

**Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la municipalidad de Usicayos**

*Administration of human resources and the quality of service to the public in the municipality of Usicayos*

Administração de recursos humanos e qualidade do serviço público no município de Usicayos

**Hermelinda Canaza<sup>1</sup>**

Universidad Nacional del Altiplano, Perú

**Yaneth Flores**

Universidad Nacional del Altiplano, Perú

**Tania Verónica**

Universidad Nacional del Altiplano, Perú

DOI: <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.03.001>

Recibido 12/05/2021/ Aceptado 01/07/2021

---

**RESUMEN.** El objetivo fue determinar de qué manera la administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio al público en la Municipalidad de Usicayos Carabaya durante el periodo 2017. Para lo cual se evaluó la eficiencia de la Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público y además se propuso estrategias de mejora a fin de fortalecer las debilidades encontradas. Se utilizó el método descriptivo, para cuales se realizaron las técnicas de recolección de datos encuesta, entrevista y revisión documental. Luego se procedió al análisis e interpretación de los datos. Se encontró que no existe proceso de selección del personal, no existen capacitaciones y las remuneraciones son muy bajas. Esto influye en la calidad del servicio llegando a la ineficiencia de la administración de recursos humanos. Se concluye que la administración de recursos humanos influye ineficientemente en la calidad de servicio en atención al público.

**PALABRAS CLAVE:** Administración, calidad, recursos humanos, servicio.

---

**ABSTRACT.** The objective was to determine how the human resources administration influences the quality of service to the public in the Municipality of Usicayos Carabaya during the 2017 period. Public and also proposed improvement strategies to strengthen the weaknesses found. The descriptive method was used, for which the survey, interview, and document review data collection techniques were carried out. Then the data was analyzed and interpreted. It was found that there is no personnel selection process, there

---

<sup>1</sup> Correspondencia: [hermelinda\\_93\\_mayte@hotmail.com](mailto:hermelinda_93_mayte@hotmail.com)



is no training, and the salaries are meager. This influences the quality of the service, leading to the inefficiency of the human resources administration. It is concluded that the administration of human resources inefficiently affects the quality of service in customer service.

**KEYWORDS:** administration, quality, resources human, service.

---

**RESUMO.** O objetivo foi verificar como a gestão de recursos humanos influencia a qualidade do atendimento ao público do Município de Usicayos Carabaya durante o período de 2017. Público e também propor estratégias de melhoria a fim de potencializar as fragilidades encontradas. Utilizou-se o método descritivo, para o qual foram realizadas as técnicas de coleta de dados de levantamento, entrevista e revisão documental. Em seguida, os dados foram analisados e interpretados. Verificou-se que não há processo seletivo de pessoal, não há treinamento e os salários são muito baixos. Isso influencia na qualidade do serviço, levando à ineficiência da administração de recursos humanos. Conclui-se que a administração de recursos humanos influência de forma ineficiente a qualidade do serviço no atendimento ao cliente.

**PALAVRAS CHAVE:** administração, qualidade, recursos humanos, atendimento.

---

## 1. INTRODUCCIÓN

La administración de recursos humanos es el valor más importante y delicado que tiene una organización, ya que determina el grado de éxito de esta, además, constituye una meta esencial y determinante.

Ante ello la administración de los recursos humanos debe ser la prioridad de toda organización; administración entendida como el conjunto integral de actividades de especialistas y administradores de cómo integrar, organizar, recompensar, desarrollar, y evaluar a las personas que tienen por objeto proporcionar habilidades y competitividad a la organización; para que así se pueda brindar un servicio de calidad a toda persona, servicio de calidad entendida como una actividad organizada, 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.

Según Koontz, Weihrich, & Cannice (2012) administración es el proceso que consiste mediante el cual un grupos trabajadores cumplen metas específicas de manera eficaz, las personas cumplen con diferentes funciones designados como gerenciar y planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar, es decir la

administración se ocupa de la productividad, lo que supone efectividad y eficiencia, y la suma de los dos para lograr la eficacia.

Según Devoto (2011) la de calidad de servicio, implica la satisfacción de atención prestado a un usuario, el cual resulta ser la razón esencial de la existencia del servicio y por lo ende se califica de bueno o deficiente ha sido este la atención. De ahí que se prefiere hablar de calidad de servicio percibida, que no es otra cosa que la calidad de servicio desde el punto de vista del usuario.

