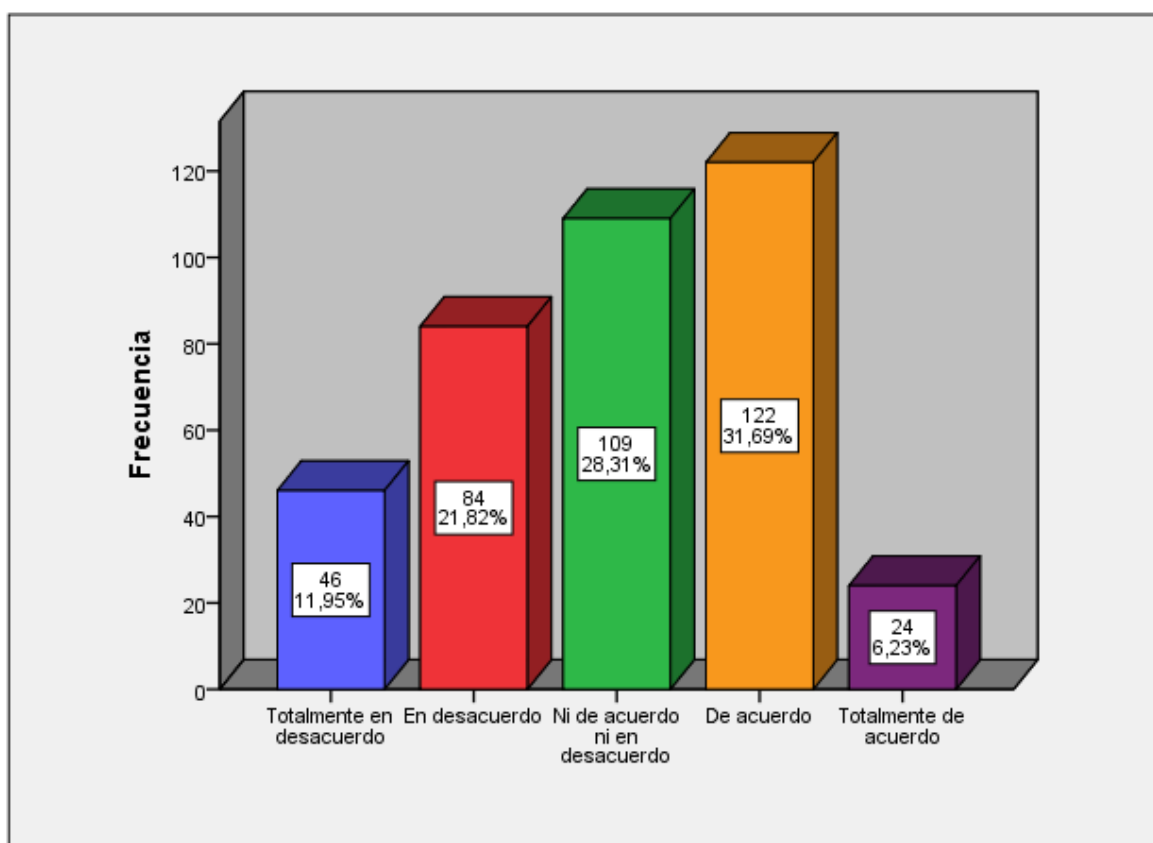
**Fuente:** tabla 11 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 9, del total de encuestados el 14.81% (57) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el personal de la municipalidad trabaja en equipo para brindar atención adecuada según la observación realizada durante la atención recibida, también el 27.27% (105) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 32.21% (124) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21.56% (83) están de acuerdo y finalmente el 4.16% (16) están totalmente de acuerdo. El análisis realizado da entender que el personal en gran parte carece de competencias para trabajar en equipo.

**Tabla 12.** En la atención recibida observo que el personal de la municipalidad planifica y organiza las acciones de su área de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	46	11,9	11,9	11,9
En desacuerdo	84	21,8	21,8	33,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	109	28,3	28,3	62,1
Válido De acuerdo	122	31,7	31,7	93,8
Totalmente de acuerdo	24	6,2	6,2	100,0
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



**Figura 10.** En la atención recibida observo que el personal de la municipalidad planifica y organiza las acciones de su área de trabajo.

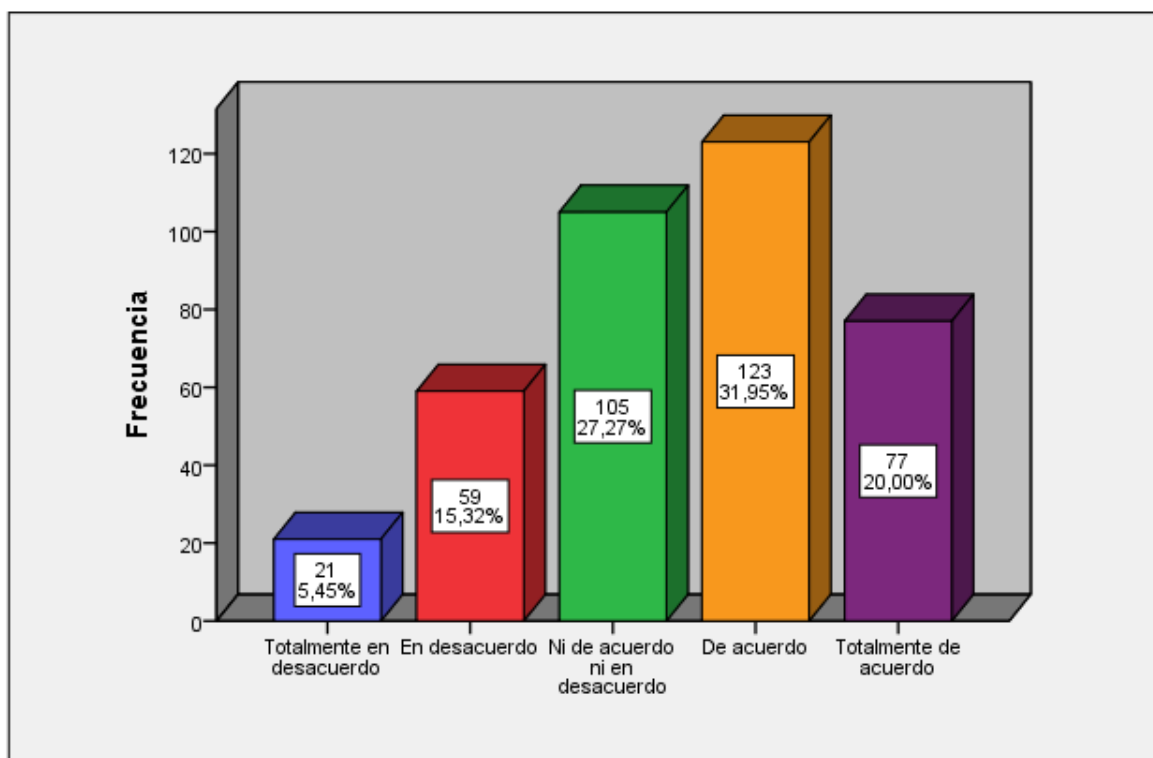
**Fuente:** tabla 12 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 10, del total de encuestados el 11.95% (46) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el personal de la municipalidad planifica y organiza las acciones de su área de trabajo según la observación realizada durante la atención recibida, también el 21.82% (84) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 28.31% (109) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 31.69% (122) están de acuerdo y finalmente el 6.23% (24) están totalmente de acuerdo. El análisis realizado da entender que el personal con que cuenta el municipio en gran parte posee competencias para planificar y organizar las actividades de su área de trabajo, pudiéndose inferir que el factor político es el que puede modificar dicha planificación y organización, conllevando a que no se cumpla algunos procesos.

**Tabla 13.** Durante la atención al usuario observo que el funcionario hace uso de herramientas tecnológicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	21	5,5	5,5	5,5
En desacuerdo	59	15,3	15,3	20,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	105	27,3	27,3	48,1
Válido De acuerdo	123	31,9	31,9	80,0
Totalmente de acuerdo	77	20,0	20,0	100,0
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



*Figura 11.* Durante la atención al usuario observo que el funcionario hace uso de herramientas tecnológicas.

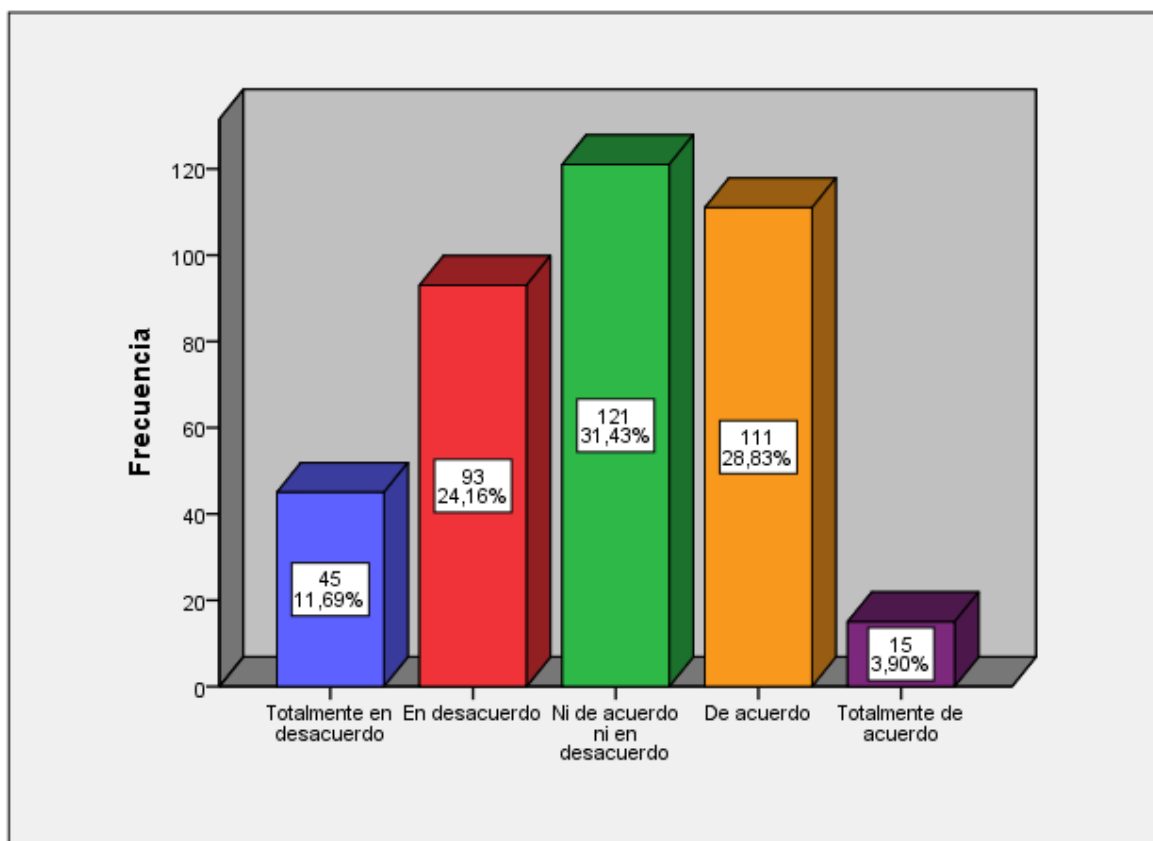
**Fuente:** tabla 13 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 11, del total de encuestados el 5.45% (21) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el funcionario hace uso de herramientas tecnológicas, según la observación realizada durante la atención recibida, también el 15.32% (59) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 27.27% (105) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 31.95% (123) están de acuerdo y finalmente el 20.00% (77) están totalmente de acuerdo. El personal con que cuenta la municipalidad en gran parte posee competencias tecnológicas para desempeñarse de manera eficiente en un marco de la modernización del estado.

**Tabla 14.** En la atención recibida identificó que el personal de la municipalidad posee conocimientos suficientes para desarrollar las actividades del área

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	45	11,7	11,7	11,7
En desacuerdo	93	24,2	24,2	35,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	121	31,4	31,4	67,3
Válido De acuerdo	111	28,8	28,8	96,1
Totalmente de acuerdo	15	3,9	3,9	100,0
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



**Figura 12.** En la atención recibida identificó que el personal de la municipalidad posee conocimientos suficientes para desarrollar las actividades del área.

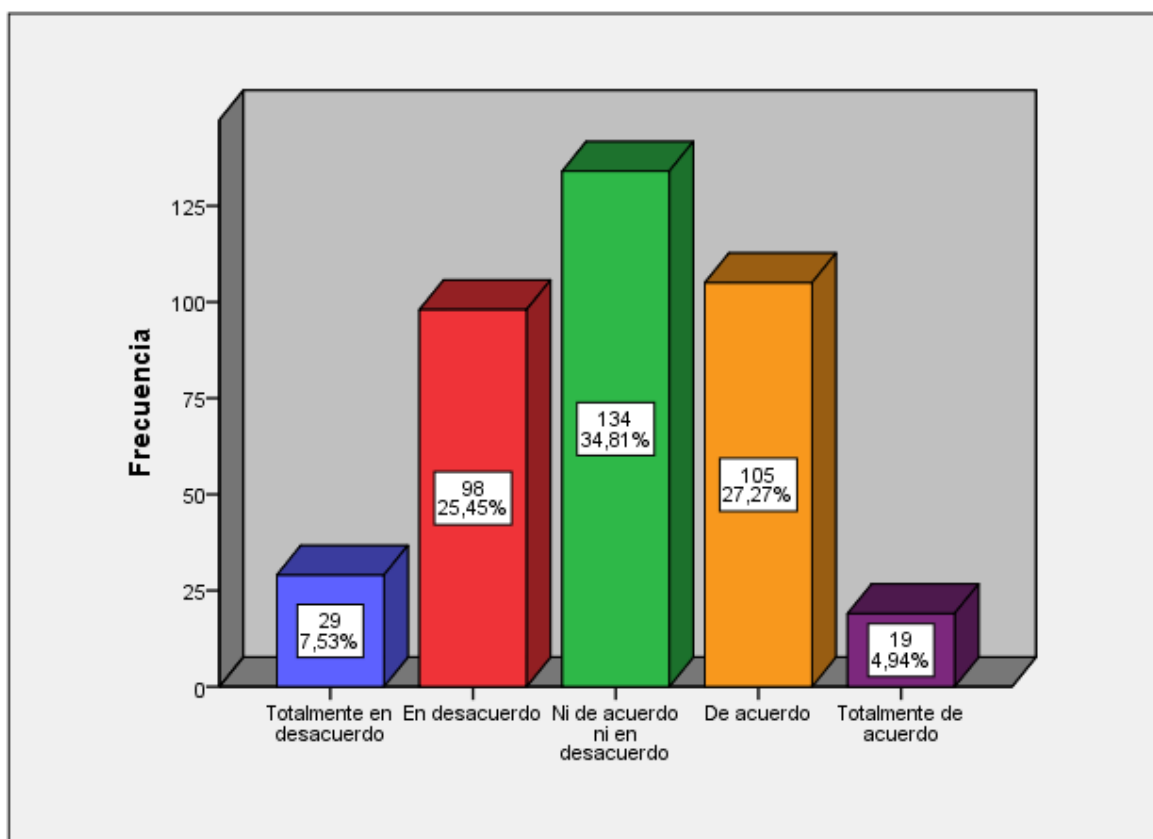
**Fuente:** tabla 14 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 12, del total de encuestados el 11.69% (45) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el personal de la municipalidad posee conocimientos suficientes para desarrollar las actividades del área, según la observación realizada durante la atención recibida, también el 24.16% (93) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 31.43% (121) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28.83% (111) están de acuerdo y finalmente el 3.90% (15) están totalmente de acuerdo. Según los resultados analizados se puede describir que el personal de la municipalidad en gran parte posee conocimientos moderados para desarrollar actividades de su área.

**Tabla 15.** *En la atención recibida identifiqué que el personal de la municipalidad posee las habilidades para desarrollar sus actividades del área en que se desempeña*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente en desacuerdo	29	7,5	7,5	7,5
En desacuerdo	98	25,5	25,5	33,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	134	34,8	34,8	67,8
Válido De acuerdo	105	27,3	27,3	95,1
Totalmente de acuerdo	19	4,9	4,9	100,0
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



*Figura 13.* En la atención recibida identifico que el personal de la municipalidad posee las habilidades para desarrollar sus actividades del área en que se desempeña.