Según Chiavenato (2011) el área de Recursos Humanos está conformado por un conjunto de colaboradores que funciona en un contexto formado por organizaciones en el cual implica administrar personas o colaboradores quien forma parte de una organización. Así, las organizaciones y las personas constituyen la base fundamental sobre la que opera el área de recursos humanos.

Los estudios demuestran que la administración de los Recursos humanos influye significativamente en la calidad de servicio al público en la Municipalidades. Sin embargo, la inadecuada atención a los Recursos Humanos puede repercutir de manera negativa en la calidad de servicio.

Por el ejemplo, los estudios realizados de un autor en la Municipalidad de Distrital de Cachicadan se demostró que existió una deficiente administración de los recursos humanos, lo cual repercute en la calidad de servicio a los ciudadanos (Quispe, 2014).

La Municipalidad de Usicayos es un ente estatal que pertenece a la provincial de Carabaya, del departamento de Puno y está orientada a brindar servicios en bien de la población, y para la consecución de tal fin, es imprescindible que cuente con una gama de recursos, las que destacan los recursos humanos, ya que esta determina el grado de éxito de la entidad, ante ello que la administración de los recursos humanos debe ser la prioridad de esta institución a fin de lograr el propósito de mejorar las contribuciones productivas del personal a la entidad, de manera que sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social, para que así la entidad pueda brindar un servicio de calidad a todo población.

El objetivo fue determinar de qué manera la administración de los recursos humanos influye en la Calidad de Servicio al Público en la municipalidad de Usicayos por parte de los servidores públicos, en función a la evaluación de la eficiencia de la administración de Recursos Humanos y la calidad del servicio al público en la municipalidad de Usicayos.

## 2. MÉTODO

La Municipalidad de Usicayos es uno de 10 distritos que conforman la Provincia de Carabaya, ubicado en el departamento de Puno, en el sudeste del Perú; cuenta con una población total de 12063 habitantes.

El principal objetivo fue determinar la influencia de la administración de recursos humanos en la calidad de servicio en la Municipalidad Usicayos Carabaya en el periodo 2017. Para ello, se realizó la evaluación de la eficiencia de la administración de los Recursos Humanos y evaluación de la calidad de servicio a la población en dicha municipalidad.

El método empleado fue el descriptivo puesto que se evaluó la eficiencia de la administración de los recursos humanos y la calidad de servicio de la municipalidad.

Se trabajó con dos tipos de población, los servidores públicos y la población civil en una cuantía de 19 y 120 personas respectivamente.

Las técnicas que se emplearon fueron la encuesta y la entrevista tanto a los servidores públicos y a la población civil. La encuesta que contenía, sobre la calidad de servicio se realizó aplicando un cuestionario sobre la calidad de servicio en la atención al público.

Las determinaciones de la calidad de servicio son:

- Cantidad de candidatos a convocatorias, se determina como la entidad realiza el reclutamiento del personal eficiente y profesional.
- Preparación u capacitación de los servidores públicos, determina el nivel conocimiento y capacidad de los servidores público.

- Remuneraciones, se determina la satisfacción de pagos remunerativo de los servidores públicos de la entidad.
- Prontitud de respuestas a solicitud, se basa en determinación de calidad de servicio en la atención al público en la respuesta a los documentos solicitado por los ciudadanos.
- Personal competente y profesional, se basa en determinar la calidad de formación profesional y competente que deben de tener los servidores en la calidad de atención al público.
- Amabilidad y consideración del personal en atención al público, se basa determinar la calidad de atención al público.

### 3. RESULTADOS

#### **Evaluación de la eficiencia de la administración de Recursos Humanos en la Municipalidad de Usicayos Carabaya.**

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada se tiene que; el 48% del total de los trabajadores respondió que en la Municipalidad de Usicayos Carabaya no existen convocatorias y como tal no se tiene conocimiento de cuantos candidatos se presentan para acceder a un puesto de trabajo; mientras que un 37% de los trabajadores considera que si existe convocatorias y que en los mismos se presentan suficientes candidatos.

**Tabla 1.** Cantidad de candidatos en convocatorias

| Concepto                | Cantidad de Trabajadores | Concepto de valor % |
|-------------------------|--------------------------|---------------------|
| Excesivo candidatos     | 1                        | 5                   |
| Muchos candidatos       | 1                        | 5                   |
| Suficientes candidatos  | 7                        | 37                  |
| Pocos candidatos        | 0                        | 0                   |
| Escases de candidatos   | 1                        | 5                   |
| No existe convocatorias | 9                        | 48                  |

Elaboración propia

El 42% de los trabajadores consideran que la Municipalidad de Usicayos no contribuye a la capacitación y preparación al personal, mientras que solo el 10% de los trabajadores consideran estar “totalmente de acuerdo” en que si reciben capacitaciones por parte de la Municipalidad.

**Tabla 2.** Preparación u Capacitación de los servidores Públicos.

| Concepto                 | Cantidad de Trabajadores | Concepto de valor % |
|--------------------------|--------------------------|---------------------|
| Totalmente de acuerdo    | 2                        | 10                  |
| De acuerdo               | 0                        | 0                   |
| Medio                    | 6                        | 32                  |
| En desacuerdo            | 8                        | 42                  |
| Totalmente en desacuerdo | 3                        | 16                  |

Elaboración propia

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los servidores de la Municipalidad de Usicayos Carabaya, se encontró que el 58% del total de los trabajadores consideran que las remuneraciones en relación a otras entidades son “bajas”, el 32% de los trabajadores consideran que las remuneraciones otorgadas por la Municipalidad en estudio son “las más bajas” en relación a otras entidades, y solo el 10% de los colaboradores percibe que las remuneraciones son iguales.

**Tabla 3.** Remuneraciones

| Concepto        | Cantidad de Trabajadores | Concepto de valor % |
|-----------------|--------------------------|---------------------|
| Las malas altas | 0                        | 0                   |
| Alta            | 0                        | 0                   |
| Iguals          | 2                        | 10                  |
| Bajas           | 11                       | 58                  |
| Las malas bajas | 6                        | 32                  |

Elaboración propia

## **Evaluación de la calidad del servicio al público en la Municipalidad de Usicayos Carabaya.**

De acuerdo con los resultados obtenidos a la población de la Municipalidad de Usicayos Carabaya, se encontró que el 51% de los encuestados consideran que la prontitud de respuesta ante un requerimiento efectuada ante la Municipalidad es deficiente puesto que existen demoras ante un pedido que realiza la población, mientras que el 26% de los pobladores consideran que la prontitud ante una solicitud es regular y solo el 6% de ellos considera que es muy bueno.

**Tabla 4.** Prontitud de respuestas

| Concepto   | Cantidad de Población | Concepto de valor % |
|------------|-----------------------|---------------------|
| Excelente  | 2                     | 2                   |
| Bueno      | 7                     | 6                   |
| Medio      | 18                    | 15                  |
| Regular    | 31                    | 26                  |
| Deficiente | 62                    | 51                  |

Elaboración Propia

El 47% de los pobladores muestran su desacuerdo en que el personal es competente y profesional en realizar su trabajo, muestra de ello es la demora de respuesta ante un requerimiento, mientras que el 25% de los mismos consideran de nivel medio el profesionalismo del personal de la Municipalidad y solo el 11% de ellos considera estar “de acuerdo” con el profesionalismo de los colaboradores de dicha institución.

**Tabla 5.** Personal competente y profesional

| Concepto              | Cantidad de Población | Concepto de valor % |
|-----------------------|-----------------------|---------------------|
| Totalmente de acuerdo | 2                     | 1                   |
| De acuerdo            | 13                    | 11                  |

|                             |    |    |
|-----------------------------|----|----|
| Medio                       | 30 | 25 |
| Desacuerdo                  | 56 | 47 |
| Totalmente en<br>desacuerdo | 19 | 16 |
| Elaboración Propia          |    |    |

El 38% de los pobladores consideran de nivel medio la amabilidad y consideración del personal en atención al público, mientras que el 28% de los ciudadanos consideran inadecuado el trato personal que les dan los trabajadores de la Municipalidad.

**Tabla 6.** Amabilidad y consideración del personal en atención al público

| Concepto           | Cantidad de Población | Concepto de valor % |
|--------------------|-----------------------|---------------------|
| Muy adecuado       | 2                     | 2                   |
| Adecuado           | 30                    | 25                  |
| Medio              | 46                    | 38                  |
| Inadecuado         | 34                    | 28                  |
| Muy Inadecuado     | 8                     | 7                   |
| Elaboración propia |                       |                     |

#### 4. DISCUSION

Los resultados obtenidos sobre la Eficiencia de la Administración de Recursos Humanos nos permiten establecer la relación que guarda con los investigados:

Según Quispe (2014) la administración de recursos humanos y calidad del servicio al público en la municipalidad distrital de Cachicadán concluye: La calidad de la administración de recursos humanos en la entidad muestra deficiente en la realización de convocatorias para la selección del personal y remuneraciones en relación al mercado; también en menor medida a la capacitación y la formación de los empleados.