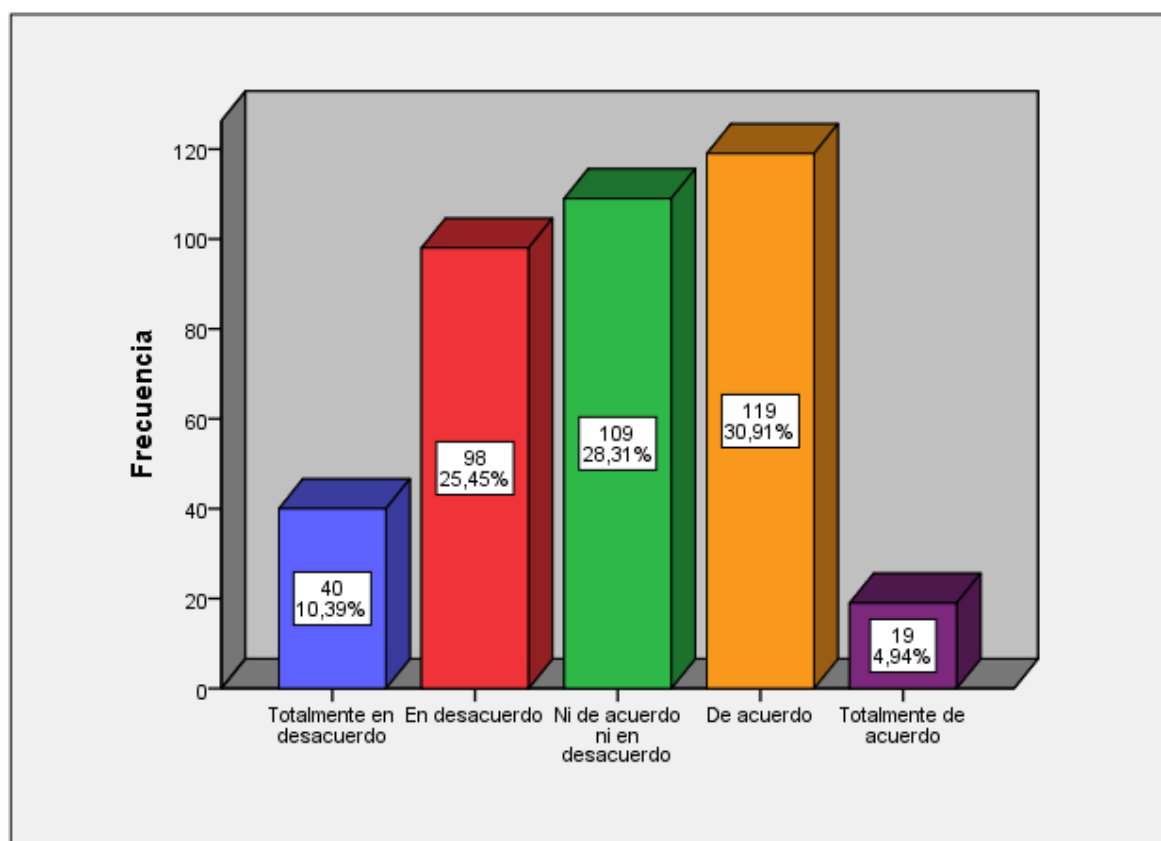
**Fuente:** tabla 15 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 13, del total de encuestados el 7.53% (29) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el personal de la municipalidad posee las habilidades para desarrollar sus actividades del área en que se desempeña, según la observación realizada durante la atención recibida, también el 25.45% (98) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 34.81% (134) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27.27% (105) están de acuerdo y finalmente el 4.94% (19) están totalmente de acuerdo. Según los resultados analizados se puede describir que el personal de la municipalidad en gran parte posee habilidades moderadas para desarrollar actividades de su área.

**Tabla 16.** En la atención recibida observo que el personal muestra actitud positiva para desarrollar actividades del área en que se desempeña

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	40	10,4	10,4	10,4
En desacuerdo	98	25,5	25,5	35,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	109	28,3	28,3	64,2
Válido De acuerdo	119	30,9	30,9	95,1
Totalmente de acuerdo	19	4,9	4,9	100,0
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



**Figura 14.** En la atención recibida observo que el personal muestra actitud positiva para desarrollar actividades del área en que se desempeña.

**Fuente:** tabla 16 – elaboración propia

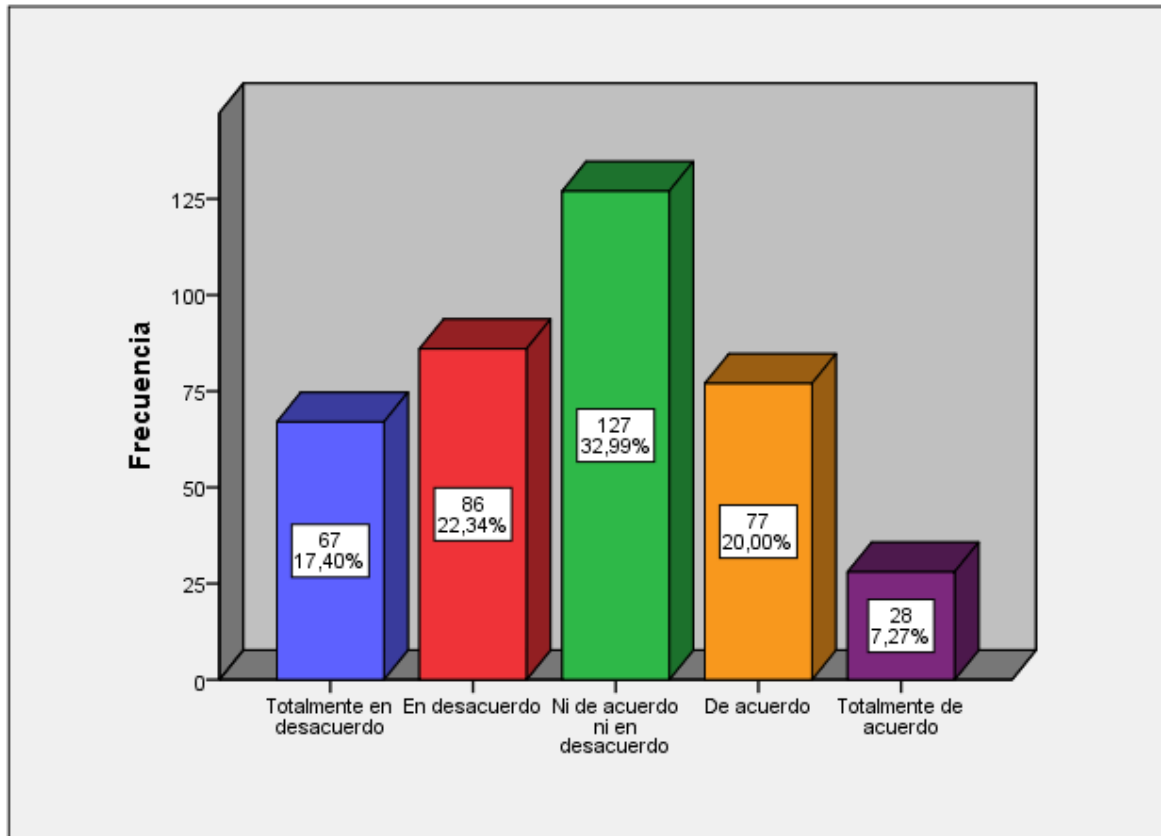


**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 14, del total de encuestados el 10.39% (40) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el personal muestra actitud positiva para desarrollar actividades del área en que se desempeña, según la observación realizada durante la atención recibida, también el 25.45% (98) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 28.31% (109) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30.91% (119) están de acuerdo y finalmente el 4.94% (19) están totalmente de acuerdo. Según el análisis realizado el personal con que cuenta la municipalidad en gran parte si posee actitudes positivas para desarrollar actividades del área en que se desempeña.

**Tabla 17.** *En la atención recibida observo que el personal brinda atención rápida y adecuada*

	<b>Frecuenc ia</b>	<b>Porcenta je</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente en desacuerdo	67	17,4	17,4	17,4
En desacuerdo	86	22,3	22,3	39,7
Ni de acuerdo ni en Válido desacuerdo	127	33,0	33,0	72,7
De acuerdo	77	20,0	20,0	92,7
Totalmente de acuerdo	28	7,3	7,3	100,0
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



*Figura 15.* En la atención recibida observo que el personal brinda atención rápida y adecuada.

**Fuente:** tabla 17 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 15, del total de encuestados el 17.40% (67) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el personal brinda atención rápida y adecuada, según la observación realizada durante la atención recibida, también el 22.34% (86) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 32.99% (127) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20.00% (77) están de acuerdo y finalmente el 7.27% (28) están totalmente de acuerdo. Según el análisis realizado nos da entender que el personal de la municipalidad en gran parte posee las competencias moderadas para brindar atención rápida y adecuada.

### **Resultados de la variable dependiente según el objetivo específico 2:**

Durante la investigación se logró determinar la calidad de los servicios administrativos que oferta la Municipalidad Provincial de Chota -2018, según la

percepción de los ciudadanos que han recurrido a prestar servicios del municipio, resultados que se detallan a continuación.

**Tabla 18.** En el servicio prestado al usuario, el equipamiento usado fue suficiente y adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	38	9,9	9,9	9,9
	En desacuerdo	97	25,2	25,2	35,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	112	29,1	29,1	64,2
	De acuerdo	104	27,0	27,0	91,2
	Totalmente en desacuerdo	34	8,8	8,8	100,0
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.

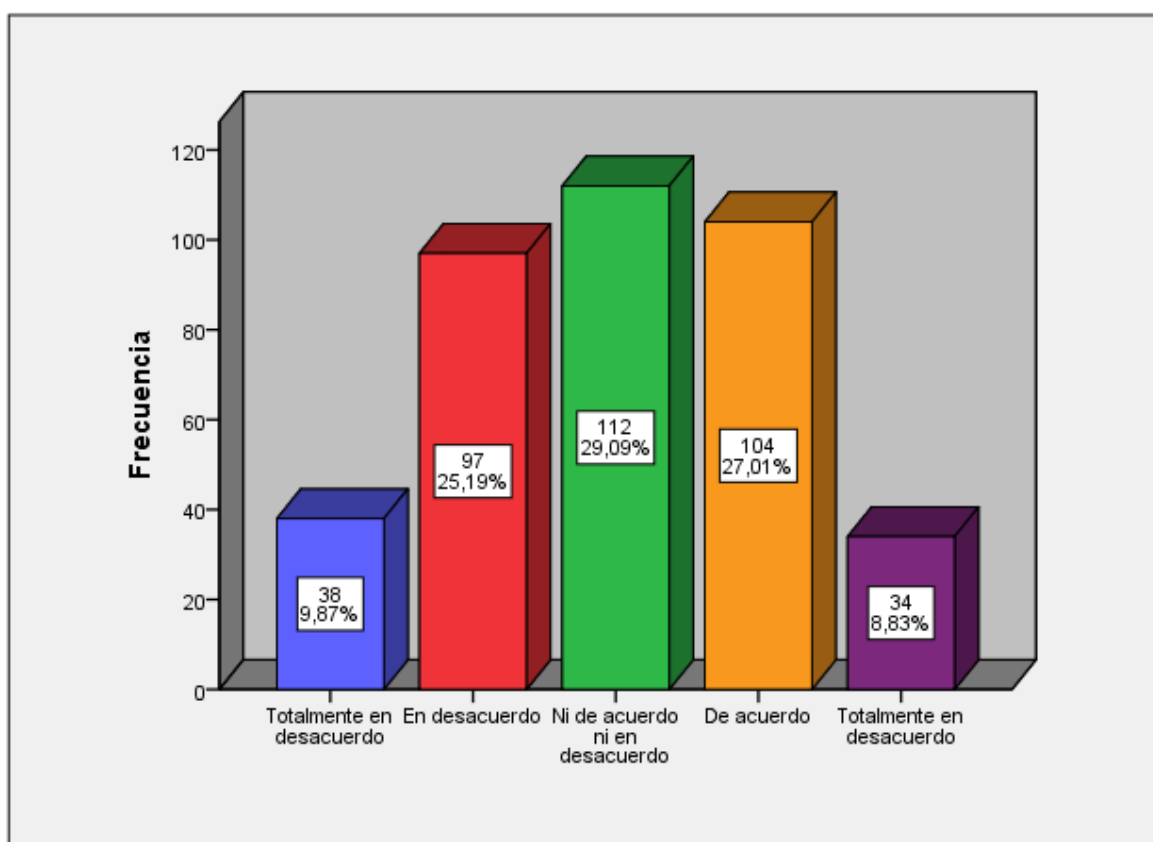


Figura 16. En el servicio prestado al usuario, el equipamiento usado fue suficiente y adecuado.

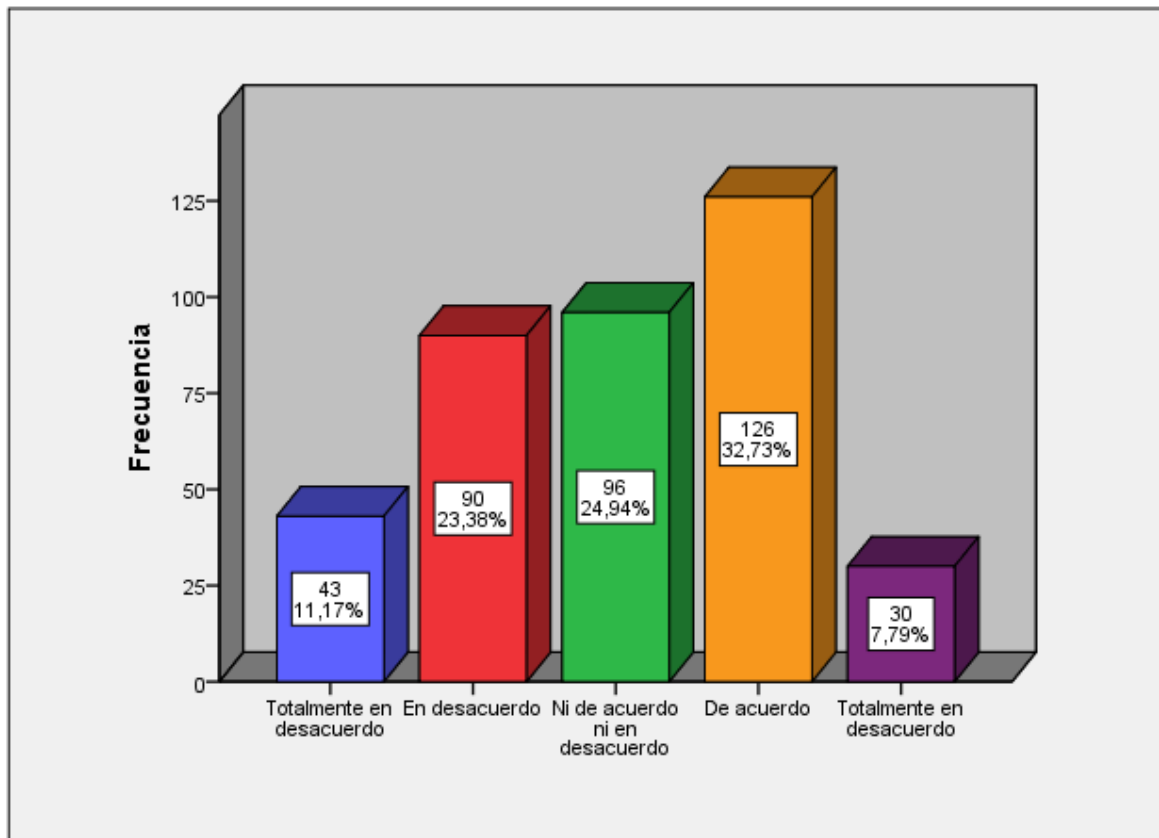
**Fuente:** tabla 18 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 16, del total de encuestados el 9.87% (38) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el equipamiento usado fue suficiente y adecuado., según la observación realizada durante la atención recibida, también el 25.19% (97) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 29.09% (112) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27.01% (104) están de acuerdo y finalmente el 8.83% (34) están totalmente de acuerdo. Según el análisis realizado se puede inferir que al ciudadano no le da interés sobre el equipamiento usado durante la prestación del servicio.

**Tabla 19.** *Los ambientes de la municipalidad son los adecuados para prestar los servicios al ciudadano*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	43	11,2	11,2	11,2
En desacuerdo	90	23,4	23,4	34,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	96	24,9	24,9	59,5
De acuerdo	126	32,7	32,7	92,2
Totalmente en desacuerdo	30	7,8	7,8	100,0
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



*Figura 17.* Los ambientes de la municipalidad son los adecuados para prestar los servicios al ciudadano.

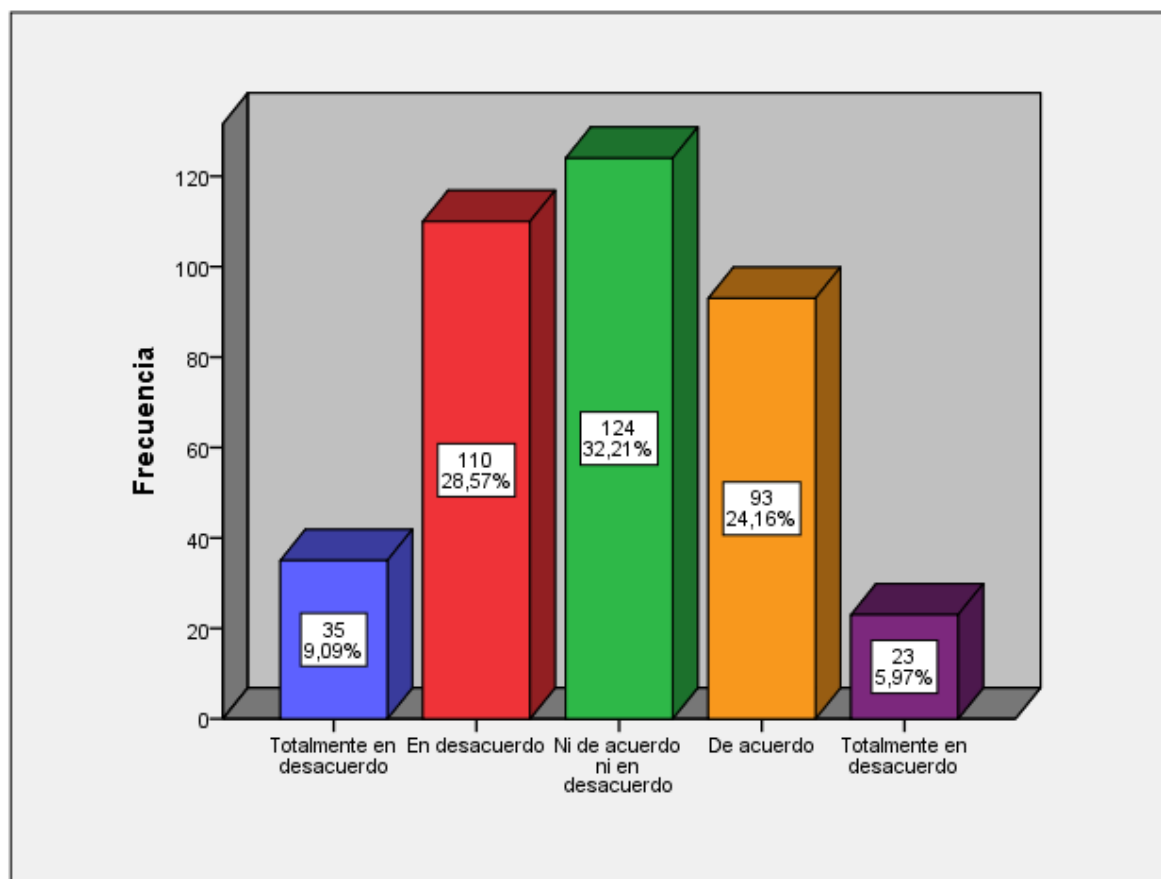
**Fuente:** tabla 19 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 17, del total de encuestados el 11.17% (43) han contestado que están totalmente en desacuerdo que los ambientes de la municipalidad son los adecuados para prestar los servicios al ciudadano, también el 23.38% (90) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 24.94% (96) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 32.73% (126) están de acuerdo y finalmente el 7.79% (30) están totalmente de acuerdo. Según los resultados obtenidos, gran parte de los ciudadanos consideran que están de acuerdo que los ambientes de la municipalidad si reúne las condiciones para prestar el servicio.

**Tabla 20.** El personal que lo atendió está debidamente presentado para prestar su atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	35	9,1	9,1	9,1
En desacuerdo	110	28,6	28,6	37,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	124	32,2	32,2	69,9
De acuerdo	93	24,2	24,2	94,0
Totalmente en desacuerdo	23	6,0	6,0	100,0
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



**Figura 18.** El personal que lo atendió está debidamente presentado para prestar su atención.

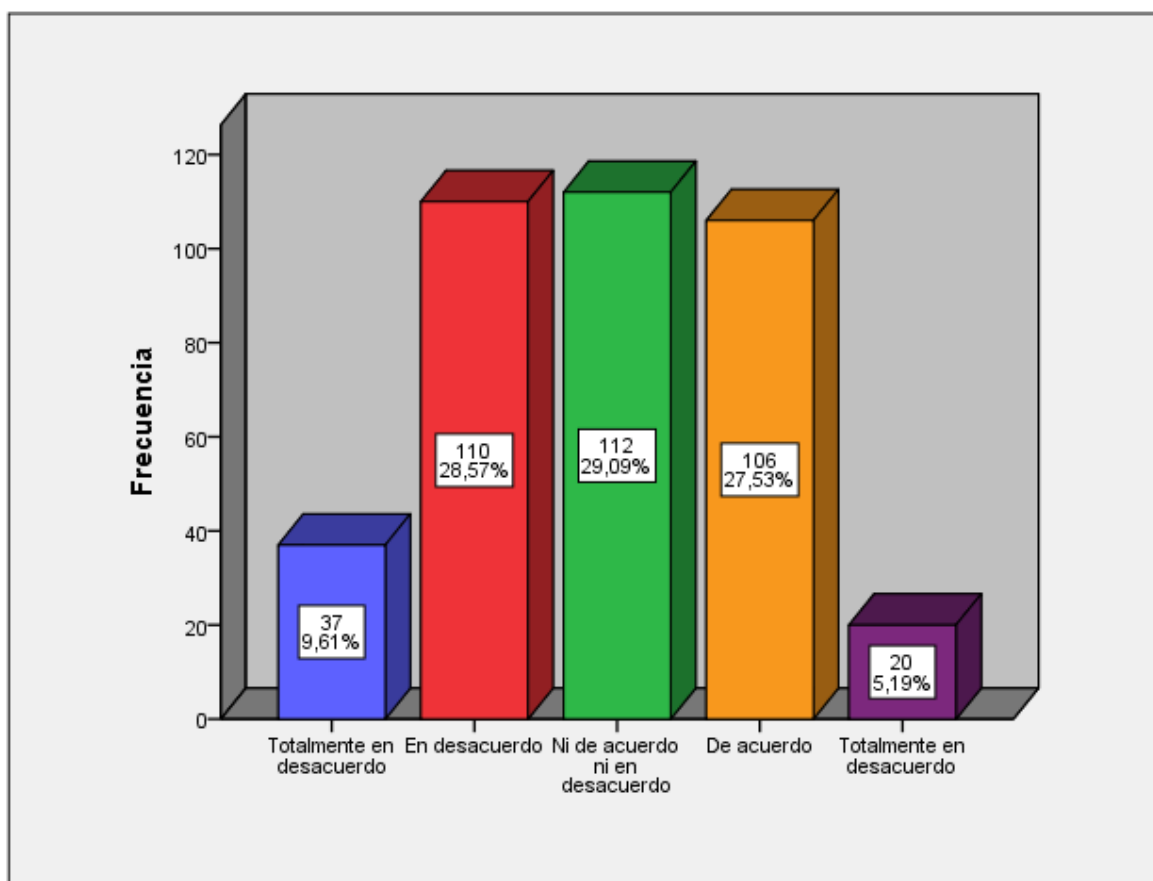
**Fuente:** tabla 20 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 18, del total de encuestados el 35.09% (35) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el personal que lo atendió está debidamente presentado para prestar su atención, según la observación realizada durante la atención recibida, también el 28.57% (110) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 32.21% (124) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24.16% (93) están de acuerdo y finalmente el 5.97% (23) están totalmente de acuerdo. Del resultado obtenido en base a la pregunta formulada se observa que al ciudadano no le importa que si el personal que atiende está debidamente presentado para prestar servicios.

**Tabla 21.** *Percibe usted que el personal de la municipalidad se identifica con la institución*

		<b>Frecuenc</b>	<b>Porcenta</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje</b>
		<b>ia</b>	<b>je</b>	<b>válido</b>	<b>acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	37	9,6	9,6	9,6
	En desacuerdo	110	28,6	28,6	38,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	112	29,1	29,1	67,3
	De acuerdo	106	27,5	27,5	94,8
	Totalmente en desacuerdo	20	5,2	5,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



*Figura 19.* Percibe usted que el personal de la municipalidad se identifica con la institución.

**Fuente:** tabla 21 – elaboración propia

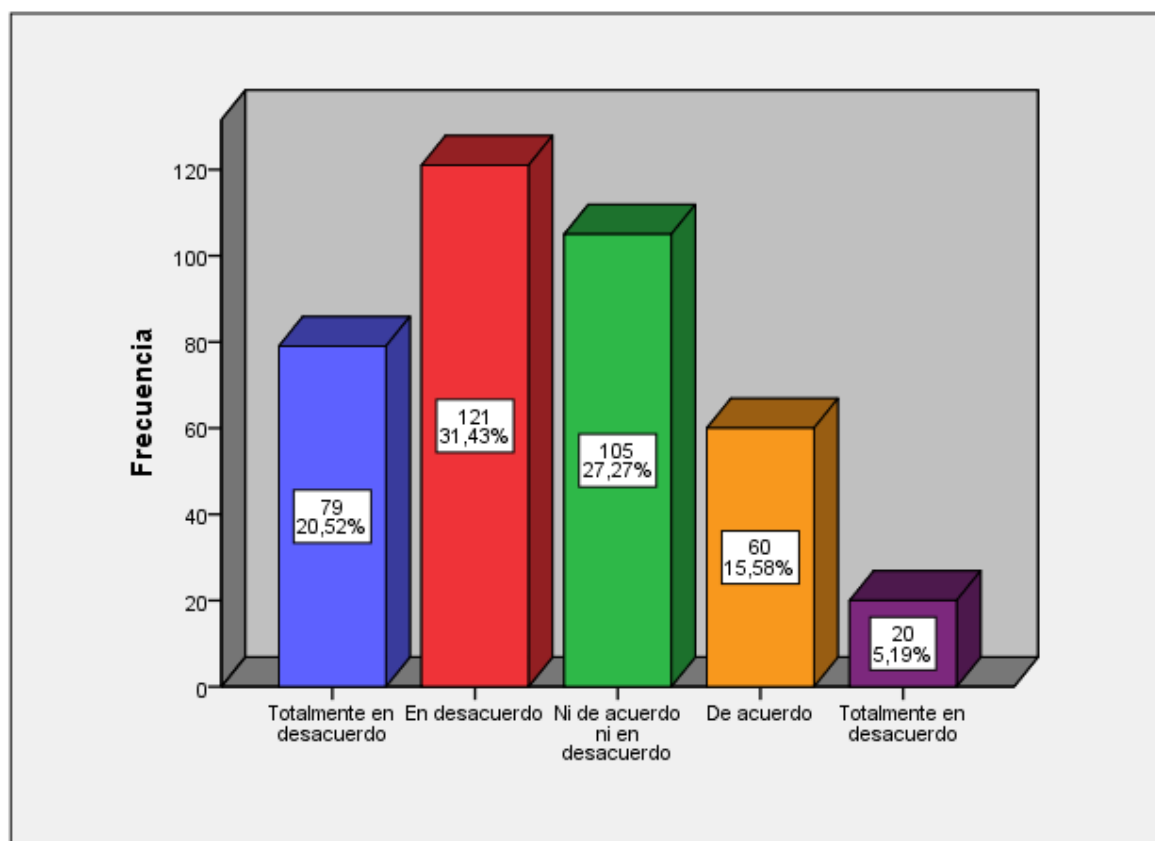
**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 19, del total de encuestados el 9.61% (37) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el personal de la municipalidad se identifica con la institución, según la percepción realizada, también el 28.57% (110) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 29.09% (112) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27.53% (106) están de acuerdo y finalmente el 5.19% (20) están totalmente de acuerdo. En gran parte se obtuvo que al ciudadano no lo es muy importante percibir que si el personal se identifica con la institución.



**Tabla 22.** Las promesas que se generaron en la prestación del servicio fueron cumplidas a cabalidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	79	20,5	20,5	20,5
En desacuerdo	121	31,4	31,4	51,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	105	27,3	27,3	79,2
De acuerdo	60	15,6	15,6	94,8
Totalmente en desacuerdo	20	5,2	5,2	100,0
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



**Figura 20.** Las promesas que se generaron en la prestación del servicio fueron cumplidas a cabalidad.

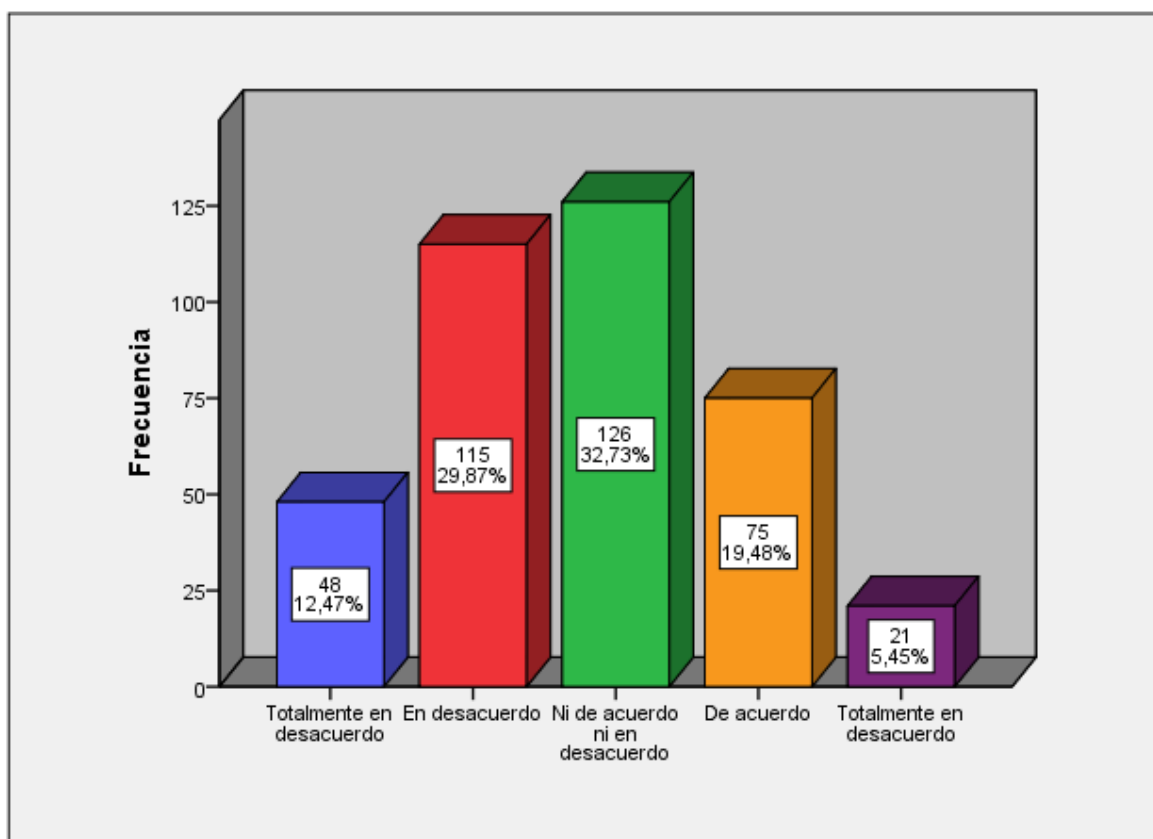
**Fuente:** tabla 22 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 20, del total de encuestados el 20.52% (79) han contestado que están totalmente en desacuerdo que las promesas que se generaron en la prestación del servicio fueron cumplidas a cabalidad, según el servicio solicitado, también el 31.43% (121) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 27.27% (105) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.58% (60) están de acuerdo y finalmente el 5.19% (20) están totalmente de acuerdo. De los datos obtenidos se observa que en gran parte de los ciudadanos están en desacuerdo que la promesas que se generan en la municipalidad son cumplidas de manera cabal.

**Tabla 23.** *Los servicios que presta el personal de la municipalidad son óptimos y confiables*

		<b>Frecuenc</b>	<b>Porcenta</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje</b>
		<b>ia</b>	<b>je</b>	<b>válido</b>	<b>acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	48	12,5	12,5	12,5
	En desacuerdo	115	29,9	29,9	42,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	126	32,7	32,7	75,1
	De acuerdo	75	19,5	19,5	94,5
	Totalmente en desacuerdo	21	5,5	5,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



*Figura 21.* Los servicios que presta el personal de la municipalidad son óptimos y confiables.

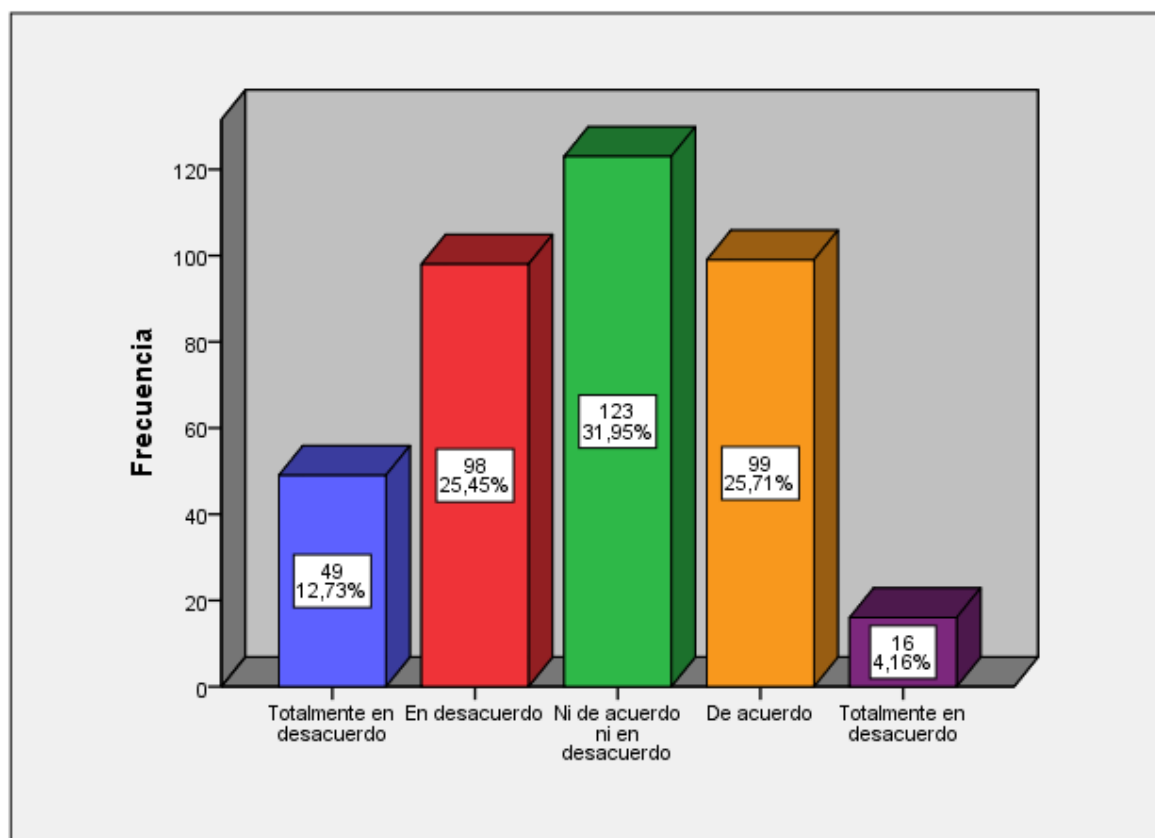
**Fuente:** tabla 23 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 21, del total de encuestados el 12.47% (48) han contestado que están totalmente en desacuerdo que los servicios que presta el personal de la municipalidad son óptimos y confiables, también el 29.87% (115) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 32.73% (126) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19.48% (75) están de acuerdo y finalmente el 5.45% (21) están totalmente de acuerdo. Según los datos obtenidos se pudo identificar que gran parte los ciudadanos no lo importa considerar que si los servicios que presta la municipalidad sean óptimos y confiables.