Discusión: se muestra que coincide con la presente investigación, puesto que detecta varias debilidades como la deficiencia en el

proceso de selección, bajas remuneraciones y muy poca capacitación. Los resultados que se obtuvo en nuestra investigación no existe proceso de selección de personal, las remuneraciones son bajas y no existe capacitaciones al personal en la municipalidad de Uicayos.

Los resultados obtenidos sobre la Calidad de Servicio al Público nos permiten establecer la comparación que guarda los investigados:

Según Quispe (2014) la administración de recursos humanos y calidad del servicio al público en la Municipalidad Distrital de Cachicadán, concluye: Las deficiencias en la administración de recursos humanos en la institución, trae consigo ineficiencias del personal responsable, que se refleja en un deterioro de la calidad de los servicios brindados al público, causando el malestar de los ciudadanos al no recibir oportunamente respuesta ante una solicitud o requerimiento presentado, también debido al bajo al nivel de honestidad y amabilidad, la poca competencia e incomprensión de los trabajadores.

Discusión: llega a similares resultados en su investigación, puesto que detecta varias debilidades como deterioro de la calidad de los servicios brindados al público, de acuerdo a nuestros resultados obtenidos también es deficiente en la demora a la prontitud respuesta de un requerimiento, no cuentan con un personal competente y profesional e inadecuado servicio del personal ante la población de Uicayos.

Según Santiago (2016) Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pillcomarca, concluye: que se encuentran en un proceso de desarrollo, con el objeto de optimizar los servicios públicos básicos. La gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Pillcomarca, se encuentra calificado en escalas superiores del más de 50% de regular según los indicadores de investigación. La calidad de servicios públicos de la municipalidad distrital de Pillcomarca, se encuentran evaluadas en escalas superiores lo normal, según reportes y calificativos de los indicadores de la variable de investigación.

Discusión: el presente precitado no guarda relación con nuestros resultados obtenidos porque aún no se desarrolla en optimizar los

servicios públicos, en cambio en la municipalidad de Usicayos existe ineficiencias en la calidad de servicio en atención a la ciudadana.

## 5. CONCLUSIONES

La administración de recursos humanos influye ineficientemente en calidad de servicio en la atención al Público, muestra un desempeño laboral regular, debido a las condiciones de trabajo brindadas por la municipalidad, ya que presentan las siguientes deficiencias: inexistencia de un proceso de selección de personal, capacitación al personal y bajas remuneraciones.

De acuerdo con las encuestas aplicadas a la población civil se determina que la Calidad de Servicio de atención al Público por parte de los servidores de la Municipalidad de Usicayos es en promedio regular, asimismo al analizar la información se llegó a descubrir que existen deficiencias en la calidad de servicio tales como: la existencia de demora ante la respuesta de una solicitud, el personal no es competente y profesional realizando su trabajo y la amabilidad y consideración al personal es medio.

## REFERENCIAS

- Chiavenato (2011) administración de Recursos Humanos. Available at:  
[https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2016/05/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_9na\\_e.pdf](https://educacionparatodalavida.files.wordpress.com/2016/05/administracion_de_recursos_humanos_9na_e.pdf) (Accessed: 14 September 2018).
- Devoto (2011) La Calidad de Servicio Percibida en el Sector Público. Available at: <http://studylib.es/doc/5690283/la-calidad-de-servicio-percibida-en-el-sector-publico> (Accessed: 14 September 2018).
- Koontz, H., Weihrich, H. and Cannice, M. (2012) Administración. Una perspectiva global y empresarial. Available at:  
<http://www.mhhe.com/uni/koontzapge14e> (Accessed: 14 September 2018).
- Quispe, D. (2014) Administración de Recursos Humanos y Calidad del Servicio al Público en la Municipalidad Distrital de

Cachicadán., Lexus. Universidad Nacional De Trujillo. doi:  
10.1017/CBO9781107415324.004.

Santiago, G. (2016) Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios Públicos de la Municipiplidad Distrital de Pillcomarca. Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