**Tabla 24.** La información brindada por el personal de la municipalidad considera que es fiable

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	49	12,7	12,7	12,7
En desacuerdo	98	25,5	25,5	38,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	123	31,9	31,9	70,1
De acuerdo	99	25,7	25,7	95,8
Totalmente en desacuerdo	16	4,2	4,2	100,0
Total	385	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



**Figura 22.** La información brindada por el personal de la municipalidad considera que es fiable.

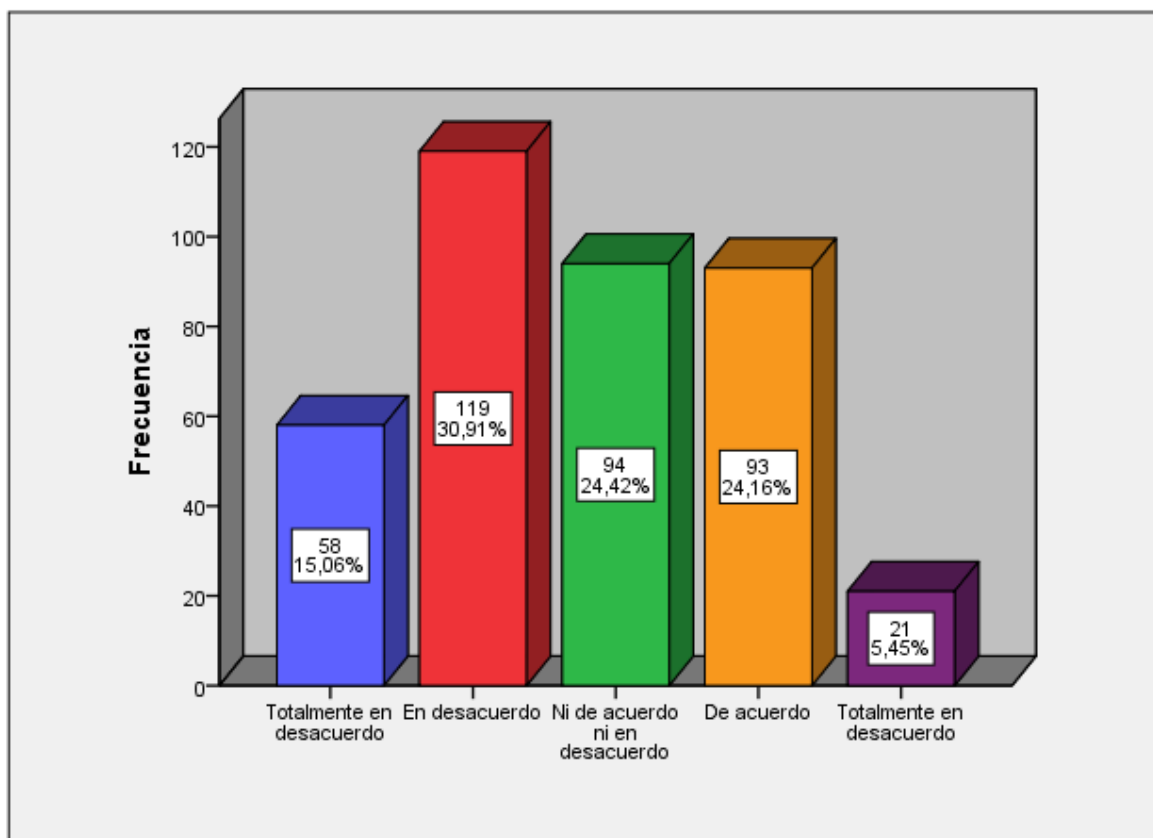
**Fuente:** tabla 24 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 22, del total de encuestados el 12.73% (49) han contestado que están totalmente en desacuerdo que la información brindada por el personal de la municipalidad es fiable, también el 31.43% (121) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 27.27% (105) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.58% (60) están de acuerdo y finalmente el 5.19% (20) están totalmente de acuerdo. Al ciudadano no le importa que si la información que le proporciona el trabajador municipal sea confiable.

**Tabla 25.** *El personal que le atendió tuvo la capacidad para responder en tiempo prometido los servicios solicitados*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	58	15,1	15,1	15,1
	En desacuerdo	119	30,9	30,9	46,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	94	24,4	24,4	70,4
	De acuerdo	93	24,2	24,2	94,5
	Totalmente en desacuerdo	21	5,5	5,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



*Figura 23.* El personal que le atendió tuvo la capacidad para responder en tiempo prometido los servicios solicitados.

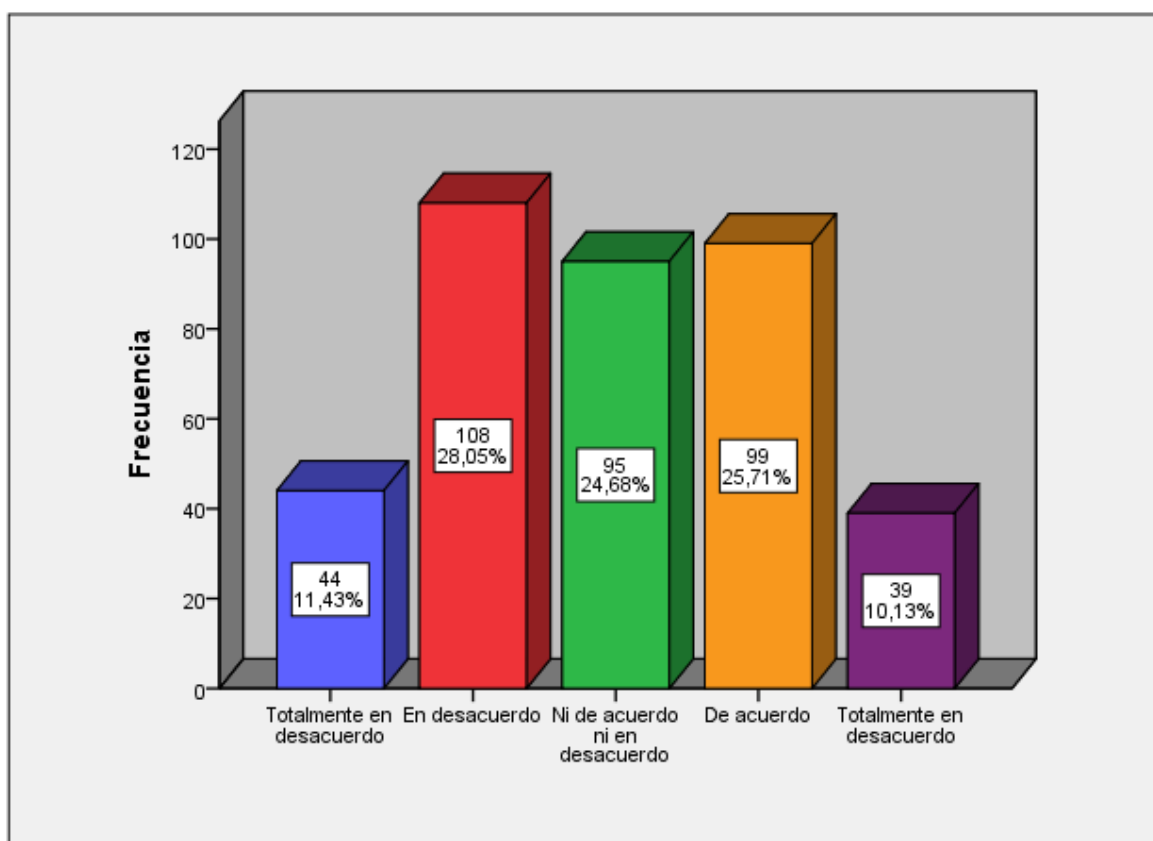
**Fuente:** tabla 25 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 23, del total de encuestados el 15.06% (58) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el personal que le atendió tuvo la capacidad para responder en tiempo prometido los servicios solicitados, según el servicio solicitado, también el 30.90% (119) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 24.42% (94) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 24.16% (93) están de acuerdo y finalmente el 5.45% (21) están totalmente de acuerdo. De los resultados obtenidos se puede inferir que en gran parte de la población encuestada está en desacuerdo que los servicios prometidos por el servidor público han sido respondidos con capacidad.

**Tabla 26.** El personal de la municipalidad mostró interés en la resolución de sus problemas respecto a los trámites realizados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	44	11,4	11,4	11,4
En desacuerdo	108	28,1	28,1	39,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	95	24,7	24,7	64,2
De acuerdo	99	25,7	25,7	89,9
Totalmente en desacuerdo	39	10,1	10,1	100,0
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



**Figura 24.** El personal de la municipalidad mostró interés en la resolución de sus problemas respecto a los trámites realizados.

**Fuente:** tabla 26 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 24, del total de encuestados el 11.43% (44) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el personal de la municipalidad mostró interés en la resolución de sus problemas, según el servicio solicitado, también el 28.05% (108) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 24.68% (95) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25.71% (99) están de acuerdo y finalmente el 10.13% (39) están totalmente de acuerdo. Según los datos obtenidos, el ciudadano en gran parte está en desacuerdo que el personal de la municipalidad preste interés por solucionar los problemas durante los servicios requeridos.

**Tabla 27.** *Los reclamos realizados al personal de la municipalidad han sido atendidos oportunamente*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	60	15,6	15,6	15,6
	En desacuerdo	147	38,2	38,2	53,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	101	26,2	26,2	80,0
	De acuerdo	60	15,6	15,6	95,6
	Totalmente en desacuerdo	17	4,4	4,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



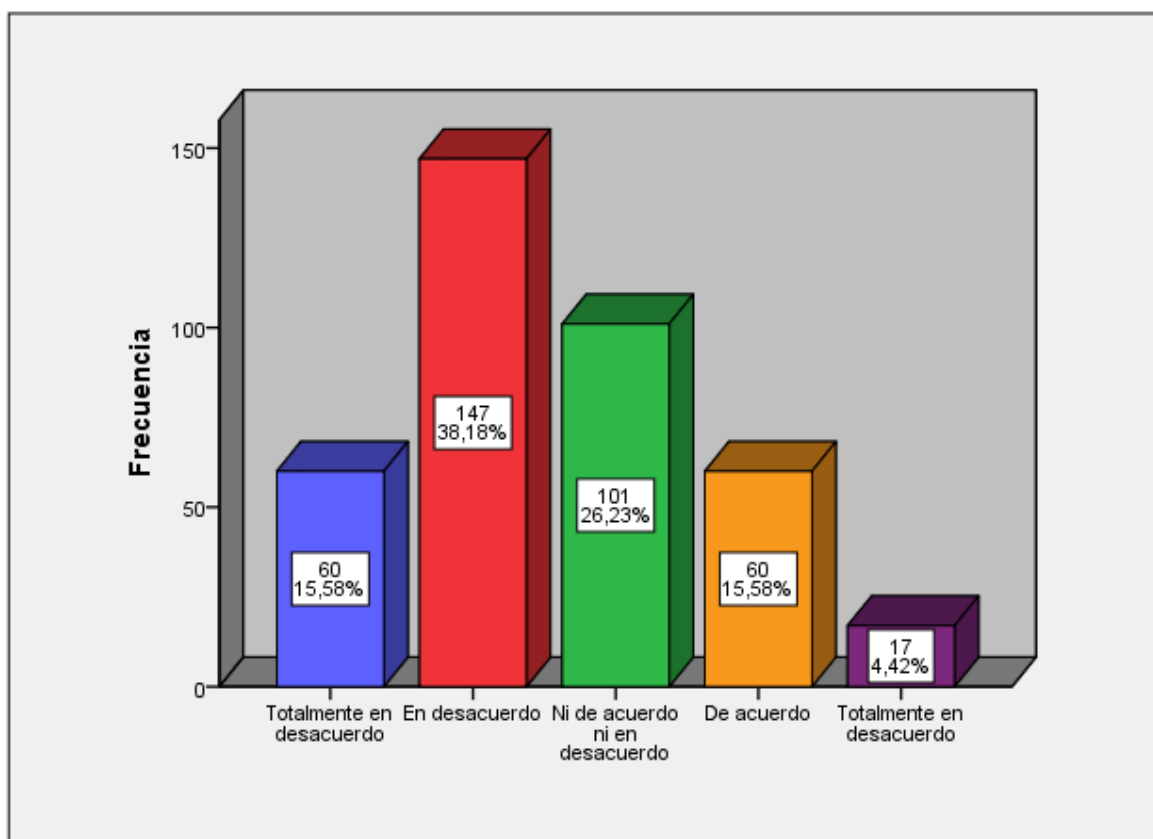


Figura 25. Los reclamos realizados al personal de la municipalidad han sido atendidos oportunamente.

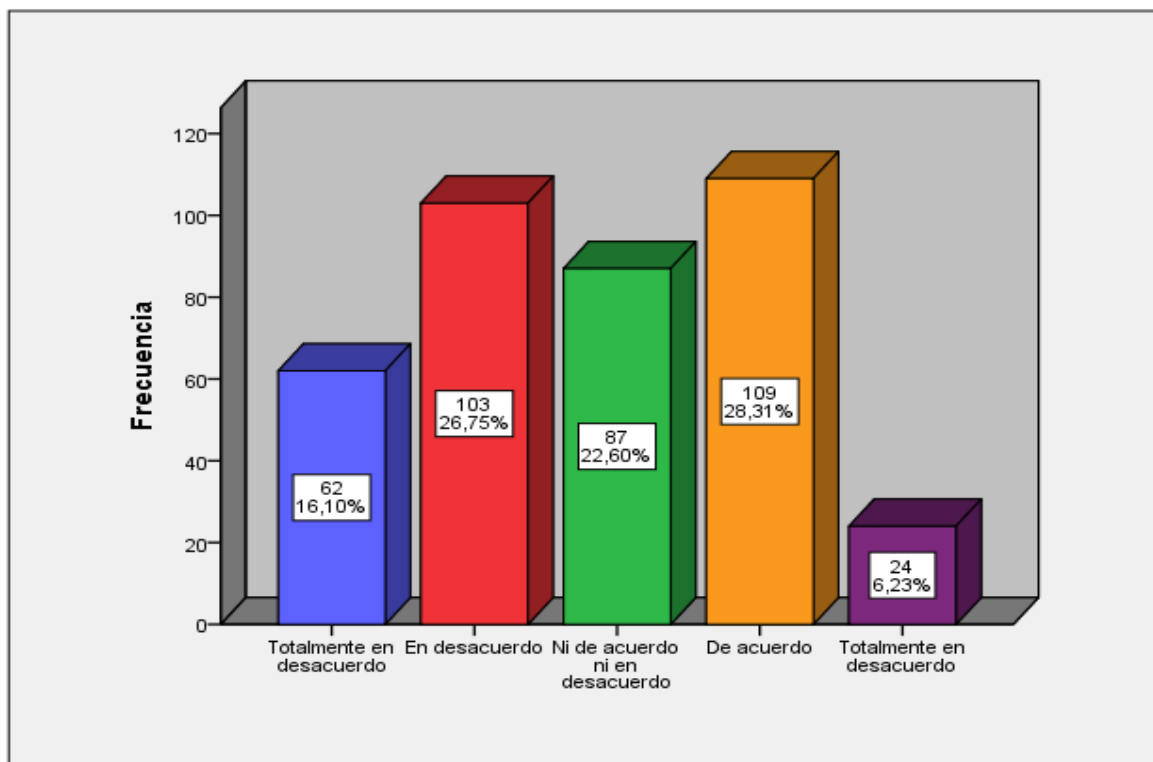
**Fuente:** tabla 27 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 25, del total de encuestados el 15.58% (60) han contestado que están totalmente en desacuerdo que los reclamos realizados al personal de la municipalidad han sido atendidos oportunamente, según el servicio solicitado, también el 38.58% (147) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 26.23% (101) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.58% (60) están de acuerdo y finalmente el 4.42% (17) están totalmente de acuerdo. El ciudadano percibe que está en desacuerdo de que los reclamos realizados han sido atendidos oportunamente.

**Tabla 28.** El personal cumple los horarios de atención programadas por la municipalidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	62	16,1	16,1	16,1
En desacuerdo	103	26,8	26,8	42,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	87	22,6	22,6	65,5
De acuerdo	109	28,3	28,3	93,8
Totalmente en desacuerdo	24	6,2	6,2	100,0
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



**Figura 26.** El personal cumple los horarios de atención programadas por la municipalidad.

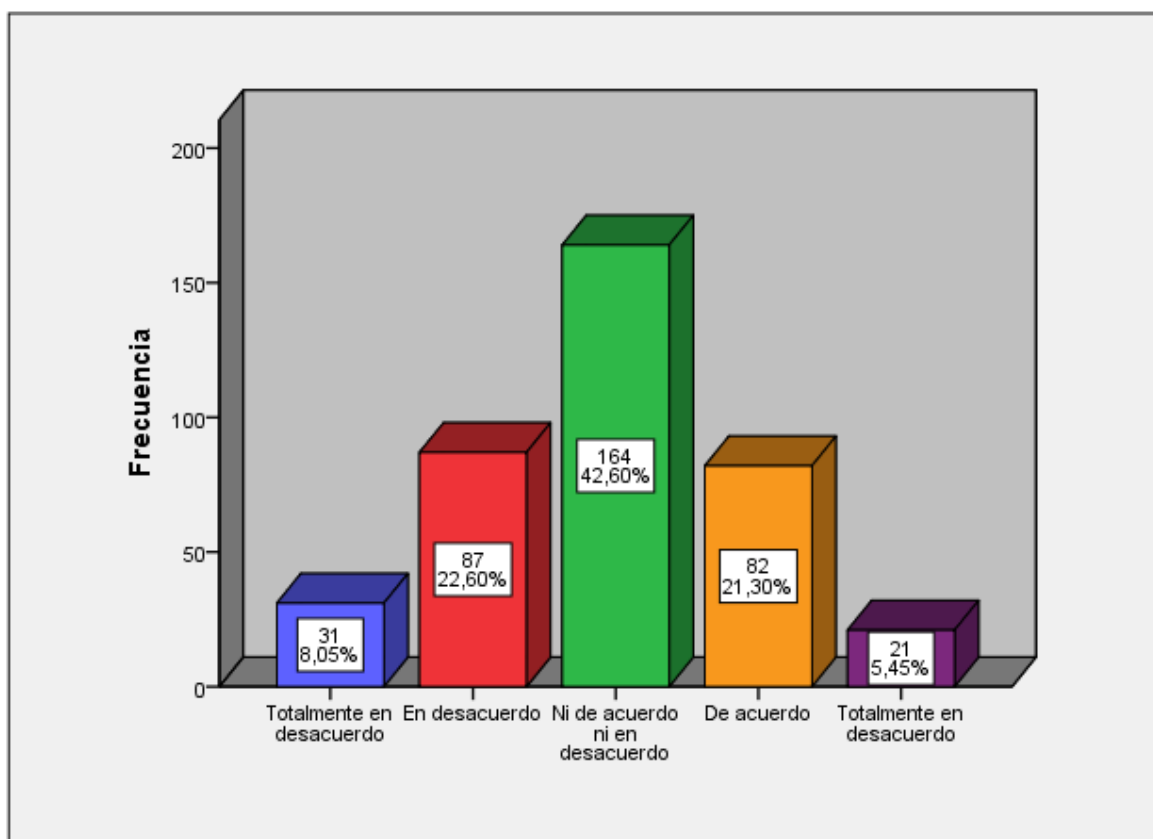
**Fuente:** tabla 28 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 26, del total de encuestados el 16.10% (62) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el personal cumple los horarios de atención programadas por la municipalidad, según la percepción realizada, también el 26.75% (103) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 22.60% (87) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 28.31% (109) están de acuerdo y finalmente el 6.23% (24) están totalmente de acuerdo. Esto indica que gran parte de los ciudadanos perciben que el personal de la municipalidad cumple con los horarios de atención.

**Tabla 29.** *Durante la prestación del servicio el personal posee destrezas pertinentes para la ejecución del servicio*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	31	8,1	8,1	8,1
En desacuerdo	87	22,6	22,6	30,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	164	42,6	42,6	73,2
De acuerdo	82	21,3	21,3	94,5
Totalmente en desacuerdo	21	5,5	5,5	100,0
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



*Figura 27.* Durante la prestación del servicio el personal posee destrezas pertinentes para la ejecución del servicio.

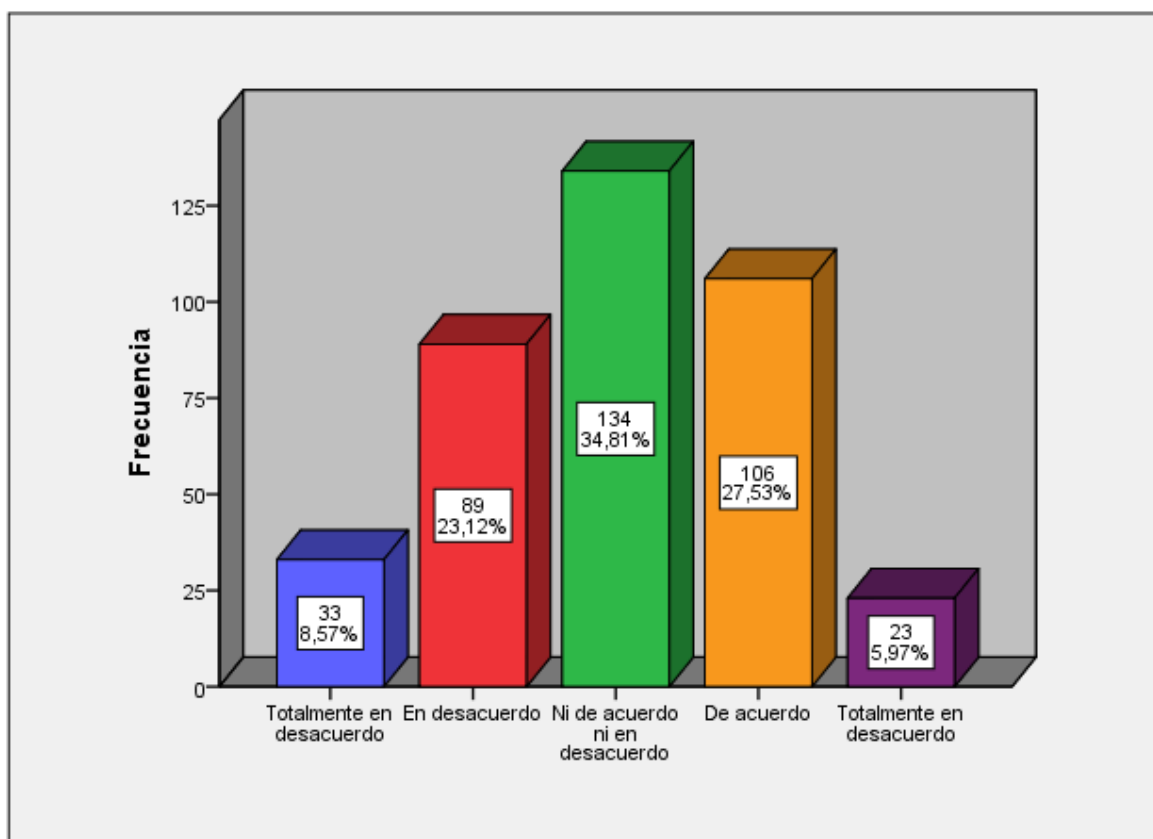
**Fuente:** tabla 29 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 27, del total de encuestados el 8.05% (31) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el personal posee destrezas pertinentes para la ejecución del servicio. según la percepción realizada durante la prestación del servicio, también el 22.60% (87) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 42.60% (164) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21.30% (82) están de acuerdo y finalmente el 5.45% (21) están totalmente de acuerdo. Según el análisis realizado se observa que al ciudadano no le da interés calificar que si el personal posee destrezas pertinentes para la ejecución del servicio.

**Tabla 30.** El personal que lo atendió considera que muestra dominio en su puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	33	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	89	23,1	23,1	31,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	134	34,8	34,8	66,5
	De acuerdo	106	27,5	27,5	94,0
	Totalmente en desacuerdo	23	6,0	6,0	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



**Figura 28.** El personal que lo atendió considera que muestra dominio en su puesto de trabajo.

**Fuente:** tabla 30 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 28, del total de encuestados el 8.57% (33) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el personal que lo atendió muestra dominio en su puesto de trabajo, según la percepción realizada durante la prestación del servicio, también el 23.12% (89) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 34.81% (134) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27.53% (106) están de acuerdo y finalmente el 5.97% (23) están totalmente de acuerdo. Según el análisis realizado se observa que a un gran número ciudadanos no le da interés calificar que si el personal muestra dominio en su puesto de trabajo.

**Tabla 31.** *El personal que lo atendió muestra un trato respetuoso durante la prestación del servicio*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	24	6,2	6,2	6,2
	En desacuerdo	71	18,4	18,4	24,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	118	30,6	30,6	55,3
	De acuerdo	131	34,0	34,0	89,4
	Totalmente en desacuerdo	41	10,6	10,6	100,0
	Total	385	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.

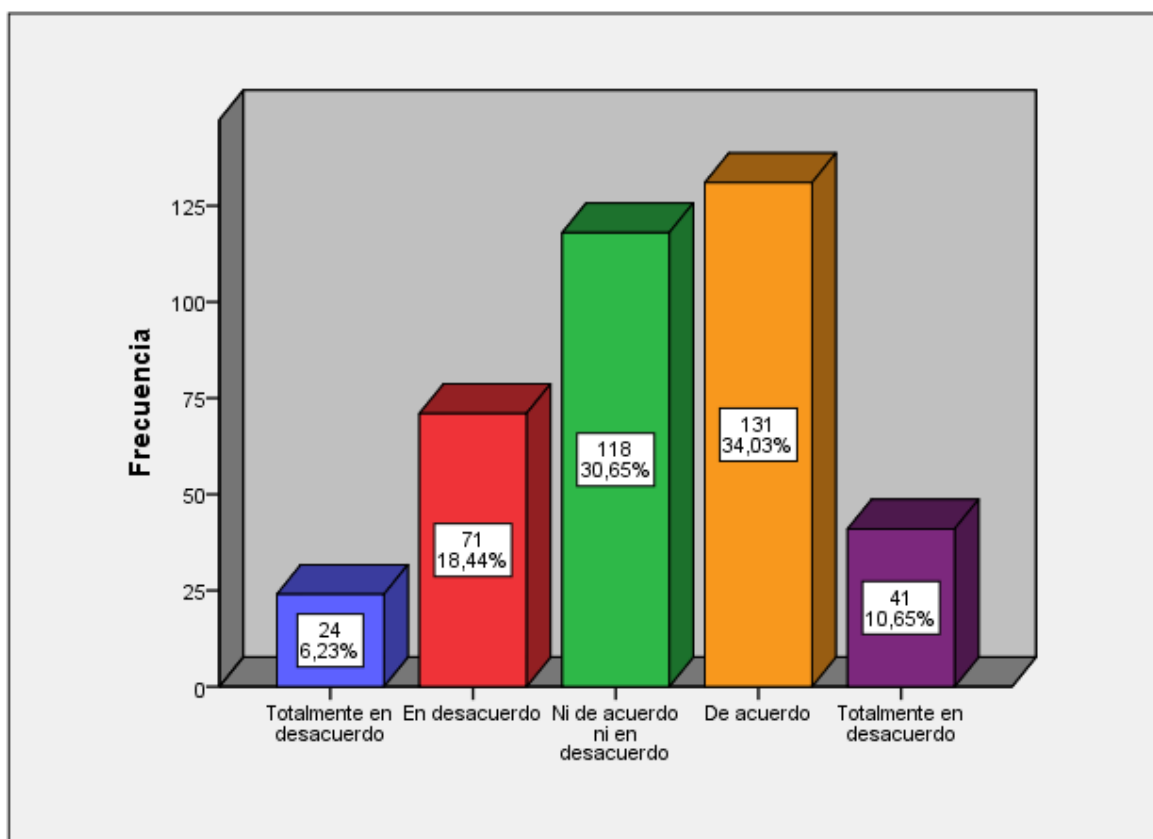


Figura 29. El personal que lo atendió muestra un trato respetuoso durante la prestación del servicio.

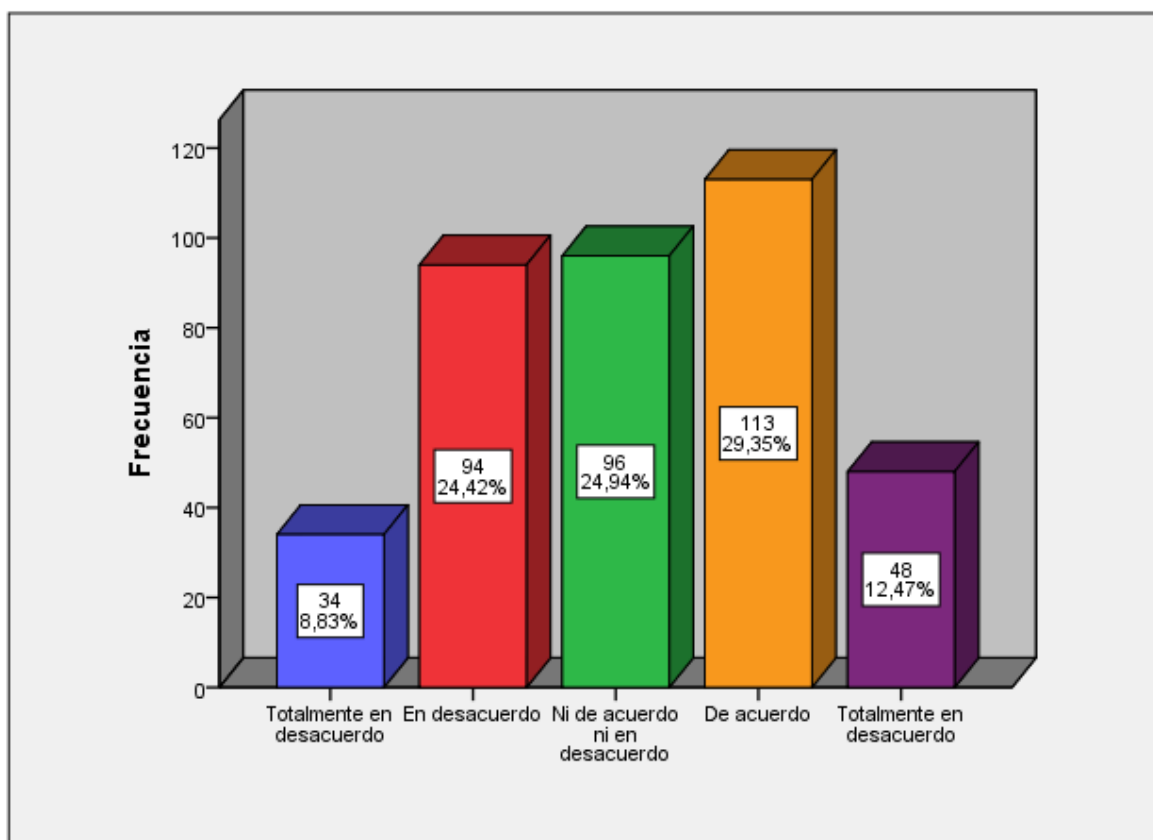
**Fuente:** tabla 31 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 29, del total de encuestados el 6.23% (24) han contestado que están totalmente en desacuerdo que personal que lo atendió muestra un trato respetuoso durante la prestación del servicio, según la percepción realizada, también el 18.44% (71) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 30.65% (118) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 34.03% (131) están de acuerdo y finalmente el 10.65% (41) están totalmente de acuerdo. según el análisis realizado se puede inferir que el ciudadano percibe que esta de acuerdo con la atención que presta la municipalidad.

**Tabla 32.** El personal de la municipalidad muestra un trato cordial y amable durante los trámites realizados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	34	8,8	8,8	8,8
	En desacuerdo	94	24,4	24,4	33,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	96	24,9	24,9	58,2
	De acuerdo	113	29,4	29,4	87,5
	Totalmente en desacuerdo	48	12,5	12,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



**Figura 30.** El personal de la municipalidad muestra un trato cordial y amable durante los trámites realizados.

**Fuente:** tabla 32 – elaboración propia



**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 30, del total de encuestados el 8.83% (34) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el personal de la municipalidad muestra un trato cordial y amable durante los trámites realizados, según la percepción realizada, también el 24.42% (94) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 24.94% (96) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 29.35% (113) están de acuerdo y finalmente el 12.47% (48) están totalmente de acuerdo. del análisis realizado se observa que el ciudadano esta de acuerdo que el personal de la municipalidad muestra trato cordial y amable al momento de prestar sus servicios.

**Tabla 33.** *El personal de la municipalidad inspira confianza a la hora de realizar sus trámites*

	<b>Frecuenc</b>	<b>Porcenta</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje</b>
	<b>ia</b>	<b>je</b>	<b>válido</b>	<b>acumulado</b>
Válido Totalmente en desacuerdo	54	14,0	14,0	14,0
En desacuerdo	84	21,8	21,8	35,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	122	31,7	31,7	67,5
De acuerdo	106	27,5	27,5	95,1
Totalmente en desacuerdo	19	4,9	4,9	100,0
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.

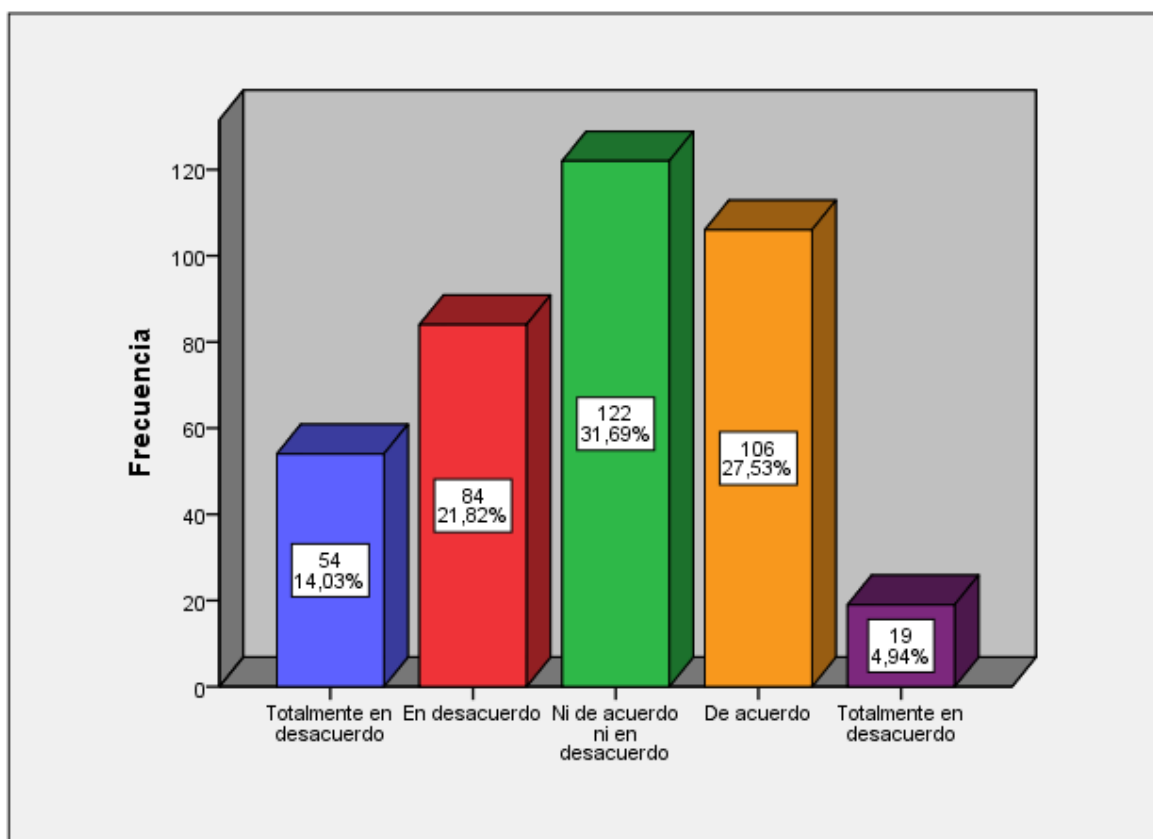


Figura 31. El personal de la municipalidad inspira confianza a la hora de realizar sus trámites.

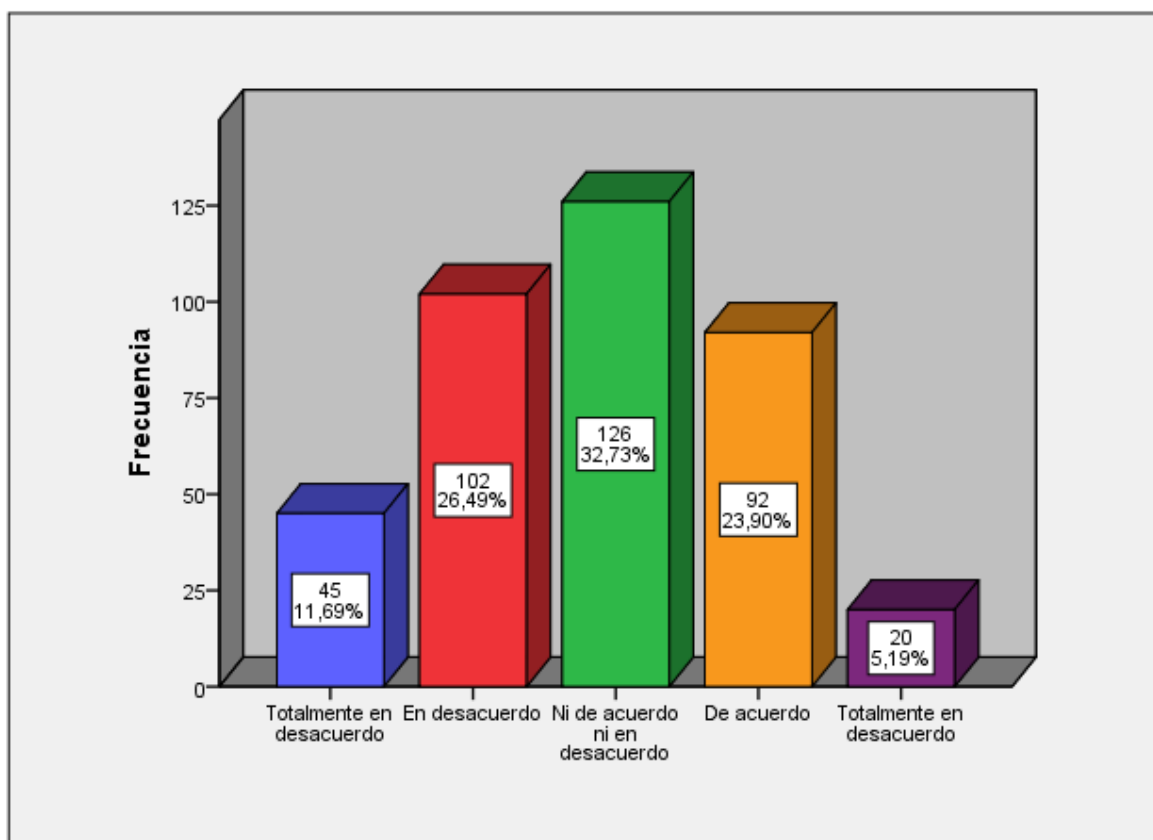
Fuente: tabla 33 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 31, del total de encuestados el 14.03% (54) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el personal de la municipalidad inspira confianza a la hora de realizar sus trámites, según la percepción realizada, también el 21.82% (84) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 31.69% (122) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27.53% (106) están de acuerdo y finalmente el 4.94% (19) están totalmente de acuerdo. Según los datos obtenidos se observa que el ciudadano no le interesa calificar que si el personal inspira confianza a la hora de realizar los trámites.

**Tabla 34.** Existe la seguridad de que los trámites realizados ante la municipalidad serán llevados de la mejor manera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	45	11,7	11,7	11,7
En desacuerdo	102	26,5	26,5	38,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	126	32,7	32,7	70,9
De acuerdo	92	23,9	23,9	94,8
Totalmente en desacuerdo	20	5,2	5,2	100,0
Total	385	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



**Figura 32.** Existe la seguridad de que los trámites realizados ante la municipalidad serán llevados de la mejor manera.

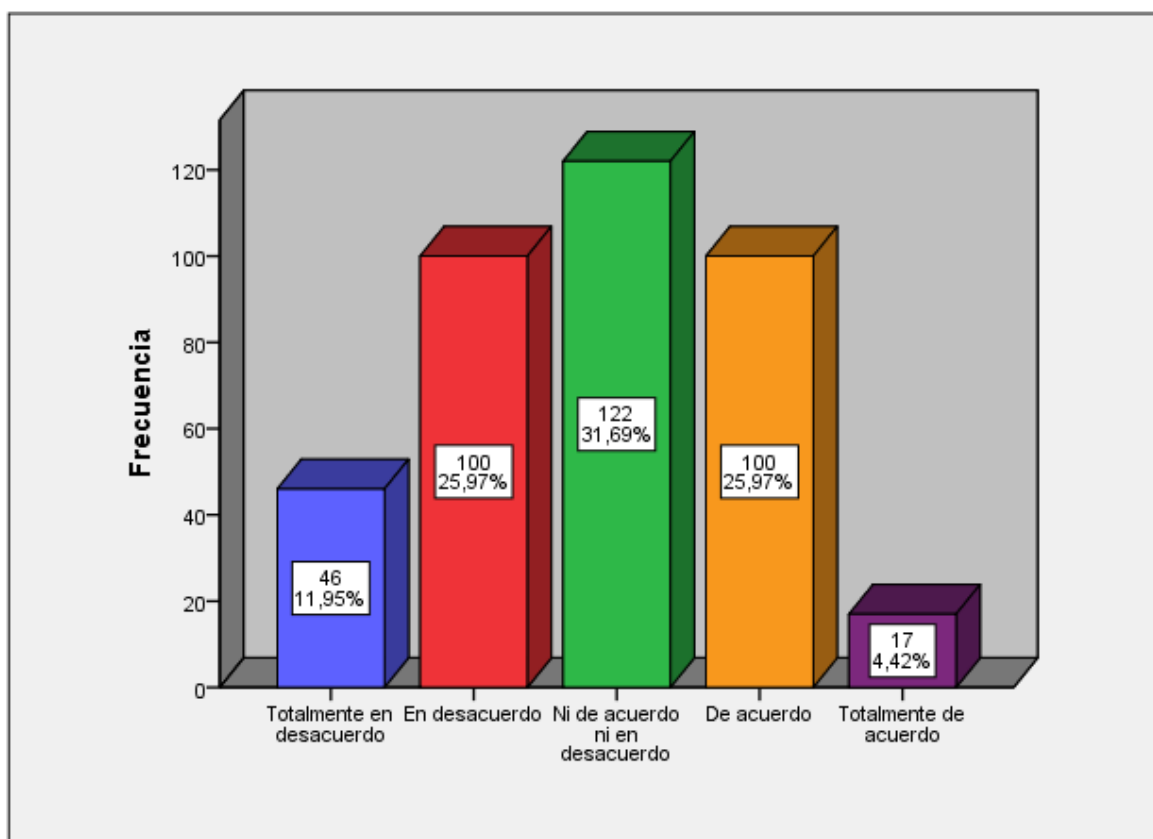
**Fuente:** tabla 34 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 32, del total de encuestados el 11.69% (45) han contestado que están totalmente en desacuerdo que los trámites realizados ante la municipalidad serán llevados de la mejor manera y que son llevados mucha seguridad según el servicio solicitado, también el 26.49% (102) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 32.73% (126) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 23.90% (92) están de acuerdo y finalmente el 5.19% (20) están totalmente de acuerdo. Según los datos obtenidos se observa que el ciudadano no le interesa calificar la seguridad de sus trámites que está realizando.

**Tabla 35.** *Existe la seguridad de que los trámites realizados ante la municipalidad serán llevados de la mejor manera*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido Totalmente en desacuerdo	45	11,7	11,7	11,7
En desacuerdo	102	26,5	26,5	38,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	126	32,7	32,7	70,9
De acuerdo	92	23,9	23,9	94,8
Totalmente de acuerdo	20	5,2	5,2	100,0
<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



*Figura 33.* Los servicios que presta la municipalidad son accesibles físico y socialmente para el usuario.

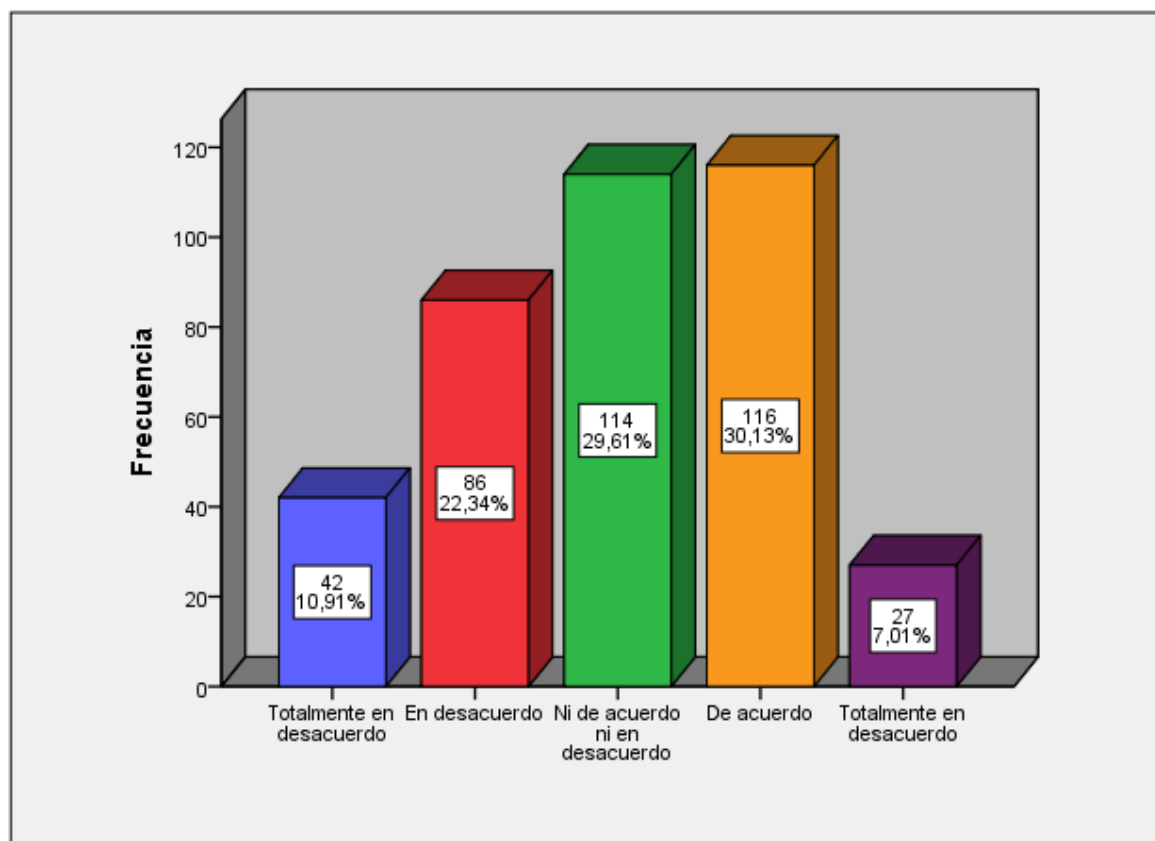
**Fuente:** tabla 35 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 33, del total de encuestados el 11.95% (46) han contestado que están totalmente en desacuerdo que los servicios que presta la municipalidad son accesibles físico y socialmente para el usuario, según la percepción realizada, también el 25.97% (100) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 31.69% (122) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 25.97% (100) están de acuerdo y finalmente el 4.42% (17) están totalmente de acuerdo. Según los datos obtenidos se observa que el ciudadano no le interesa calificar que si los servicios que presta la municipalidad son accesibles físico y socialmente.

**Tabla 36.** El personal de la municipalidad comunica el proceso del trámite solicitado orientándolo a que oficina debe acudir

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	42	10,9	10,9	10,9
En desacuerdo	86	22,3	22,3	33,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	114	29,6	29,6	62,9
De acuerdo	116	30,1	30,1	93,0
Totalmente en desacuerdo	27	7,0	7,0	100,0
Total	385	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



**Figura 34.** El personal de la municipalidad comunica el proceso del trámite solicitado orientándolo a que oficina debe acudir.

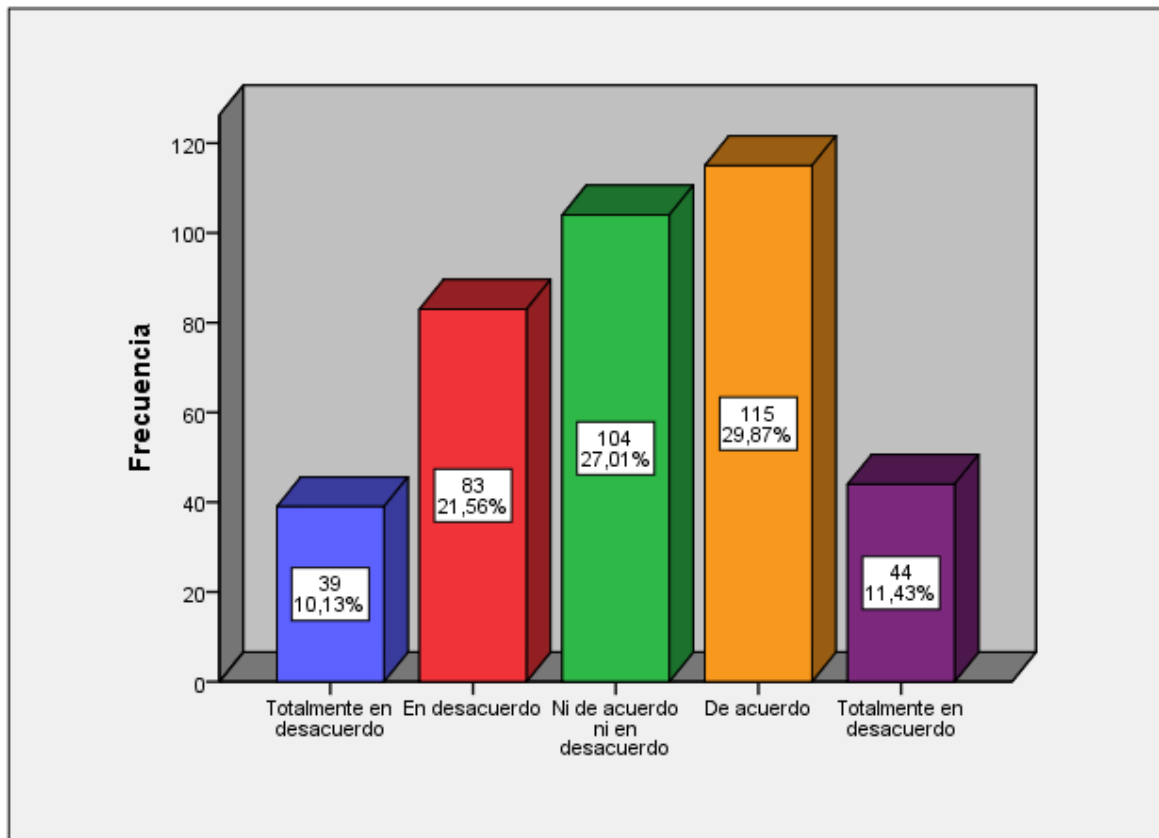
**Fuente:** tabla 36 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 34, del total de encuestados el 10.91% (42) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el personal de la municipalidad comunica el proceso del trámite solicitado orientándole a que oficina debe acudir, según la percepción realizada, también el 22.34% (86) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 29.61% (114) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30.13% (116) están de acuerdo y finalmente el 4.94% (19) están totalmente de acuerdo. Según los datos obtenidos se observa que en gran parte de los ciudadanos están de acuerdo que el personal de la municipalidad si comunica el proceso del trámite solicitado orientándole a que oficina debe acudir

**Tabla 37.** *El personal de la municipalidad responde a sus inquietudes respecto a los tramites que está realizando*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	39	10,1	10,1	10,1
En desacuerdo	83	21,6	21,6	31,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	104	27,0	27,0	58,7
De acuerdo	115	29,9	29,9	88,6
Totalmente en desacuerdo	44	11,4	11,4	100,0
Total	385	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta aplicada-elaboración propia.



*Figura 35.* El personal de la municipalidad responde a sus inquietudes respecto a los tramites que está realizando.

**Fuente:** tabla 37 – elaboración propia

**Análisis e interpretación:** como se puede observar en la figura 35, del total de encuestados el 10.13% (39) han contestado que están totalmente en desacuerdo que el personal de la municipalidad responde a sus inquietudes respecto a los tramites que está realizando, según la percepción realizada, también el 21.56% (83) han contestado que están en desacuerdo, asimismo, el 27.01% (104) está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 29.87% (115) están de acuerdo y finalmente el 11.43% (44) están totalmente de acuerdo. esto indica que en gran parte de los ciudadanos perciben que están de acuerdo de que el personal responde a sus inquietudes que se presentan en los trámites realizados.



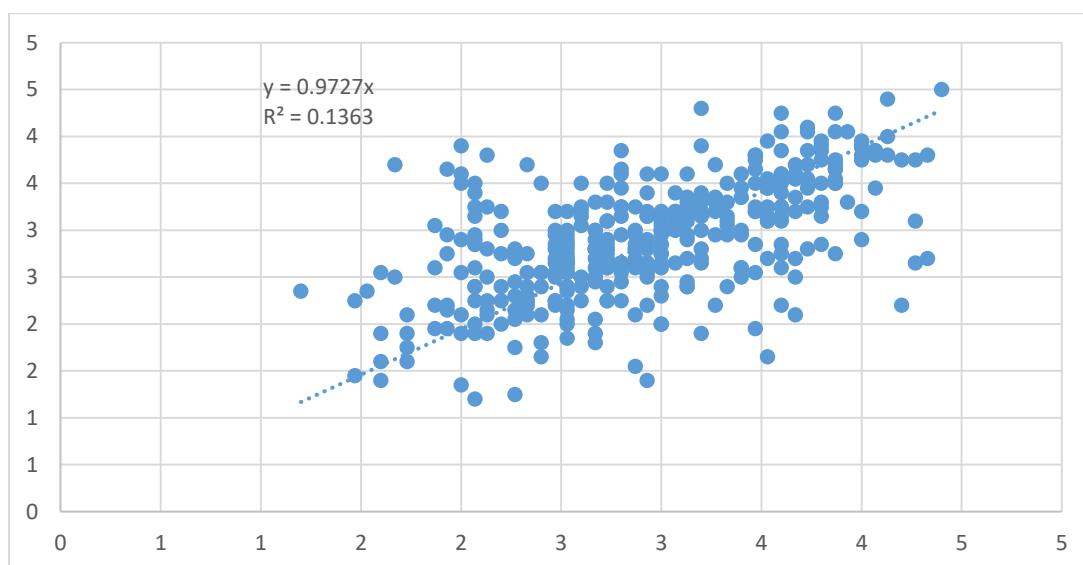
## Resultado del objetivo general

**Tabla 38.** Determinación de correlación de *r* Pearson entre el perfil del servidor de público con la Calidad de servicio

		Perfil del servidor de público	Calidad de servicio
Perfil del servidor de público	Correlación de Pearson	1	0,585**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	385	385
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	0,585**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	385	385

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

Fuente: Análisis estadístico de la relación de las variables según reporte del SPSS



**Figura 36.** Diagrama de dispersión de la medición del grado de relación entre el perfil del servidor público con la calidad de servicios administrativos que oferta la Municipalidad Provincial de Chota.

**Fuente.** Análisis estadístico de la relación de las variables.

### Análisis e Interpretación:

La relación entre la variable "Perfil del servidor público" y "calidad de servicios" es de 0.585 lo que indica que es una relación positiva buena cuyo grado es moderado según los rangos de R de Pearson, lo que quiere decir que a mayor

Perfil del servidor público mejor será la calidad de servicios administrativos prestados al ciudadano.

El coeficiente de determinación  $r^2$  mostrado en la figura es de 0.1363, el cual se puede interpretar como la proporción de la varianza de la calidad de servicio, que puede atribuirse a la varianza del perfil del servidor público.

#### **IV. DISCUSIÓN**

A través de los resultados obtenidos durante el proceso de investigación haciendo uso de las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los cuales fueron sometidos a la estadística inferencial, aceptamos la hipótesis general que establece que existe relación entre el perfil del servidor público con la calidad de los servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota - 2018.

Estos resultados guardan relación con los que sostienen los autores siguientes: Olmedo (2013) concluye que los servidores municipales no tienen la suficiente capacitación para proporcionar una información eficaz al usuario acerca de todos los procesos que se realizan en la Institución. Romero (2017) en su trabajo de investigación concluye que existe incidencia entre el desarrollo de competencias laborales intelectuales y la calidad de servicios administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, dicha incidencia queda determinada por el estadístico Chi cuadrado de Pearson con un  $p$  valor equivalente a 0,045, también Bardales (2013) concluye que la falta de profesionalización de los trabajadores de la Municipalidad Provincial San Miguel – Cajamarca afecta el logro de los objetivos institucionales y la calidad del servicio que se debe brindar a la comunidad, asimismo, Castromonte (2017) manifiesta que la formación profesional con la que cuentan los colaboradores no es la correcta para desempeñar las labores en la Municipalidad Provincial de Huaylas; por lo tanto se concluye que la formación profesional incide en el desempeño laboral de los colaboradores y finalmente Romero (2017) concluye en su mayoría el personal que brinda el servicio de atención al usuario, no cumple con el perfil necesario para dar un servicio de alta calidad, lo cual origina cierto grado de insatisfacción en los usuarios. Todo ello es acorde con el resultado que se encontró en el presente estudio de investigación.

## V. CONCLUSIONES

Después de haber analizado e interpretado los resultados obtenidos en el presente estudio de investigación, se elaboran las siguientes conclusiones, las cuales abarcan los hallazgos más relevantes en función a los objetivos e hipótesis planteada:

En relación al objetivo específico 1 se logró identificar el perfil del servidor público de la municipalidad provincial de Chota, bajo la percepción del ciudadano. Donde el 27.01% perciben que el servidor público no toma decisiones adecuadas para resolver las consultas de los usuarios durante la atención, el 28.31% calificaron que el personal de la municipalidad no tiene la capacidad para resolver problemas oportunamente, el 30.13% no le da interés contestar que si el personal logra comunicarse adecuadamente de forma oral y escrita, considerándose que las competencias generales que posee el servidor público de la Municipalidad no son las adecuadas para prestar el servicios al ciudadano.

También, se concluye que el 31.43% no le dio interés contestar que si el personal de la municipalidad posee conocimientos suficientes para desarrollar las actividades del área, y finalmente el 34.81% respondieron que no le da interés que si el personal de la municipalidad posee las habilidades para desarrollar sus actividades del área en que se desempeña; por lo tanto las competencias específicas que posee el servidor público de la Municipalidad no son consideradas adecuadas por el ciudadano.

En relación al objetivo específico 2 se logró determinar la calidad de los servicios, bajo la percepción del ciudadano donde el 31.43% respondieron estar en desacuerdo que las promesas que se generaron en la prestación del servicio fueron cumplidas a cabalidad, el 32.73% no le da importancia señalar que si los servicios que presta el personal de la municipalidad son óptimos y confiables, el 30.90% calificaron estar en desacuerdo que el personal que le atendió tuvo la capacidad para responder en tiempo prometido.

También, el 28.05% están en desacuerdo que el personal de la municipalidad muestra interés en la resolución de sus problemas el 38.58% están en desacuerdo que los reclamos realizados al personal de la municipalidad han sido atendidos oportunamente, finalmente, el 30.13% han contestado que están de acuerdo que el personal de la municipalidad comunica el proceso del trámite solicitado orientándole a que oficina debe acudir. Esto indica que los servicios prestados por el personal de la municipalidad no son de muy buena calidad.

Finalmente, en relación al objetivo 3 se determinó que el perfil del servidor público influye en la calidad de servicios administrativos que oferta la Municipalidad Provincial de Chota con un grado de correlación de 0.588, esto indica que existe una relación positiva buena cuyo grado es moderado según los rangos de R de Pearson; es decir a mejor perfil del servidor público mejor será la calidad de servicios administrativos prestados al ciudadano, resultado que ha permitido aceptar la hipótesis general.

## **VI. RECOMENDACIONES**

De acuerdo con la investigación realizada se recomienda a la Municipalidad Provincial de Chota antes de seleccionar y designar los cargos y puestos de trabajo someter a una evaluación de las competencias generales y específicas de los servidores públicos que inician o que vienen laborando en dicha institución con el único objetivo de mejorar la calidad de servicios, es decir dejando el factor político de lado.

La municipalidad debe realizar evaluaciones trimestrales a los servidores públicos en cuanto a la productividad y logros alcanzados, con el único fin de identificar, corregir y mejorar la calidad de los servicios que la institución ofrece; de tal manera que el ciudadano se encuentre satisfecho. Indicar en la teoría.

La municipalidad debe considerar que es muy importante e indiscutible la necesidad para cualquier trabajador que realice cursos de capacitación y actualización permanente con el objetivo de mejorar el desempeño laboral y la gestión del gobierno local. Por lo tanto, se recomienda la formación continua en temas que sean necesidad de cada colaborador según las áreas en que se desempeñan, el cual el municipio debe financiar de manera parcial o total a los trabajadores que hayan alcanzado objetivos y resultados de forma eficiente.

La municipalidad debe realizar reuniones permanentes por cada área para poder medir y evaluar los resultados y objetivos planteados en los documentos de gestión de un determinado periodo con el fin de mejorar y fomentar la solidaridad en caso de retrasos, dificultades y problemas encontrados, asimismo, se debe aplicar técnicas de motivación laboral para el personal de la Municipalidad, con el objetivo de brindar confianza y generar un clima laboral favorable para cumplir y trabajar de una manera óptima y con eficiencia en la institución.

Se recomienda a la municipalidad y a otros interesados en base al trabajo realizado y las limitaciones técnicas y profesionales suscitadas, seguir investigando sobre el tema enmarcado. También utilizar el trabajo de investigación para elaborar un modelo o programa de mejora continua para el logro de objetivos.

## VII. REFERENCIAS

- Alcaraz, A., & Martínez, 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)
- Bastidas, A., & Bolaños, S. (2009). Elementos para la construcción de un perfil para el gerente. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Universidad de Nariño*, X(2). Obtenido de <file:///C:/Users/OSCAR/Downloads/Dialnet-ElementosParaLaConstrucionDeUnPerfilParaElGerenteS-3642161.pdf>
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Delfin Ltda.
- Berry, L. L., Bennett, D. R., & Brown, C. H. (1989). Service quality. A profit strategy for financial institutions.
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la Investigación Científica* (Segunda ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos EIRL.
- 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)
- Chang, J. J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos*. Tesis pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado el 20 de Octubre de 2018, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Corporación Mixta para la Investigación y el Desarrollo de la Educación - CORPOEDUCACIÓN. (Agosto de 2003). *Competencias laborales: base para mejorar la empleabilidad de las personas*. Recuperado el 30 de Septiembre de 2018, de [file:///C:/Users/OSCAR/Downloads/competencias\\_laborales\\_base\\_mejora\\_empleabilidad\\_personas.pdf](file:///C:/Users/OSCAR/Downloads/competencias_laborales_base_mejora_empleabilidad_personas.pdf)
- Díaz, A. A. (2008). *La calidad en la gestión pública. Elementos para el mejoramiento de los servicios De salud en Paraguay*. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/FC0147F806DDB3E305257BCC0013FEC5/\\$FILE/LA\\_CALIDAD\\_EN\\_LA\\_GESTION\\_PUBLICA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FC0147F806DDB3E305257BCC0013FEC5/$FILE/LA_CALIDAD_EN_LA_GESTION_PUBLICA.pdf)
- Duque, E. J. (Enero-junio de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar Journal Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. Obtenido de [Revista Innovar Journal Revista de Ciencias Administrativas y Sociales: https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/30/40](https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/30/40)

- Eiglier, P., & Langeard, E. (1989). *Servicio. El marketing de servicios*. Madrid: McGraw Hill.
- El Instituto Nacional de Estadística e Informática. (Enero de 2017). *Estadísticas Municipales 2016*. Recuperado el 08 de Agosto de 2018, de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitaless/Est/Lib1417/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1417/libro.pdf)
- Fernández, J. (21 de Agosto de 2001). Elementos que consolidan al concepto. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, III(1). Obtenido de <file:///C:/Users/OSCAR/Downloads/Dialnet-ElementosQueConsolidanElConceptoProfesion-243649.pdf>
- Gobierno de la Provincia del Salta. (2014). *La calidad en los servicios públicos*. Recuperado el 31 de Octubre de 2018, de [http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs\\_la\\_calidad\\_en\\_los\\_servicios\\_publicos.pdf](http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf)
- Gómez, J. P. (2015). Las competencias profesionales. *Revista Mexicana de Anestesiología*, 38(1), 49-55. Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2015/cma151g.pdf>
- Gonzales, K., Mortigo, A., & Berdugo, N. (05 de Octubre de 2014). La configuración de perfiles profesionales en la educación superior y sus implicaciones en el currículo. *Revista Científica General José María Córdova*, 12(14), 165-182. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/recig/v12n14/v12n14a10.pdf>
- Gutiérrez, P., Vázquez, J. L., & Cuesta, P. (Enero de 2010). Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. *Innovar*, XX(36), 139-156. doi:10.15446/innovar
- 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, A. (2004). Capítulo V: Perfil Profesional. *Revista Pedagogía Universitaria*, 9(2). Recuperado el 11 de Agosto de 2018, de <file:///C:/Users/OSCAR/Downloads/286-845-1-PB.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)
- Jaramillo, O. (15 de Febrero de 2015). Pertinencia del perfil de los profesionales de la información. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 38(2), 111-120. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v38n2/v38n2a3.pdf>
- Juarez, A. (10 de Julio de 2008). Competencias profesionales de enfermería a nivel de especialización en empresas de riesgo III y IV en México. *NURE Inv.*, VII(46).

- Mastromatteo, E. (2005). *Bases, fundamentos y perfil profesional aporte para el cambio curricular de la EBA - UCV*. Tesis de post grado, Universidad Central de Venezuela, Caracas. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/11879882.pdf>
- Mego, O. (12 de 04 de 2013). Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la provincia de Chiclayo, Perú. *Revista "Ciencia y Tecnología", Escuela de Postgrado - UNT, 9(3)*. Obtenido de <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/345/324>
- Méndez, P. A. (22 de Diciembre de 2017). La importancia del perfil laboral. *Diario La Prensa Gráfica*. Obtenido de <https://www.laprensagrafica.com/revistas/La-importancia-del-perfil-laboral-20171222-0038.html>
- Nevado, P. T. (Junio de 2003). Calidad de los servicios. *Estudios Socio - jurídicos, V(01)*. Recuperado el 11 de Agosto de 2018, de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-05792003000100001](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-05792003000100001)
- 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 <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5818/1/TESIS%20FINAL%20SRA.%20JENNY%20OLMEDO.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future. Recuperado el 15 de Septiembre de 2018, de <http://sistemas-humano-computacionais.wdfiles.com/local--files/capitulo%3Asistemasdeservicio/ServQual.pdf>
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Obtenido de <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/>.html
- Prieto, A. T., & Hernández, C. (20 de Junio de 2014). Calidad de servicio como factor de competitividad en los postgrados de las instituciones universitarias públicas. *Centro de investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, XII(1)*, 77-99. Obtenido de <file:///C:/Users/OSCAR/Desktop/Dialnet-CalidadDeServicioComoFactorDeCompetitividadEnLosPo-5028152.pdf>
- Romero, M. E. (2017). *En su estudio denominado "Desarrollo de Competencias Laborales y la Calidad de Servicios Administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2017*. Tesis post grado, Universidad de Huánuco, Huánuco. Obtenido de [file:///D:/SUBE%20CONTABILIDAD%20UCV/MAESTRIA%20EN%20GESTION%20PUBLICA%20Oscar/III%20CICLO/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N/Antecedentes/INTERNACIONAL/tesis%20citadaT047\\_42392711M.pdf](file:///D:/SUBE%20CONTABILIDAD%20UCV/MAESTRIA%20EN%20GESTION%20PUBLICA%20Oscar/III%20CICLO/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N/Antecedentes/INTERNACIONAL/tesis%20citadaT047_42392711M.pdf)



- 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 <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1195/NIVEL%20DE%20SATISFACCION%20DE%20LOS%20USUARIOS%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DEL%20CENTRO%20DE%20ATENCIÓN%20AL%20CIUDADANO%20DE%20LA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sacriste, G., & Vargas, G. (2016). *Análisis Comparativo del Sistema Administrativo Actual Venezolano Enfocándolo en una Nueva Gestión Pública Sustentada en la Profesionalización*. tesis pregrado, Universidad de Carabobo, Campus Bárbula.
- Santesmases, M. (2007). *Marketing: conceptos y estrategias*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Secretaría de Gestión Pública. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Lima, Perú. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Servicio de Acreditación Ecuatoriano. (26 de Abril de 2018). *Calidad en los servicios públicos*. Recuperado el 31 de Octubre de 2018, de Acreditacion: <http://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>
- Torres, V. L., & Ttito, U. (2015). *Desempeño laboral del capital humano en la Municipalidad Distrital de Pisac- 2013- 2014*. Tesis pre grado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco. Obtenido de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/104/253T20150012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, F. (2007). *La formación por competencias: instrumento para incrementar la empleabilidad*. Obtenido de AreaRH.com: <http://www.arearh.com/formacion/formacionporcompetencias.htm>
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios. Un enfoque de integración del* (Segunda ed.). México: Editorial McGraw Hill.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios*. México: Mc-Graw-Hill.

## ANEXOS

- ✓ Instrumentos
- ✓ Validación de instrumentos
- ✓ Matriz de consistencia
- ✓ Carta de solicitud de información
- ✓ Fotografías
- ✓ Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV
- ✓ Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis firmada por el asesor acreditando la originalidad del informe de tesis,  $\leq 25\%$ .
- ✓ Primera página del reporte Turnitin de colores con el %.



10	En la atención recibida observo que el personal de la municipalidad planifica y organiza las acciones de su área de trabajo.					
	<b>Tecnológicos</b>					
11	Durante la atención al usuario observo que el funcionario hace uso de herramientas tecnológicas.					
<b>Dimensión 2: Competencias laborales específicas</b>						
	<b>Conocimientos</b>					
12	En la atención recibida identifiqué que el personal de la municipalidad posee conocimientos suficientes para desarrollar las actividades del área.					
	<b>Habilidades</b>					
13	En la atención recibida identifiqué que el personal de la municipalidad posee las habilidades para desarrollar sus actividades del área en que se desempeña.					
	<b>Actitudes</b>					
14	En la atención recibida observo que el personal muestra actitud positiva para desarrollar actividades del área en que se desempeña.					
15	En la atención recibida observo que el personal brinda atención rápida y adecuada.					



	<b>Atención de reclamos</b>					
9	El personal de la municipalidad mostró interés en la resolución de sus problemas respecto a los trámites realizados.					
10	Los reclamos realizados al personal de la municipalidad han sido atendidos oportunamente.					
	<b>Horarios de atención</b>					
11	El personal cumple los horarios de atención programadas por la municipalidad.					
	<b>Dimensión 4: seguridad</b>					
	<b>Profesionalismo</b>					
12	Durante la prestación del servicio el personal posee destrezas pertinentes para la ejecución del servicio.					
13	El personal que lo atendió considera que muestra dominio en su puesto de trabajo.					
14	El personal que lo atendió muestra un trato respetuoso durante la prestación del servicio.					
	<b>Cortesía</b>					
15	El personal de la municipalidad muestra un trato cordial y amable durante los trámites realizados.					
	<b>Credibilidad</b>					
16	El personal de la municipalidad inspira confianza a la hora de realizar sus trámites.					
17	Existe la seguridad de que los trámites realizados ante la municipalidad serán llevados de la mejor manera.					
	<b>Dimensión 5: empatía</b>					
	<b>Accesibilidad</b>					
18	Los servicios que presta la municipalidad son accesibles físico y socialmente para el usuario.					
	<b>Comunicación</b>					
19	El personal de la municipalidad comunica el proceso del trámite solicitado orientándole a que oficina debe acudir.					
	<b>Comprensión al usuario</b>					
20	El personal de la municipalidad responde a sus inquietudes respecto a los tramites que esta realizando.					

Datos del encuestador.....

**Gracias.**

**Validación de instrumentos**  
**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POST GRADO**  
**MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA**

Pimentel, 28 de noviembre del 2018

Señor(a) Dr. *William Martín Chilón Camacho*

Ciudad.- Chiclayo

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que nos exige en necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Oscar Tarrillo Saldaña

Firma

  
DNI: 46836132

FICHA1

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.


TÍTULO DE LA TESIS: "El perfil del servidor público y su relación con la calidad de servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota – 2018"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Perfil del servidor público	Competencias laborales generales	Intelectuales	1. En la atención recibida observo que el servidor público toma decisiones adecuadas para resolver las consultas de los usuarios.	X		X		X		X		
			2. En la atención recibida observo que el personal posee creatividad para resolver las consultas de los usuarios.									
			3. Considera que el personal de la municipalidad tiene la capacidad para resolver problemas oportunamente.	X		X		X		X		
	Personales	4. En la atención recibida observo que el personal logra adaptar soluciones razonables ante situaciones específicas que se presentan en la atención.	X		X		X		X			
		5. En la atención recibida percibo que el personal promueve el cumplimiento de normas legales vigentes.	X		X		X		X			
		6. En la atención recibida observo que el personal tiene un comportamiento adecuado y flexible para las situaciones que se presentan en la atención.	X		X		X		X			
		7. En la atención recibida observo que el personal brinda atención con sinceridad, lealtad, justicia y honradez.	X		X		X		X			
		8. En la atención recibida observo que el personal logra comunicarse adecuadamente de forma oral y escrita.	X		X		X		X			



Competencias laborales específicas	Interpersonales	9. En la atención recibida observo que el personal de la municipalidad trabaja en equipo para brindar atención adecuada.	X		X		X		X	
	Organizaciones	10. En la atención recibida observo que el personal de la municipalidad planifica y organiza las acciones de su área de trabajo.	X		X		X		X	
	Tecnológicos	11. Durante la atención al usuario observo que el funcionario hace uso de herramientas tecnológicas.	X		X		X		X	
	Conocimientos	12. En la atención recibida identifiqué que el personal de la municipalidad posee conocimientos suficientes para desarrollar las actividades del área.	X		X		X		X	
	Habilidades	13. En la atención recibida identifiqué que el personal de la municipalidad posee las habilidades para desarrollar sus actividades del área en que se desempeña.	X		X		X		X	
	Actitudes	14. En la atención recibida observo que el personal muestra actitud positiva para desarrollar actividades del área en que se desempeña.	X		X		X		X	
		15. En la atención recibida observo que el personal brinda atención rápida y adecuada.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg, MSc, Dr. .... DR. WILLIAM MARTIN CHILON CAMACHO

  
 Dr. William Martin Chilon Camacho  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 Mat. CCPC. N° 12-386

Firma del experto : \_\_\_\_\_

EXPERTO EVALUADOR

FICHA2

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

TÍTULO DE LA TESIS: "El perfil del servidor público y su relación con la calidad de servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota – 2018"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Y/O OBSERVACIONES RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicios	Tangibilidad	Equipamiento	1. En el servicio prestado al usuario, el equipamiento usado fue suficiente y adecuado.	X		X		X		X		
		Instalaciones físicas	2. Los ambientes de la municipalidad son los adecuados para prestar los servicios al ciudadano.	X		X		X		X		
		Apariencia del personal	3. El personal que lo atendió está debidamente presentado para prestar su atención.	X		X		X		X		
			4. Percibe usted que el personal de la municipalidad se identifica con la institución.	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Cumplimiento promesas	5. Las promesas que se generaron en la prestación del servicio fueron cumplidas a cabalidad.	X		X		X		X		
		Fiabilidad de los servicios	6. Los servicios que presta el personal de la municipalidad son óptimos y confiables.	X		X		X		X		
		Fiabilidad de la información	7. La información brindada por el personal de la municipalidad considera que es fiable.	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Tiempo de espera en atención	8. El personal que le atendió tuvo la capacidad para responder en tiempo prometido los servicios solicitados	X		X		X		X		
			9. El personal de la municipalidad mostró interés en la resolución de sus problemas respecto a los trámites realizados.	X		X		X		X		

		Atención de reclamos	de	10. Los reclamos realizados al personal de la municipalidad han sido atendidos oportunamente.	X		X		X		X		
		Horarios de atención	de	11. El personal cumple los horarios de atención programadas por la municipalidad.	X		X		X		X		
Seguridad	Profesionalismo	12. Durante la prestación del servicio el personal posee destrezas pertinentes para la ejecución del servicio.			X		X		X		X		
		13. El personal que lo atendió considera que muestra dominio en su puesto de trabajo.			X		X		X		X		
		14. El personal que lo atendió muestra un trato respetuoso durante la prestación del servicio.			X		X		X		X		
		15. El personal de la municipalidad muestra un trato cordial y amable durante los trámites realizados.			X		X		X		X		
	Cortesía	16. El personal de la municipalidad inspira confianza a la hora de realizar sus trámites.			X		X		X		X		
		17. Existe la seguridad de que los trámites realizados ante la municipalidad serán llevados de la mejor manera			X		X		X		X		
Empatia	Accesibilidad	18. Los servicios que presta la municipalidad son accesibles físico y socialmente para el usuario.			X		X		X		X		
		19. El personal de la municipalidad comunica el proceso del trámite solicitado orientándole a que oficina debe acudir.			X		X		X		X		
	Comunicación	al usuario	20. El personal de la municipalidad responde a sus inquietudes respecto a los tramites que está realizando.	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: Mg, MSc, Dr. DR. WILLIAM MARTÍN CHILÓN CAMACHO

Firma del experto :

*William Martin Chilon Camacho*  
 Dr. William Martin Chilon Camacho  
 CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
 Mat. CCPC. N° 12-186

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"El perfil del servidor público y su relación con la calidad de servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota – 2018"

### II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

### III. TESISISTA:

Br Oscar Tarrillo Saldaña

### IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: .....


APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de noviembre del 2018

Mg. MSc, Dr.....

DR. WILLIAM MARTÍN CHILÓN CAMACHO

  
Dr. William Martín Chilón Camacho  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
Mat. CCPC. N° 12-186

Firma

EXPERTO EVALUADOR

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POST GRADO**  
**MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA**

Pimentel, 28 de noviembre del 2018

Señor(a) Mg, José Stalin Dávila Mego

Ciudad.- Chiclayo

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que nos exige en necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

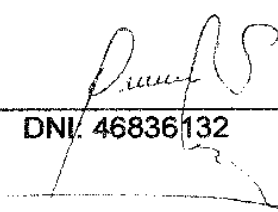
- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Oscar Tarrillo Saldaña

Firma

  
DNI: 46836132

FICHA1

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

TÍTULO DE LA TESIS: "El perfil del servidor público y su relación con la calidad de servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota – 2018"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Perfil del servidor público	Competencias laborales generales	Intelectuales	1. En la atención recibida observo que el servidor público toma decisiones adecuadas para resolver las consultas de los usuarios.	X		X		X		X			
			2. En la atención recibida observo que el personal posee creatividad para resolver las consultas de los usuarios.										
			3. Considera que el personal de la municipalidad tiene la capacidad para resolver problemas oportunamente.	X		X		X		X			
	Personales	4. En la atención recibida observo que el personal logra adaptar soluciones razonables ante situaciones específicas que se presentan en la atención.	X		X		X		X				
		5. En la atención recibida percibo que el personal promueve el cumplimiento de normas legales vigentes.	X		X		X		X				
		6. En la atención recibida observo que el personal tiene un comportamiento adecuado y flexible para las situaciones que se presentan en la atención.	X		X		X		X				
		7. En la atención recibida observo que el personal brinda atención con sinceridad, lealtad, justicia y honradez.	X		X		X		X				
		8. En la atención recibida observo que el personal logra comunicarse adecuadamente de forma oral y escrita.	X		X		X		X				

Competencias laborales específicas	Interpersonales	9. En la atención recibida observo que el personal de la municipalidad trabaja en equipo para brindar atención adecuada.	X		X		X		X	
	Organizacionales	10. En la atención recibida observo que el personal de la municipalidad planifica y organiza las acciones de su área de trabajo.	X		X		X		X	
	Tecnológicos	11. Durante la atención al usuario observo que el funcionario hace uso de herramientas tecnológicas.	X		X		X		X	
	Conocimientos	12. En la atención recibida identifiqué que el personal de la municipalidad posee conocimientos suficientes para desarrollar las actividades del área.	X		X		X		X	
	Habilidades	13. En la atención recibida identifiqué que el personal de la municipalidad posee las habilidades para desarrollar sus actividades del área en que se desempeña.	X		X		X		X	
	Actitudes	14. En la atención recibida observo que el personal muestra actitud positiva para desarrollar actividades del área en que se desempeña.	X		X		X		X	
		15. En la atención recibida observo que el personal brinda atención rápida y adecuada.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg, MSc, Dr. ... Mg. JOSÉ STALIN DAVILA MEGO

Firma del experto

  
**Mg. José Stalin Dávila Mego**  
**CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO**  
**Mat. N° 82 7664**

EXPERTO EVALUADOR

FICHA2

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

TÍTULO DE LA TESIS: "El perfil del servidor público y su relación con la calidad de servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota – 2018"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicios	Tangibilidad	Equipamiento	1. En el servicio prestado al usuario, el equipamiento usado fue suficiente y adecuado.	X		X		X		X		
		Instalaciones físicas	2. Los ambientes de la municipalidad son los adecuados para prestar los servicios al ciudadano.	X		X		X		X		
		Apariencia del personal	3. El personal que lo atendió está debidamente presentado para prestar su atención.	X		X		X		X		
			4. Percibe usted que el personal de la municipalidad se identifica con la institución.	X		X		X		X		
	Fiabilidad	Cumplimiento promesas	5. Las promesas que se generaron en la prestación del servicio fueron cumplidas a cabalidad.	X		X		X		X		
		Fiabilidad de los servicios	6. Los servicios que presta el personal de la municipalidad son óptimos y confiables.	X		X		X		X		
		Fiabilidad de la información	7. La información brindada por el personal de la municipalidad se considera que es fiable.	X		X		X		X		
	Capacidad de respuesta	Tiempo de espera en atención	8. El personal que le atendió tuvo la capacidad para responder en tiempo prometido los servicios solicitados	X		X		X		X		
			9. El personal de la municipalidad mostró interés en la resolución de sus problemas respecto a los trámites realizados.	X		X		X		X		



	Atención de reclamos	10. Los reclamos realizados al personal de la municipalidad han sido atendidos oportunamente.	X		X		X		X		
	Horarios de atención	11. El personal cumple los horarios de atención programadas por la municipalidad.	X		X		X		X		
Seguridad	Profesionalismo	12. Durante la prestación del servicio el personal posee destrezas pertinentes para la ejecución del servicio.	X		X		X		X		
		13. El personal que lo atendió considera que muestra dominio en su puesto de trabajo.	X		X		X		X		
		14. El personal que lo atendió muestra un trato respetuoso durante la prestación del servicio.	X		X		X		X		
	Cortesía	15. El personal de la municipalidad muestra un trato cordial y amable durante los trámites realizados.	X		X		X		X		
	Credibilidad	16. El personal de la municipalidad inspira confianza a la hora de realizar sus trámites.	X		X		X		X		
		17. Existe la seguridad de que los trámites realizados ante la municipalidad serán llevados de la mejor manera	X		X		X		X		
Empatía	Accesibilidad	18. Los servicios que presta la municipalidad son accesibles físico y socialmente para el usuario.	X		X		X		X		
	Comunicación	19. El personal de la municipalidad comunica el proceso del trámite solicitado orientándole a que oficina debe acudir.	X		X		X		X		
	Comprensión al usuario	20. El personal de la municipalidad responde a sus inquietudes respecto a los tramites que está realizando.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg, MSc, Dr. Mg. José Stalin Dávila Mego

Firma del experto :

  
**Mg. José Stalin Dávila Mego**  
**CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO**  
**Mat N° 02 7684**

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"El perfil del servidor público y su relación con la calidad de servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota – 2018"

### II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

### III. TESISISTA:

Br Oscar Tarrillo Saldaña

### IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de noviembre del 2018

Mg. MSc, Dr. *Mg. José Stalin Dávila Mego*.....

*[Firma]*  
Mg José Stalin Dávila Mego  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
Mat N° 02 7684

Firma \_\_\_\_\_

EXPERTO EVALUADOR

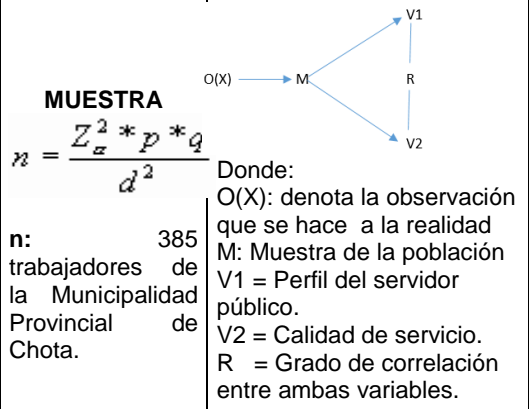
### Matriz de consistencia

**TITULO:** EL PERFIL DEL SERVIDOR PÚBLICO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA – 2018

**AUTOR:** TARRILLO SALDAÑA OSCAR

**LINEA DE INVESTIGACION:** REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO.

PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS DE INVESTIGACION	HIPOTESIS	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	DISEÑO	TECNICA-INSTRUMENTO
<b>Problema Principal</b> ¿Existe relación entre perfil del servidor público con la calidad de servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota - 2018?	<b>Objetivo Principal</b> Determinar la relación entre el perfil del servidor público y la calidad de los servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota - 2018.	<b>Hipótesis Principal</b> Existe relación entre el perfil del servidor público con la calidad de los servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota - 2018	<b>Variable 1</b>  Perfil del servidor público	<b>POBLACION</b> Población constituida por los ciudadanos que acuden hacer uso de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Chota.	Cuantitativo ↳ No Experimental ↳ Diseño Transversal Tipo ↳ Descriptivo - Correlacional  <b>El diseño se diagrama de la siguiente manera</b>	Encuesta-cuestionario  Escala de Likert
<b>Problemas Especificos</b>	<b>Objetivos Especificos</b>	<b>Hipótesis Especificas</b>	<b>Variable</b>			
¿Cuál es el perfil del servidor público de la Municipalidad Provincial de Chota - 2018?	Identificar el perfil del servidor público de la Municipalidad Provincial de Chota - 2018.	El perfil del servidor público de la Municipalidad Provincial de Chota si está de acuerdo a la función que desempeñan.	<b>Variable 2</b>  Calidad de servicio			
¿Cómo se percibe la calidad de los servicios administrativos que presta la Municipalidad Provincial de Chota - 2018?	Determinar la percepción de la calidad de los servicios administrativos que oferta la Municipalidad Provincial de Chota -2018.	Los servicios administrativos que presta la municipalidad Provincial de Chota son percibidos como de muy buena calidad.				
¿Cuál es el grado de relación que existe entre el perfil del servidor público y la calidad de los servicios administrativos que oferta la Municipalidad Provincial de Chota - 2018?	Establecer la relación entre el perfil del servidor público y la calidad de los servicios administrativos que oferta la Municipalidad Provincial de Chota -2018.	El grado de relación que existe entre el perfil del servidor público y la calidad de los servicios administrativos que oferta la Municipalidad Provincial de Chota -2018 es positivo.				



## Carta de solicitud de información

### CARTA DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN

**SOLICITO:** información del número de trabajadores y el perfil con que cuentan, año 2018.

Chota, 30 de octubre de 2018

**SEÑOR:** NEPTALÍ TICLLA RAFAEL

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA

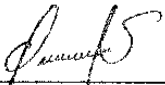
Yo, Oscar Tarrillo Saldaña, identificado con DNI N° 46836132, domiciliado en el Jr. Santa Asunción N° 106 - Chota, ante Usted, con el debido respeto me presento.

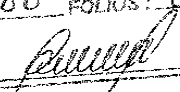
En concordancia al ordenamiento jurídico como es la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública y en especial los artículos 10 y 12 de la ley de transparencia y acceso a la información pública Ley N° 27806, expongo.

Que, siendo requisito indispensable la elaboración de Tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, recorro a su despacho de que tenga a bien ordenar a quien corresponda se me expida información del número trabajadores nombrados y contratados en sus diferentes regímenes laborales y el perfil con que cuentan del año 2018 de la institución al cual dirige, la misma que será de mucha utilidad para el desarrollo y culminación de mi investigación.

Pido a Ud. Atienda a mi petición por ser de justicia que espero alcanzar.

Atentamente,

  
Oscar Tarrillo Saldaña  
DNI 46836132

RECIBIDO	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA
	TRAMITE DOCUMENTARIO
FECHA	08 NOV. 2018 08:20
N° REG	8100 FOLIOS: 02
FIRMA:	

## Fotografías


### Previo a la aplicación del instrumento



### Final de la aplicación del instrumento



## Autorización de publicación

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS          EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 132 de 136
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

Yo Oscar Tarrillo Saldaña, identificado con DNI N° 46836132, egresado de la Escuela de Posgrado, del programa de maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "EL PERFIL DEL SERVIDOR PÚBLICO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA – 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

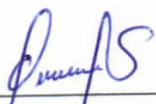
.....

.....

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 46836132

FECHA: 27 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------

## Acta de originalidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, LINDON VELA MELENDEZ, Asesor del curso de Diseño y Desarrollo del Trabajo de investigación y revisor de la tesis del/la estudiante, TARRILLO SALDAÑA, OSCAR, titulada: PERFIL DEL SERVIDOR PÚBLICO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA – 2018, constato que la misma tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 08 de Enero del 2019



Dr. LINDON VELA MELENDEZ  
DNI: 33812802

**CAMPUS CHICLAYO**  
Carretera Pimentel km. 3.5.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. Oscar Tarrillo Saldaña

INFORME TÍTULADO:

**El perfil del servidor público y su relación con la calidad  
de servicios administrativos de la Municipalidad  
Provincial de Chota – 2018**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 20/01/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN