

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA



TESIS

**“Competencia profesional y la eficiencia del servicio en la
dirección regional de trabajo y promoción del empleo Huánuco
2023”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA: Soto Palomino, Diana Minoshka

ASESOR: Callan Bacilio, Richard

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Ciencias políticas

Disciplina: Administración pública

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestra en ciencias administrativas, con mención en gestión pública

Código del Programa: P32

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 70851343

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 46825060

Grado/Título: Maestro en educación, mención: investigación y docencia superior

Código ORCID: 0000-0001-7959-403X

H

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002-0520-8586
2	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
3	Huerto Orizano, Diana	Maestra en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674



ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 09:30 horas del día 06 del mes de marzo del año 2024, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales "San Juan Pablo II" (Aula 202-P5), en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados de Maestría y Doctorado de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- Dr. Jorge Luis LÓPEZ SÁNCHEZ (Presidente)
- Mtro. William Giovanni LINARES BERAÚN (Secretario)
- Mtra. Diana HUERTO ORIZANO (Vocal)

Nombrados mediante Resolución N°061-2024-D-EPG-UDH, para evaluar la sustentación de la tesis intitulada "**COMPETENCIA PROFESIONAL Y LA EFICIENCIA DEL SERVICIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO HUÁNUCO 2023**" presentado por la graduanda SOTO PALOMINO, Diana Minoshka, para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias Administrativas, con Mención en Gestión Pública.

Dicho acto de sustentación, se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA por UNANIMIDAD con el calificativo cuantitativo de 15 (Quince) y cualitativo de BUENO.

Siendo las 11:30 horas del día 06 del mes de marzo Del año 2024, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

PRESIDENTE

Dr. Jorge Luis LÓPEZ SÁNCHEZ
Código Orcid: 0000-0002-0520-8586
DNI:06180806

SECRETARIO

Mtro. William Giovanni LINARES BERAÚN
Código Orcid: 0000-0002-4915-0670
DNI:07750878

VOCAL

Mtra. Diana HUERTO ORIZANO
Código Orcid: 0000-0003-1634-6674
DNI:40530605

DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03JUL20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH, 19OCT20

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, RICHARD CALLAN BACILIO, asesor del PA de Maestría en Ciencias Administrativas con Mención en Gestión Pública y designado mediante documento: Resolución N° 396-2023-D-EPG-UDH, de la estudiante SOTO PALOMINO, DIANA MINOSHKA, del proyecto de investigación titulada: **“COMPETENCIA PROFESIONAL Y LA EFICIENCIA DEL SERVICIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO HUÁNUCO 2023”**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 10 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 12 de marzo de 2024



Callan Bacilio Richard

DNI N° 46825060

Código Orcid N° 0000-0001-7959-403X

INFORME_DE_TESIS_MAESTRIA_SOTO_PALOMINO_1.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	web.ins.gob.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
5	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
6	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to unsaac Trabajo del estudiante	<1%
9	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola	<1%



Callan Bacilio Richard
DNI N° 46825060

Código Orcid N° 0000-0001-7959-403X

DEDICATORIA

Para todos los profesionales que a través de sus saberes y experiencias buscan mejorar y contribuir la gestión pública con integridad e imparcialidad.

AGRADECIMIENTO

A la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco – DRTPE HCO. P.A Maestría en Ciencias Administrativas, mención en Gestión Pública – UDH.

ESPECIAL DEREFERENCIA

Dr. Jorge Luis López Sánchez

Mtro. William Giovanni Linares Beraún

Mtra. Diana Huerto Orizano

ESPECIAL CONSIDERACIÓN

Fernando Soto Fabián

Liliana Palomino Lastra

Dr. Fernando Soto Palomino

Mg. Kenny Franck Soto Palomino

Mg. Stefanny Dayana Soto Palomino

Anguie Mayte Soto Palomino

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	17
1.3. OBJETIVOS.....	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	18
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	19
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	19
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	21
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	24
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	27
2.2. BASES TEÓRICAS	29
2.2.1. COMPETENCIA PROFESIONAL.....	29
2.2.2. EFICIENCIA DEL SERVICIO	36

2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	42
2.4.	VARIABLES.....	43
2.4.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	43
2.4.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	43
2.5.	HIPÓTESIS.....	44
2.5.1.	HIPÓTESIS GENERAL.....	44
2.5.2.	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	44
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	45
CAPÍTULO III.....		47
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		47
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	47
3.1.1.	ENFOQUE	47
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	47
3.1.3.	DISEÑO	48
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	48
3.2.1.	POBLACIÓN	48
3.2.2.	MUESTRA.....	49
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS... 50	
3.3.1.	TÉCNICAS.....	50
3.3.2.	INSTRUMENTO.....	50
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	50
CAPÍTULO IV.....		51
RESULTADOS.....		51
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS	51
4.2.	PROCESAMIENTO DE DATOS	80
CAPÍTULO V.....		83
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		83
CONCLUSIONES		86
RECOMENDACIONES.....		89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		92
ANEXOS.....		99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	45
Tabla 2 Usuarios.....	49
Tabla 3 El servidor domina las normas, leyes y otros documentos legales cuando realiza un trámite o consulta.	51
Tabla 4 El servidor le orienta y recomienda de manera congruente el procedimiento que llevará a cabo el trámite o consulta.	53
Tabla 5 Cuando usted realiza un trámite o consulta, el servidor demuestra conocimientos del cargo que ocupa.....	55
Tabla 6 El servidor demuestra una conducta intachable y honesta cuando realiza un trámite o consulta	57
Tabla 7 Cuando usted realiza el seguimiento de su trámite el servidor le informa el estado en que se encuentra.....	59
Tabla 8 Algún servidor ha mostrado un acto discriminatorio, respetan el horario de atención.	61
Tabla 9 El servidor, al momento que realiza un trámite o consulta aplica una comunicación clara y precisa.....	63
Tabla 10 La información que recibe por parte del servidor es comprensible y satisfactoria.....	65
Tabla 11 El servidor demuestra habilidades y destrezas cuando realiza un trámite o consulta.....	67
Tabla 12 El servidor le indica cuanto tiempo demora su trámite o consulta y cumple con lo indicado.	69
Tabla 13 El servidor ha demostrado agilidad de plazos y sencillez en su trámite o consulta.....	71
Tabla 14 Al momento de ser atendido siente que el servidor ha contribuido en mejorar su solicitud o trámite.	73
Tabla 15 El servidor demuestra capacidad para resolver su duda o problema al momento de ser atendido.....	75
Tabla 16 La DRTPE, a parte de la atención presencial cuenta con otros canales de atención al usuario.....	77
Tabla 17 La DRTPE, cuenta con servidores que dominan un lenguaje inclusivo.	79

Tabla 18 Prueba de normalidad.....	80
Tabla 19 Correlación de Hipótesis General	80
Tabla 20 Correlación de Hipótesis Especifica 1	81
Tabla 21 Correlación de Hipótesis Especifica 2.....	82
Tabla 22 Correlación de Hipótesis Especifica 3.....	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Aspectos importantes de la Competencia laboral.....	30
Figura 2 El servidor domina las normas, leyes y otros documentos legales cuando realiza un trámite o consulta.	51
Figura 3 El servidor le orienta y recomienda de manera congruente el procedimiento que llevará a cabo el trámite o consulta.	53
Figura 4 Cuando usted realiza un trámite o consulta, el servidor demuestra conocimientos del cargo que ocupa.....	55
Figura 5 El servidor demuestra una conducta intachable y honesta cuando realiza un trámite o consulta.	57
Figura 6 Cuando usted realiza el seguimiento de su trámite el servidor le informa el estado en que se encuentra.....	59
Figura 7 Algún servidor ha mostrado un acto discriminatorio, respetan el horario de atención.	61
Figura 8 El servidor, al momento que realiza un trámite o consulta aplica una comunicación clara y precisa.	63
Figura 9 La información que recibe por parte del servidor es comprensible y satisfactoria.....	65
Figura 10 El servidor demuestra habilidades y destrezas cuando realiza un trámite o consulta.....	67
Figura 11 El servidor le indica cuanto tiempo demora su trámite o consulta y cumple con lo indicado.	69
Figura 12 El servidor ha demostrado agilidad de plazos y sencillez en su trámite o consulta.....	71
Figura 13 Al momento de ser atendió siente que el servidor ha contribuido en mejorar su solicitud o trámite.	73
Figura 14 Él servidor demuestra capacidad para resolver su duda o problema al momento de ser atendido.....	75
Figura 15 La DRTPE, a parte de la atención presencial cuenta con otros canales de atención al usuario.....	77
Figura 16 La DRTPE, cuenta con servidores que dominan un lenguaje inclusivo.	79

RESUMEN

La tesis titulada “Competencia profesional y la eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023” tuvo como objetivo: Identificar la relación entre la competencia profesional con la eficiencia del servicio en la DRTPE HCO 2023. La metodología que el estudio adopto fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, alcance y nivel descriptivo correlacional; a su vez, se consideró una muestra de estuvo conformado por 250 usuarios que concurrieron en el periodo de abril – agosto 2023. Por otro lado, a través de los resultados obtenidos, se concluye que, aplicando la prueba paramétrica de Rho Pearson, la competencia profesional y eficiencia del servicio obtuvo una relación “positiva media” con un resultado de 0.520, precisando que el 30% los servidores públicos de la DRTPE HCO “casi nunca” tienen competencias profesionales porque no dominan las normas y leyes cuando el usuario realiza un trámite o consulta, asimismo, 44% de los servidores “casi nunca” demuestran tener los conocimientos del cargo que ocupa, el 43.6% de los servidores “a veces” demuestran tener conductas intachables y honestas y finalmente, 100% de los servidores no dominan un lenguaje inclusivo, resultados que imposibilita tener eficiencia en los servicios ofrecidos por la DRTE HCO 2023.

Palabra clave: competencia profesional, eficiencia del servicio, calidad de servicio, usuario, accesibilidad.

ABSTRACT

The thesis titled "Professional competence and service efficiency in the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion Huánuco 2023" had the objective of: Identifying the relationship between professional competence and service efficiency in the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion Huánuco 2023. The methodology that the study adopted was applied, with a quantitative approach, scope and correlational descriptive level, with a sample of 250 users who attended in the period April - August 2023. On the other hand, the results obtained are concludes that by applying the Rho Pearson parametric test, professional competence and efficiency of services are related, obtaining a result of 0.520, reflecting that there is a "medium positive" relationship between both study variables. According to the results, it can be specified that 30% The public servants of the DRTPE HCO "almost never" have professional skills because they do not master the rules and laws when the user carries out a procedure or query, likewise, 44% of the servants "almost never" demonstrate that they have the knowledge of the position they occupy, 43.6% of the public servants of the DRTPE HCO "sometimes" demonstrate impeccable and honest conduct and finally, 100% of the servants do not master inclusive language, results that make it impossible to have efficiency in the services offered by the DRTE HCO 2023.

Keyword: professional competence, service efficiency, service quality, user, accessibility.

INTRODUCCIÓN

La investigación denominada “Competencia profesional y la eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023”, fue elaborada en mérito al reglamento de grados y títulos de la Universidad de Huánuco de fecha 03 de diciembre del 2020. En primer lugar, se inició identificando la problemática de la competencia profesional de la entidad estudiada, en consecuencia, surge la interrogante ¿Cómo relaciona la competencias profesionales con la eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023?, en la actualidad las organizaciones en el mundo, buscan repotenciar y evolucionar las competencias profesionales para mejorar la eficiencia en los servicios ofrecidos, en el presente estudio se precisó las tres dimensiones más relevantes que buscan las organizaciones en mundo siendo: los conocimientos profesionales, la conducta ética, las habilidades y destrezas, consideradas elementos fundamentales para identificar al trabajador con competencia por ende se reflejara de manera positiva en la eficiencia de los servicios. Por lo tanto, el presente estudio inicia con:

El **CAPÍTULO I**, donde se procedió analizar la problemática del estudio, la formulación del problema general y los problemas específicos que se desarrollaran en todo el proceso del estudio; posteriormente se describe la justificación y se determina la viabilidad que permitirá tener una certeza en el desarrollo del estudio.

El **CAPÍTULO II**, se describe los antecedentes de la investigación internacionales, nacionales y locales que sustentan el estudio mediante la recopilación de investigación similares propuestas por otros autores; asimismo, se determinó el marco teórico de las variables: competencia profesional y eficiencia del servicio con sus dimensiones e indicadores, a su vez, se plantea las hipótesis y para culminar este capítulo se operacionalizó las variables.

En el **CAPÍTULO III**, se relata la metodología de la investigación, precisando el enfoque, tipo, nivel, alcance, técnica e instrumento de la

investigación, criterios que permite tener un contexto asertivo y preciso del estudio.

En el **CAPÍTULO IV**, se relata la descripción y análisis de los datos que fueron recolectados para procesarlos mediante el programa estadístico y realizar la contratación de las hipótesis.

Para terminar, en el **CAPITULO V**, se realizó la discusión de los resultados tomando en cuenta los antecedentes precisados en el capítulo I, posteriormente se elaboró las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La competencia profesional inicia en el mundo con la necesidad de evolucionar los saberes de los recursos humanos para mejorar la eficiencia de los servicios al ciudadano, esto debido a que las sociedades exigen a las organizaciones ser competitivas para mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía. Las organizaciones identificaron responsabilidad en el mercado donde ofrecen sus bienes y/o servicios exigiendo a los recursos humanos desarrollar conocimientos, habilidades y destrezas que cumplan los objetivos y metas planteadas por las organizaciones, siendo los conocimientos administrativos y funcionales elementos que fortalecen las competencias profesionales del trabajador. Por esta razón, diversas empresas en el mundo evolucionaron, a su vez, las competencias profesionales intercedidas por los conocimientos, las habilidades, las destrezas y las conductas son pilares que demandan las organizaciones de hoy en día para brindar una adecuada atención al cliente. (Lopez 2022)

Por su parte, el Banco de Desarrollo de América Latina (2022) comenta:

Tres de cada cuatro habitantes de América Latina tienen insuficiente o ninguna confianza en las entidades públicas y alrededor de un 80% afirman que la corrupción es parte de ello; la confianza en las instituciones públicas, se ve desgastada. Para el año 2022, el sector servicio cayó de 63% a 56% de la población satisfecha, esto conlleva a un descontento social en diversas partes de América Latina siendo los más afectados la población con escasos recursos económicos por no acceder a servicios de mejor calidad, que muchas veces son ofrecidas por instituciones privadas (p.9).

Por otro lado, La Organización Internacional del Trabajo (2022) menciona:

Es fundamental que los trabajadores cuenten con un valor agregado para sumar a la gestión donde desempeñan sus funciones; las habilidades, los conocimientos, la ética, la experiencia y las competencias son estrategias que el trabajador debe demostrar para contribuir a las instituciones del sector político, económico, educativo o cultural con el propósito de brindar servicios eficientes buscando siempre el bienestar de la población (p.4).

En el ámbito nacional – Perú, Palomino (2021) indica que “Las instituciones peruanas miden en un 60% la consumación de sus objetivos y metas en la orientación al logro, es decir, los trabajadores deben de contar o desarrollar habilidades para ser competentes profesionalmente”. También señala que existen otras competencias que destacan como: Los conocimientos del área, la capacidad de interacción y la ejecución de los principios propuestos por las instituciones, son competencias que están vinculadas con la voluntad de mejorar los intereses individuales y colectivos del trabajador; siendo necesario que las instituciones capten a profesionales competentes para que puedan ofrecer servicios de calidad” (p.15).

En ese contexto, podemos mencionar que Perú en la actualidad se ve afectado por los diversos cambios globales, las crisis económicas, políticas, sociales y se podría decir que el sector laboral, requiere mayor compromiso de la Administración Pública, nuestra Nación afronta numerosos y difíciles desafíos debiendo responder con eficiencia, eficacia y empatía ante estas situaciones, asimismo, otro obstáculo que afronta las instituciones públicas es la poca designación de presupuesto para la incorporación de recursos humanos, la escasa inversión en tecnología imposibilita atender a un número mayor de usuarios debilitando la eficiencia en el servicio generando la insatisfacción de la población peruana. (Bubola y Glatky, 2022)

A su vez, el Instituto de Estudios Económicos y Sociales (2022) menciona que en el Perú hace algunos años los estudios profesionales satisfacía el mercado laboral de la profesión estudiada, las convocatorias de trabajos se elaboraban con perfiles básicos para ocupar las plazas solicitadas. Esta visualización en la actualidad no sufrió cambios en la mayoría de

instituciones públicas, se encuentran servidores contratados bajo el DL 1057 - CAS y la Ley 276, situación que conlleva al conformismo de los servidores para adquirir conocimientos, habilidades y destrezas, elementos que son importantes para brindar un servicio adecuado. Entonces, en la actualidad las instituciones públicas peruanas requieren servidores competitivos para satisfacer las necesidades, expectativas y sobre todo brindar eficiencia en la atención al ciudadano peruano, muchas veces se ve obstaculizado por la burocracia administrativa.

Asimismo, la Presidencia de Consejo de Ministros viene implementando sistemas que ayudan a incorporar a funcionarios como es el caso de SERVIR; que capta profesionales para ejercer funciones en el cargo de directivo en las instituciones públicas, esta captación en la actualidad se ve afectada por el aspecto político el cual no permite seleccionar al trabajador adecuado no solo que cumpla con el perfil solicitado, sino también, debe demostrar que cuenta con los conocimientos, capacidades, habilidades y conducta ética en la asignación de sus funciones. Entonces no se puede ser indiferente a esta realidad porque ocasiona un daño enorme a la sociedad peruana reflejando la incompetencia en la gestión pública y la mala administración de los recursos asignados siendo los más afectados la ciudadanía peruana que reciben servicios poco eficientes. (Cortés, 2020)

Por otro lado, El Congreso de la República a través de la Presidencia del Consejo de Ministro promulgo la Ley N° 27658 (2018) “Ley marco de modernización de la gestión del estado” declarando al estado Peruano en proceso de modernización, primando acciones, mecanismos, normas y herramientas que estén orientadas al servicio del ciudadano, en mérito al objetivo propuesto la Subsecretaría de Calidad de atención al ciudadano (2021) implemento la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, que tiene como finalidad proponer disposiciones y herramientas para que las entidades estén orientadas a mejorar los servicios otorgando una mejor calidad de vida a la población peruana. Entonces, esta normativa incorpora 6 prácticas siendo: Conductores que impactan en la satisfacción de las personas, trato profesional,

información, tiempo de provisión, resultado de la gestión, la accesibilidad y la confianza.

En ese entendido, el departamento de Huánuco no es ajeno al panorama nacional, la mayoría de los servidores públicos, se encuentran contratados bajo régimen estables, lo que conlleva a que no adquieran conocimientos, destrezas y habilidades reflejadas en conductas inadecuadas viéndose afectado la eficiencia en los servicios. Por esta razón, mucho implica la práctica de los elementos del comportamiento profesional, factores que son fundamentales para tener la aceptación de la población huanuqueña.

Por otro lado, Fuster (2022) menciona que, “las entidades públicas en la Región Huánuco presentan deficiencias en el desempeño profesional, debido a que los servidores son contratados por algún arraigo amical, familiar u otro factor dejando de lado el cumplimiento de los elementos de la competencia profesional, demostrando ineficiencia en la ejecución de las labores encomendadas” (p.17).

Asimismo, Mosquera (2020) indica que, “las instituciones públicas en el departamento de Huánuco son deficientes por la poca designación de presupuesto para la implementación de tecnología y los equipos asignados son obsoletos, asimismo, los usuarios no cuentan con acceso a las plataformas digitales viéndose afectados la eficiencia en los servicios” (p.25).

La Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco, tiene como uno de sus objetivos ofrecer servicios eficientes con esfuerzo y dedicación con profesionales que reflejen competencia para asumir el puesto requerido y brindar al ciudadano huanuqueño una atención eficiente cumpliendo las expectativas y necesidades. Dicho esto, la DRTPE HCO presenta diversas deficiencias en relación con la competencia profesional siendo: La falta de conocimientos con las leyes, normas y reglamentos, por la incorporación constante de personal que no cuentan con contratos a largo plazo reflejando un escaso dominio de las funciones asignadas. A su vez, es deficiente la conducta ética de los servidores en relación al compromiso en la atención con honestidad e integridad. Asimismo, la comunicación e

información que expresa el servidor no es clara y precisa por lo que el usuario siente que no solucionan su solicitud o consulta realizada. Por otro lado, también se evidencia deficiencias con la eficiencia en los servicios siendo uno de ellas que los empleados públicos no cumplen con los plazos indicados y prolongan constantemente los trámites y solicitudes siendo deficiente la celeridad en los servicios. Tampoco se evidencia capacidad para resolver los problemas planteados por los usuarios. Por otro lado, los usuarios no cuentan con otros canales de atención no pueden realizar el seguimiento del trámite por plataformas digitales lo que genera malestar al usuario debido a que tienen que acercarse a la entidad para conocer el estado en el que se encuentra su pedido y, por último, los usuarios con discapacidad no pueden acudir a realizar un trámite esto debido a que no existe servidores que manejen un lenguaje inclusivo imposibilitando la comunicación o expresar algún pedido.

Por todo lo redactado en párrafos anteriores se toma el reto para realizar la investigación descriptiva correlacional de la Competencia profesional y la eficiencia del servicio en la DRTPE Huánuco 2023, con la finalidad de conocer por qué suscitan las deficiencias plasmadas y proponer alcances y recomendaciones que ayuden a mejorar la eficiencia en el servicio para el cumplimiento objetivos y metas solicitados por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo – Lima.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

- ¿Cómo se relaciona las competencias profesionales con la eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo se relaciona los conocimientos profesionales con la eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023?
- ¿Cómo se relaciona las conductas éticas profesionales con la

eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023?

- ¿Cómo se relaciona las habilidades y destrezas profesionales con la eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Identificar la relación entre la competencia profesional con la eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la relación de los conocimientos profesionales con la eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023.
- Identificar la relación entre la conducta ética profesional funcional con la eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023.
- Identificar la relación entre las habilidades y destrezas profesionales con la eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

En la presente investigación se cuestionó los conocimientos en relación a las variables: Competencia profesional y la eficiencia en los servicios, estudio, que proporciono un análisis a través de los resultados obtenidos de las discusiones teóricas en comparación con otros estudios. Por otro lado, fue contributivas por las conclusiones propuestas

y reforzar el entendimiento en situaciones identificadas como las que se analizó.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La investigación se elaboró en un entorno real, analizando la variable competencias profesionales en su estado natural, sin transgiversar el marco metodológico plasmado. Siendo relevante no solo para los propósitos del estudio, sino también para los objetivos que busca las diversas investigaciones.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Sampieri (2014) menciona “las investigaciones deben desarrollarse con un propósito específico para justificar la realización, por otro lado, el investigador debe de proponer beneficios y resolver los problemas planteados construyendo nuevas propuestas que contribuya con nuevas técnicas y teorías, por último, esta elaboración debe desarrollarse a través del uso procedimiento de estudio utilizando técnicas e instrumentos para poder recabar datos cuantitativos o cualitativos” (p.15). De esta manera, se desarrollarlo el presente estudio con el objetivo de proporcionar nuevas propuestas y soluciones para el soporte de futuros estudios.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La limitación cuando se desarrolló la investigación fue el no ubicar a la cantidad de usuarios para la aplicación del instrumento en un solo momento, debiendo ampliar la recolección de datos con una mayor cantidad de días, esto fue una limitante debido a que la investigadora debe de cumplir con el horario propuesto por la institución donde desempeña sus labores.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación propuesta fue factible porque disponía con siguientes recursos: humanos (designación de un asesor), financieros (presupuesto asignado por actividades laborales), materiales (la disponibilidad de libros,

revistas y otros documentos que complementen y sustente la elaboración del proyecto) por último, se cuenta con recursos tecnológicos (computadora, laptop, impresora y programas intangibles).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Guerrera (2021) Las competencias laborales y el cumplimiento del rol de las secretarías de las Instituciones Públicas de Manabí de Ecuador. Revista Sinapsis. El objetivo de la investigación es elaborar un análisis de las competencias laborales de las secretarías de la provincia de Manabí – Ecuador. La investigación se realizó con los principios de la ética profesional, con criterios de justicia, equidad, responsabilidad y confidencialidad de las 126 secretarías. Se realizó un estudio descriptivo y correlacional en el periodo de mayo 2019 a abril de 2020, en el estudio se seleccionó a las 126 secretarías de manera aleatoria. La investigación propone los siguientes alcances: El resultado de la prueba paramétrica de Rho Pearson en relación con la hipótesis general determinó un resultado de 0.750 demostrando que existe una relación “positiva alta” las competencias laborales y el cumplimiento del rol de las secretarías de las Instituciones Públicas de Manabí de Ecuador afirmando que el 64% de las secretarías no cuentan con diversas “competencias propias” que son las habilidades, conocimientos, destrezas y las actitudes resultados que desfavorecen al desarrollo profesional que es el puente para ofrecer eficiencia y calidad en los servicios, a comparación del 36% las secretarías que demuestran sus competencias con la aplicación de las buenas prácticas y estas están vinculadas comportamientos honestos e íntegros, asimismo tienen iniciativa para tomar decisiones en situaciones complejas y resolver problemas del área asignada. Por otro lado, el 55% de las secretarías dominan las competencias laborales en relación con los conocimientos, habilidades y destrezas, a comparación del 45% que revelaron que carecen de conocimientos, habilidades y destrezas siendo insuficiente en la identificación del componente funcional, siendo una dificultad la toma de decisiones en la institución

donde laboran. Por último, se identificó que las competencias laborales influye en los servicios ofrecidos a los usuarios de las diversas instituciones públicas; según el criterio del 49% de las secretarías plantean que la competencia además de relacionarse con el rendimiento, solo se puede medir en las funciones que les asignan demostrando ahí conocimientos, habilidades, asertividad, flexibilidad y valores éticos y morales. Concluyendo que las competencias laborales son deficientes en el 95% de las secretarías encuestadas.

Lozano y González (2023). Gestión del capital humano por competencias profesionales en el contexto empresarial. Revista Lumina de la Universidad de Manizales de Colombia. El objetivo del estudio se caracteriza por analizar los factores que generan impacto en la gestión gerencial del capital humano por competencias en el ámbito empresarial vigente. Para empezar, se realizó la revisión de documentos científicos, con descripción cuantitativa de los estilos gerenciales y las competencias de la actividad laboral, llegando a las siguientes conclusiones: En el estudio se obtuvo un resultado 0.587 indicando que existe relación “positiva media” entre las variables Gestión del capital humano por competencias profesionales en el contexto empresarial esto significa que gestión gerencial actual, el 35% poseen conocimientos técnicos, funcionales y de las normativas administrativas para demostrar competencia del cargo asumido y en la toma de decisiones, asimismo, gerentes deben de incorporar cursos y capacitaciones para que el 50% de los trabajadores que se encuentran a su cargo puedan adquirir saberes innovadores y vigentes para el correcto desempeño de las funciones. Entonces, el capital humano tiene una participación fundamental en la consecución de las metas de las entidades, por esta razón, es clave la inversión de potenciar el capital intelectual para un mayor alcance en el desempeño profesional de los trabajadores. Por consiguiente, las organizaciones necesitan incorporar en su planeamiento estratégico la generación de conocimientos para potenciar la capacidad de innovación como una ventaja para el desarrollo, esto se debe porque las organizaciones competitivas se basan en modelos de

conocimiento, cuyo impacto se refleja en el manejo de la información administrativa, funcionales, legales y tecnológicos. Por último, en la investigación Edvinsson y Malone (2003), consideran para potenciar al trabajador, se necesita afianzar los conocimientos que poseen para que puedan operar en las organizaciones generando nuevas habilidades y destrezas para tecnificar el capital estructural incrementando el nivel de conocimientos aplicando la innovación dentro de las funciones asignadas (comercial, contabilidad, marketing entre otras), entonces, se considera diseñar estrategias de incorporación de saberes para reflejar una atención agradable a los clientes reflejando una comunicación fácil, entendible, fluida y dinámica; elementos que son fundamentales para ofrecer una atención adecuada.

Rivas y Cortés (2019). Competencia profesional y ética en el servicio público en México. La revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo de México, menciona que el propósito del estudio es recabar la opinión de los organismos institucionales y la (SECTUR) México, para proponer un resumen de los conocimientos, habilidades y destrezas que poseen los trabajadores en el sector turismo. El estudio fue de carácter cuantitativo, descriptivo y el instrumento aplicado fue la entrevista semiestructurada, que está elaborada con los datos obtenidos de la Organización Mundial del Turismo del año 2017, con la participación de organismos, instituciones y asociaciones y la (SECTUR) y la Asociación Mexicana de Empresas para la Atención de Cruceros Turístico (AMEPACT). Las preguntas formuladas están basadas en los conocimientos, habilidades, valores éticos, aptitudes y actitudes del desempeño profesional del turismo. El estudio llegó a las siguientes conclusiones: Que existe una relación positiva media con un resultado de 0.678 entre las variables: Competencia profesional y ética en el servicio público en México los datos obtenidos del estudio se concluye que el 40% de los profesionales del sector turismo deben de desarrollar y adquirir diversas competencias cognitivas que están relacionadas con el conocimiento “el saber” y “saber ser” vinculadas las habilidades y destrezas, para el desenvolvimiento de

manera correcta y exitosa en las funciones del área, debiendo la institución identificar para promover y atendidas. Al mismo tiempo, se analizó el 35% de los trabajadores no demuestran competencias éticas que están enmarcada por los principios éticos propuestos por AMEPACT, asimismo, el 25% que los trabajadores del sector turismo no cumplen con el horario de la atención al extranjero o turista, en este contexto debe prevalecer la honestidad y la integridad, excluyendo el beneficio propio sino de los clientes que invierten y promueven el turismo del País. Por último, la institución debe enfatizar la formación de los elementos cognitivos como el dominio de nuevas lenguas para mantener una comunicación con extranjeros de otros países y tener un buen desenvolvimiento en el área de atención directa, asimismo reforzar las competencias relacionadas con las actitudes como la empatía, el trabajo en equipos y mantener conductas positivas como los valores, la honestidad y la ética.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Tello (2023) Competencias para el desempeño laboral del servidor público en Perú. Revista de Ciencias Sociales (RCS) de la Universidad del Zulia. Facultad de Ciencias Economicas y Sociales, investigación que tuvo como objetivo analizar las competencias para el desempeño laboral del servidor público en Perú, en el Gobierno Regional de Lambayeque. La metodología abordada es de tipo descriptivo – propositivo, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental. La población muestral estuvo compuesta por los servidores de las Unidades Ejecutoras GORE Lambayeque Sede Regional 002, Agricultura 100, Transporte 200, Educación 300, CMEA 301, Educación Lambayeque 303, Hospital Las Mercedes 402 y Hospitales Belén 403. Estudio que llego a las siguientes conclusiones: En este mundo globalizado subsiste los empleados públicos con un nivel de educación alto y deben estar avalados por diversos certificados que obtienen a lo largo de su vida profesional o laboral, por tal razón los servicios del GORE Lambayeque – Perú, en cuanto a los conocimientos administrativos y funcionales

están calificados con un 45% como “bueno” un 30% como “regular” y el 25% como bajo, esta situación se visualiza a la incorporación constante de personal lo que imposibilita que exista un dominio en las funciones asignadas. En relación a las habilidades y destrezas un 41% es calificado “bueno” el 25% como “regular” y el 34% como “bajo”, estos resultados se debe porque no se evidencia diversas capacidades por parte del servidor como las de interacción, funcional o conceptuales. Por otro lado, las dimensiones técnicas refleja que un 40% tiene un resultado de “bueno” el 20% “regular” y el 40% como “malo”. En ese contexto, se puede confirmar que las competencias del empleado público en su totalidad un 40% es “bueno”. El 10% “regular” y el 50% es “malo”, siendo prioritario aplicar el modelo de las competencias laborales para impulsar el desempeño del empleado para mejorar la calidad de servicio a la ciudadanía de Lambayeque en Perú. Por último, el modelo de competencias laborales busca orientar al recurso humano para tener resultados eficientes y eficaces dentro de la entidad, así como impulsar las habilidades y destrezas que permiten perfeccionar los perfiles productivos para cumplir con los objetivos de la organización en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Huayta (2023). Importancia de las competencias directivas en las organizaciones en Perú. Revista Gestión del Tercer Milenio de UNMSM Perú, investigación que tuvo como objetivo revisar diversos escritos ligados a las competencias directivas y competencias específicas, asimismo destacar su importancia en las organizaciones empresariales con la finalidad de lograr un impacto positivo en los diferentes niveles de la gestión empresarial, por ello, menciona las siguientes conclusiones: Se procedió analizar a tres autores que desarrollaron modelos para identificar al personal con competencia, esta revisión concluye que los trabajadores peruanos afrontan diversas competencias en los puestos de trabajo, debiendo adquirir constantemente conocimientos para no ser obsoletos con los cambios que realiza el mercado laboral, asimismo, las habilidades son fundamentales debido a que se requiere trabajadores que transmitan los

conocimiento adquiridos para aplicarlos en la práctica y aporten soluciones a los diversos problemas suscitado. Por último, se destaca las actitudes del trabajador debiendo reflejar empoderamiento, innovación, generar resultados y a su vez, la autorrealización individual y sentirse grato en las labores desempeñadas.

Bravo (2023) “Competencias profesionales del personal administrativo de la Universidad Privada en Lima – Perú”. Revista Multidisciplinaria Ciencia, estudio que tuvo como finalidad identificar las competencias profesionales del personal administrativo y las subcompetencias que la conforman. A su vez, se busca elaborar propuestas de las dimensiones estudiadas. Se realizó el estudio desde el punto de vista con enfoque cuantitativo asimismo, la recolección de datos se hizo a través de la técnica del grupo focal y entrevistas con la guía evaluada por expertos. Por todo lo indicado se llegó a las siguientes conclusiones: Las competencias comunicativas están vinculadas a las competencias personales con un resultado de 0.879 reflejando que el 40% del personal administrativo debe demostrar un lenguaje claro al momento de atender al cliente - estudiantes, asimismo el 30% de los trabajadores demuestran competencias complementadas con las habilidades expresivas físicas y verbales como la asertividad, la amabilidad y la actitud de escuchar activamente para así tener resultados positivos en los estudiantes en las metas formativas. La segunda conclusión son las competencias sociales, que son todas aquellas que permiten al personal administrativo estar en constante aprendizaje y adquisición de conocimientos actualizados para que estas estén impartidas a los estudiantes y contribuir con el logro académico, implementado elementos como el ser jovial, empático, flexible y comprometido. Por último, las competencias profesionales en la relacionada con el uso de la tecnologías, lo que se sugiere la implementación de equipos y programas para mejorar la eficiencia de los servicios y así el alumno pueda visualizar, tener soporte y dar seguimiento a los trámites realizados.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Anibal y Lazo (2021) Reducción administrativa con la percepción de la calidad de servicios de los egresados de las escuelas profesionales de la UNHV - Unidad de Grados y Títulos. Revista Gaceta científica de la Escuela de Posgrado de la UNHV, investigación que se desarrolló bajo el objetivo de determinar la Reducción administrativa con la percepción de la calidad de servicios de los egresados de las escuelas profesionales de la UNHV - Unidad de Grados y Títulos. La investigación fue cualitativa de nivel explicativo y utilizando métodos de análisis y síntesis. La muestra estuvo constituida por 80 egresados, seleccionados estratégicamente de las 27 carreras profesionales el estudio que determinó los siguientes resultados: Los trámites realizados en la unidad resultan ser engorrosos, repetitivos y no se cumplen con los plazos establecidos, muchas veces los usuarios – egresados no reciben la orientación e información competente, el trato no es cortés ni amable; asimismo, los usuarios perciben que los empleados no se encuentran capacitados desconocen la normativa, los plazos y reflejan poca experiencia en los trámites solicitados, generando constante quejas y reclamos esto se ve debilitado en la eficiencia en los servicios por utilizar una tecnología obsoleta, por lo que se concluye que la unidad no cumple con reducir la carga administrativa, por carecer de tecnología innovadora y moderna para ofrecer servicios de calidad con la contribución del personal que no reflejan competencias en las funciones asignadas, generando la desconfianza de los egresados.

Ortiz (2019) El Bienestar del empleado frente al desempeño laboral de los empleados públicos de la UNHEVAL – Huánuco - 2019. Revista Gaceta científica de la Escuela de Posgrado de la UNHV, investigación que se desarrolló bajo el objetivo de analizar la relación del bienestar laboral y el desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHV en el periodo 2019. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, no experimental, con diseño descriptivo correlacional transversal, conformada con una población de 40 empleados públicos, para la

recolección de datos se utilizó la entrevista con un cuestionario estudio que manifiesta lo siguiente: El estudio se analizó en relación con las dimensiones: conocimientos del puesto, habilidades y destrezas, manejo de la información, responsabilidad y actitud ética en el servicio el 40.5% manifestaba conocer las funciones asignadas al puesto y demuestran habilidad y destrezas y el 39,9 % en la escala de “algunas veces”. Por otro lado, el 53% de los servidores estiman de manera reiterativa la responsabilidad, afectando el desempeño laboral. Por otro lado, el 60% manifiesta que es escasa la comunicación debido al factor político que maneja la institución. Por último, el 40.2% es el resultado de la inconformidad de los empleados en relación a los beneficios que ofrece la institución y el 23.6% refleja que nunca recibieron los beneficios.

Torres (2022), en su investigación titulada: “Competencias Profesionales de los servidores públicos y la eficiencia de los servicios en la Municipalidad Distrital de Tomay-Kichwa 2022”, presentado en la Universidad de Huánuco”, tuvo como objetivo conocer la relación de la Competencias Profesionales de los servidores públicos y la eficiencia de los servicios, estudio es de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y diseño no experimental, la cual tuvo una muestra de 129 ciudadanos, aplicando el instrumento de la encuesta para la recolección de datos. Cuya conclusiones son las siguientes: Se obtuvo una correlación positiva entre la Competencia profesional y la Eficiencia del servicio con un resultado de 0.650%, interpretando que a mayor se refleje la competencia de los profesionales mejor será la eficiencia del servicio, siendo las competencias profesionales elementos que destacan para poder efectuar con eficiencia los servicios. Asimismo, indica que la entidad tiene la responsabilidad de incorporar a servidores capacitados para que puedan orientar de manera satisfactoria y agradable al ciudadano. Respecto a la experiencia profesional y la eficiencia en el servicio se concluye que los servidores no cuentan con los conocimientos suficientes lo que genera una deficiencia en el servicio con un resultado de 0.502%, generando desconfianza a la ciudadanía. Por último, la conducta ética y la eficiencia en el servicio tiene un

resultado de 0.191% lo que significa que la entidad debe mejorar en ofrecer servicios éticos debido a las conductas inapropiadas de los servidores no son las correctas siendo impacientes y con poca paciencia en el servicio.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. COMPETENCIA PROFESIONAL

Bustamante (2012) define la formación por competencias como “el proceso de identificar al individuo idóneo en el desempeño de sus funciones laborales demostrando conocimientos, destrezas y habilidades, elementos que están vinculadas con el aprendizaje universitario y desarrollo de la conducta ética en las funciones asignadas en el trabajo” (p.23).

La competencia profesional es conjunto de conocimientos, destrezas y habilidades que miden la capacidad profesional o laboral en la ejecución del trabajo desarrollado, también se puede indicar que la conducta de un trabajador es fundamental para el desempeño de las tareas y labores propuestas por las organizaciones. Entonces los conocimientos, habilidades y conducta están vinculados con el saber, el hacer y el saber hacer. (Cuesta 2010)

Asimismo, Gallart (1996) sostiene que la competencia profesional es la capacidad de asumir y desempeñar funciones efectivas involucrando los conocimientos, habilidades, destrezas y la conducta que demuestra el trabajador para el cumplimiento de los objetivos que propone la organización; el trabajo competente incluye los atributos del trabajador siendo la base para solucionar problemas que pueden surgir en el ejercicio del trabajo.

Según la experta en Recursos Humanos Alles (2017) se identifica al personal con competencia profesional en el proceso de selección para medir el nivel de desempeño con las exigencias que requiere cada área; debe contar con capacidad para lidiar exitosamente con situaciones

críticas y complejas de diversos contextos que presenta la organización. A su vez, el trabajador debe poseer la capacidad de adaptarse a ambientes cambiantes anteponiéndose ante las distintas adversidades para fortalecer sus conocimientos, habilidades y destrezas para adquirir experiencia y empoderarse en el trabajo demostrando que posee el rendimiento adecuado; es fundamental que el trabajador se amolde de manera rápida a situaciones cambiantes y novedosas ofreciendo resultados que cumplan y superen la expectativa ante la creciente demanda laboral.

2.2.1.1. EL SABER SER, EL SABER CONOCER Y EL SABER HACER

Delors (1996) menciona que las competencias profesionales están relacionadas con “El saber hacer, el saber ser y el saber” que responde a las exigencias y requerimientos del actual mundo laboral siendo un pilar importante los conocimientos, las habilidades, destrezas y la conducta ética” (p.46).

Figura 1

Aspectos importantes de la Competencia laboral



Nota: Gestión por Competencias Profesionales, 2018.p.39

En la imagen plasmada se visualiza tres puntos importantes de las competencias profesionales, el que determina a través de los conocimientos; “el saber hacer”, en relación a las destrezas y habilidades se vincula con el “saber ser”, por último, el “saber” se involucra con la conducta y valores de los trabajadores, las cuales son importantes debido a la ausencia de uno de estos puntos no

permitirá al trabajador demostrar lo competente que es para la organización.

2.2.1.2. CLASIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

La Autoridad Nacional del Servicio Civil SERVIR (2017) menciona a través del Art. 59 de la Ley del Servicio Civil que las competencias se clasifican en las siguientes: Competencias Genéricas (vocación de servicio, orientación por resultados y trabajo en equipo) y Competencias Específicas (Liderazgo, Vinculación con el entorno político, Visión estratégica y Capacidad de gestión).

Por, último, Folfado (2014) recaba lo expuesto por Stoner (1996), que menciona que se puede medir “las competencias profesionales del trabajador considerando los criterios de los conocimientos, habilidades, destrezas, conducta y eficiencia” (p.15)

En base a las definiciones de los autores citados se puede interpretar que la competencia profesional es el conjunto de elementos que posee un trabajador para desempeñar actividades de la profesión estudiada, las competencias se pueden cuantificar por los conocimientos adquiridos, las habilidades, destrezas y la conducta que transmite, asimismo, es preciso mencionar que debe tener la capacidad para resolver conflictos organizaciones de manera positiva, colaborativa y autónoma. En ese sentido, habiendo identificado la problemática del presente estudio se propone las dimensiones de las competencias profesionales en mérito a la propuesta por Delors (1996)

2.2.1.3. DIMENSIONES DE LA COMPETENCIA PROFESIONAL

➤ Conocimiento profesional

El conocimiento profesional involucra diversos elementos, con la finalidad de actualizar sus saberes para mejorar las actividades

laborales que permiten a los individuos tener mayor valor en las organizaciones. Entonces, los conocimientos profesionales se evidencian con el saber que tiene el trabajador por conocer la organización (correspondiente a todos los documentos legales que posee la organización) a su vez, se precisa los conocimientos administrativos (correspondiente a los procedimientos o trámites que tiene la organización) y por último tenemos los conocimientos funcionales que están relacionados con la experiencia que adquiere el trabajador a lo largo de su carrera profesional (Benavides 2016).

Compagnucci (2007) menciona que los conocimientos profesionales “es la categorización que involucra los saberes teóricos y prácticos, asimismo, es un sistema donde se construye experiencias y capacidades para aplicarlo en las funciones asignadas, estos conocimientos adquiere y lo repotencia durante toda su carrera profesional y laboral” (p.114).

Rusell (1994) propone que los conocimientos profesionales están relacionados con el conocimiento adquirido en las universidades (teórico) y el conocimiento experimental (práctico) adquirido en función a las actividades desarrolladas en una organización (p.9).

Entonces se puede expresar que el conocimiento profesional se consigue a través del tiempo para obtener los saberes prácticos en el puesto de trabajo, aplicando los saberes teóricos que se adquiere durante la formación universitaria para demostrar el buen desempeño de las actividades asignadas, asimismo, el conocimiento profesional nos ayuda analizar más realidades para resolver de manera acertada los problemas suscitados en las organizaciones para la obtención de resultados favorables.

Como menciona Benavides (2016) se identificó tres elementos que están relacionados a los conocimientos profesionales siendo los siguientes:

- **Conocimientos legales:** Son conocimientos que indaga el trabajador para conocer las normas, leyes y reglamento documento que corresponden a la organización para usarlo en los procedimientos y ejecutarlo de manera adecuada.
- **Conocimientos administrativos:** Son todos los conocimientos que el trabajador posee en relación con los procedimientos de la organización, por ejemplo, conocer el trámite de la solicitud que requiere el cliente para poder encaminarlo de manera correcta.
- **Conocimientos funcionales:** Son todos los conocimientos que posee el trabajador al momento de ocupar un cargo para ejecutarlo de manera idónea, asimismo, estos conocimientos están relacionados con la experiencia adquirida por el trabajador a lo largo de su vida profesional.

➤ **Conducta ética**

Se define por conducta ética desde el enfoque de las organizaciones, como el comportamiento del trabajador frente a las funciones asignadas, el trabajador debe demostrar compromiso frente al grupo de clientes que concurren demostrando una actitud intachable e integral, asimismo se debe precisar que la honestidad es el factor clave en los servicios no se debe condicionar bajo ningún aspecto los clientes, el respeto, la amabilidad y la cordialidad son elementos para evitar la insatisfacción al ciudadano. (Roca, 2017).

Por otro lado, la Ley N° 27815 abarcar una serie de deberes, principios y prohibiciones que rigen a los empleados de las

entidades públicas, dicho esto en el Capítulo II Artículo 6 menciona los principios de la función pública siendo:

- **Principio de probidad:** Este principio se refiere a la conducta intachable e íntegra que demuestra el servidor, el desempeño realizado debe ser honesto y leal debe prevalecer el interés general sobre el individual, asimismo, debe de eliminar los provechos o ventajas personales como aceptaciones o invitaciones entre otras actividades o acciones.
- **Principio de veracidad:** Este principio expresa las relaciones funciones quienes conforman los integrantes de la institución y con la ciudadanía priorizando el esclarecimiento de las acciones, asimismo los documentos que elabora el servidor público debe ser veraz, por otro lado, el servidor debe explicar a los usuarios sobre el estado, procedimiento y ubicación del expediente asimismo debe entregar oportunamente y verazmente la información solicitada para cualquier evaluación o investigación de terceras personas.
- **Principio de Justicia y Equidad:** Este principio menciona que los servidores deben aplicar los valores impuestos por la institución deben estar impresos para la visualización de los usuarios teniendo como objetivo la inclusión social, enfatizando los valores de justicia, equidad e igualdad de todas las personas en el acceso a los servicios públicos, asimismo, este principio menciona que los servidores deben de respetar el horario de trabajo y estar permanentemente en su puesto de trabajo y atender a la ciudadanía sin discriminación de ningún índole.

En base a lo mencionado se puede indicar que la conducta ética profesional consiste en demostrar los valores y principios que permitan al trabajador desempeñar sus labores en beneficio de la población para salvaguardar sus intereses.

➤ **Habilidades y destrezas profesionales**

Bellido (2019) menciona que las “habilidades se relacionan con las cualidades propias que trabajador en el desempeño y las funciones para el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización” (p.15).

Por su parte Torres (2002) indica que las habilidades son “el conjunto de destrezas para seguir los procedimientos en relación a la toma de decisión incorporando el análisis de la situación para seleccionar la alternativa adecuada” (p.4).

Por otro lado, Chiavenato (2007) define a las habilidades como “las capacidades de transformar los conocimientos en acciones para el logro de desempeño deseado incluyendo conocimientos adquiridos y la aplicación de técnicas para el cumplimiento de las funciones” (p.18).

Por último, Koontz (2012), considera como habilidades y destrezas a las siguientes capacidades:

- **Capacidad de Integración:** Son todas aquellas que se involucran con el conocimiento y experiencia con los procesos asignados, de tal manera que pueda utilizar una comunicación clara y precisa para que el cliente pueda entender los procedimientos o el trámite a seguir de la consulta o solicitud, asimismo son las técnicas propias del cargo o cualquier área que ocupa, estas habilidades se pueden adquirir durante el proceso de formación universitaria u adquiriendo experiencia en otros trabajos desempeñados.
- **Capacidades conceptuales:** Son todas aquellas que se relacionan con la parte intelectual, las ideas y la comprensión que recibe el cliente la información que transmite el trabajador debe ser comprensible y satisfactoria para solucionar su consulta o duda en el momento dado, por otro lado, estas

habilidades deben de ser relacionadas con el desarrollo de nuevos conocimientos y la búsqueda de nuevo aprendizaje para poder realizar labores de forma eficiente y eficaz.

- **Capacidades tecnológicas:** Son todas aquellas que se relacionan con el manejo de los equipos tecnológicos como: software y hardware, en este mundo globalizado las empresas públicas y privadas ya implementaron estos sistemas para generar mayor eficiencia en todos los procedimientos que la empresa desempeña.

Entonces podemos indicar que las habilidades y destrezas que posee un funcionario son fundamentales ya que de ellos depende cómo transmitimos los conocimientos y destrezas a los usuarios.

2.2.2. EFICIENCIA DEL SERVICIO

Gonzáles (2013) menciona que la eficiencia del servicio público nace con la interrogante de cómo se siente el usuario si no obtiene una solución, luego de esperar horas por una respuesta, o si el servidor le orienta erróneamente que postura debe de tomar la ciudadanía. Lo más probable es que el usuario se sienta enojado o frustrado con la institución, por estas situaciones es que las instituciones públicas deben ser eficientes al momento de atender a los usuarios, reflejando conductas éticas en todos los procesos, asimismo, menciona la modernización del estado en relación a la calidad de servicio debe ser inclusiva y utilizar un lenguaje sencillo.

Asimismo, se puede definir que la eficiencia del servicio es el conjunto de actividades que el empleado público realiza para contribuir al interés de la población, satisfaciendo las necesidades colectivas, siendo de forma gratuita, además estos servicios deben de prestarse sin discriminación de ningún tipo. El gobierno proporciona servicios porque conoce las carencias de la ciudadanía entonces la administración pública debe proveer servicios eficientes porque los ciudadanos son

cada vez más conscientes de sus derechos exigiendo servicios públicos eficientes (Navarro 2014)

Por último, tenemos el aporte de Selva y Sanz (2020) que expresa para que la Administración Pública pueda ofrecer “servicios eficientes el Gobierno debe de implementar e incorporar recursos tecnológicos para el desempeño de los trabajadores, mucho implica los equipos y programas que asignan a los empleados públicos porque de ello depende la celeridad, el cumplimiento de los plazos y poder satisfacer a los usuarios precisando con exactitud el procedimiento que llevará a cabo su trámite o solicitud”. (p.170)

Bajo este contexto, en el presente estudio se estudiará las dimensiones de la eficiencia del servicio en mérito a la Ley del Marco de Modernización de la Gestión del Estado N° 27658 (2023)

2.2.2.1. LEY DEL MARCO DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL ESTADO N° 27658

La Ley del Marco de Modernización de la Gestión del Estado N° 27658 (2023), en el *Art. 1* menciona declárase al Estado Peruano en proceso de modernización, en las diferentes instancias, entidades y procedimientos, con el objetivo de mejorar la gestión pública para construir un estado democrático, enfatizando el servicio al ciudadano.

Asimismo, en el *Art. 4* menciona que el proceso se desarrollará en coordinación con el Poder Ejecutivo mediante la Presidencia del Consejo de Ministros y el Poder Legislativo a través de la Comisión de Modernización de la Gestión del Estado. La presente ley se aplicará a todas las dependencias de la Administración Pública, siendo su finalidad obtener mayores niveles de eficiencia en el aparato estatal, logrando una mejora en la atención a la ciudadanía, primando y optimizando los recursos públicos. Por ello, el objetivo de la presente ley es alcanzar un estado:

- a) Al servicio de la ciudadanía.
- b) Con canales efectivos de participación ciudadana.
- c) Descentralizado y desconcentrado.
- d) Transparente en su gestión.
- e) Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados.
- f) Fiscalmente equilibrado.

Por otro lado, en el Art. 11 se precisa las obligaciones de los servidores y funcionarios en relación al cumplimiento de la presente ley siendo:

- a) Concesionar, el cumplimiento de las funciones, enfatizando las necesidades de los ciudadanos.
- b) Brindar al ciudadano servicios imparciales, confiable y oportuno.
- c) Remitir la información en forma oportuna cumpliendo los plazos.
- d) Someter a fiscalización presentada por los ciudadanos referido a la gestión pública.

2.2.2.2. NORMAS TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL SECTOR PÚBLICO

El Congreso de la República a través de la Presidencia del Consejo de Ministro promulgo la Ley N° 27658 (2018) “Ley marco de modernización de la gestión del estado” declarando al estado Peruano en proceso de modernización, primando acciones, mecanismos, normas y herramientas que estén orientadas al servicio del ciudadano, en mérito al objetivo propuesto la Subsecretaría de Calidad de atención al ciudadano (2021) implemento la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, que tiene como finalidad proponer disposiciones y herramientas para que las entidades del sector público orienten a mejorar los bienes y servicios otorgados para

contribuir con la mejora de la calidad de vida de la población peruana.

- Calidad de servicios en el marco de la Modernización de la Gestión Pública.
- Conductores que impactan en la satisfacción de las personas.
- Trato profesional durante la atención.
- Información.
- Tiempo de provisión.
- Resultado de la gestión/entrega.
- Accesibilidad.
- Confianza.

Es preciso mencionar que la disposición general de la modernización en la gestión de la calidad de servicios está siendo estudiada en la DRTPE HCO, haciendo el análisis respectivo solo seleccionaremos los componentes que se asemejen a la problemática mencionada siendo: **El tiempo de provisión, resultado de la entrega y la accesibilidad.**

Los componentes restantes como: **La calidad de servicios, conductores que impactan en la satisfacción, trato profesional y confianza** se relaciona con las bases conceptuales de la competencia profesional que fue estudiada y analizada en párrafos anteriores.

2.2.2.3. DIMENSIONES DE LA EFICIENCIA DEL SERVICIO

➤ Tiempo de provisión

Ley N°27658 (2023) Marco de Modernización de la Gestión del Estado en el numeral VI contempla las Disposiciones Específicas de la gestión de la calidad del servicio, contempla “el tiempo de provisión” esta se refiere al tiempo que toma al usuario

al recibir los servicios, es decir, desde la espera para ser atendido, también incluye la cantidad de veces que tiene que apersonarse a la entidad para poder contactarse y conocer el cumplimiento de los plazos precisados por los servidores.

Para Castejón (2020) menciona que el tiempo de provisión tiene como objetivo agilizar y facilitar el acceso a todos los ciudadanos, independientemente de su condición social y económica, promoviendo la celeridad en los plazos, contemplando una serie de alternativas enfocadas en agilizar el funcionamiento de las instituciones públicas, reduciendo los plazos de las solicitudes” (p.5).

Entonces, para estudiar y analizar el componente “el tiempo de provisión” es necesario la mejora o implantación de los siguientes indicadores:

- **Plazos en los trámites:** Al momento de realizar un trámite el servidor debe de mencionar cuánto es el tiempo que llevará a cabo, el plazo no debe excederse para no generar malestar al usuario, respetando los plazos establecidos por la institución. (Andrade, 2015).
- **Celeridad en los trámites:** La celeridad en los trámites se refiere a la rapidez con la que se llevan a cabo los procedimientos administrativos. En muchos contextos, la celeridad en los trámites es un objetivo importante para garantizar que los usuarios puedan obtener respuestas y resultados en un plazo razonable, sin demoras innecesarias. (Andrade, 2015)

2.2.2.4. RESULTADO EN LA GESTIÓN /ENTREGA

Ley N° 27658 (2023) Marco de Modernización de la Gestión del Estado en el numeral VI contempla las Disposiciones Específicas de la gestión de la calidad del servicio, contempla “el

resultado de la gestión/ entrega”, se refiere a la capacidad que tiene los empleados para brindar servicios correctamente desde el primer contacto que tiene con el usuario hasta la entrega, asimismo, esta disposición se evalúa la actitud que demuestra el servidor para satisfacer las necesidades del usuario, la contribución que ofrece y la solución de problemas frente a las interrogantes, dudas u otras consultas que requiere la atención la ciudadanía.

Entonces, para estudiar y analizar el componente “el resultado de la gestión/ entrega” es necesario la mejora o implantación de los siguientes indicadores:

- **Satisfacción en la atención:** Es la contribución que realiza el servidor frente a los trámites que realiza en su puesto de trabajo. (Ferrero, 2012)
- **Solución de problemas:** Es la capacidad que tiene el servidor ante los desafíos que conlleva las solicitudes por parte de los usuarios. (Gomez, 2015)

2.2.2.5. ACCESIBILIDAD

Ley N°27658 (2023) Marco de Modernización de la Gestión del Estado en el numeral VI contempla las Disposiciones Específicas de la gestión de la calidad del servicio, contempla “ la accesibilidad”, que se refiere a la facilidad que tiene los usuarios para acceder a servicios ofrecidos, a través de los diferentes canales de atención con que cuenta las entidades, este conductor debe salvaguardar la seguridad integral en los servicios físicos y virtuales, a su vez, estos servicios deben mantener un lenguaje inclusivo.

A continuación se precisa los siguientes indicadores:

- **Canales de atención:** Son todos los medios disponibles que utiliza la entidad para poder atender a los usuarios, son los medios de comunicación para relacionar y recabar

información de solicitudes, trámites o realizar un reclamo o queja, entre otros. (Gomez, 2015)

- **Atención inclusiva:** Son los servicios que inclusivos eliminando las barreras físicas de comunicación para que los usuarios con discapacidad puedan acceder a todos los servicios de las entidades públicas y generar igualdad en toda la ciudadanía. (Gomez, 2015)

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- 1) **Capacidad de información:** Es la habilidad de orientar y encaminar al usuario de manera adecuada para no postergar su trámite ya que esto genera malestar en el usuario (Cegarra, 2015).
- 2) **Capacidad de interacción:** Es la habilidad de proporcionar un lenguaje claro y entendible a los usuarios frente a los trámites y consultas que pueda tener. (Hernández, 2018).
- 3) **Comprender al usuario:** Es la capacidad de entender y explicar al usuario de manera oportuna y coherente el trámite que va realizar dentro de la organización (Gómez, 2015).
- 4) **Destreza funcional:** Son las acciones que el servidor demuestra en la institución en relación a la experiencia asumida en el cargo asignado (Ferrero, 2012).
- 5) **Especialización del servidor:** Es la capacidad de desarrollar funciones para complacer las expectativas de los usuarios al momento de recibir un servicio (Chiavenato, 2007).
- 6) **Fidelidad organizacional:** Son las acciones que el servidor demuestra al referirse o expresarse del grupo de trabajo y de la organización donde cumple sus labores profesionales. (Gomez, 2015).

- 7) Honestidad en el servicio:** El servidor al momento de atender al usuario debe demostrar transparencia sin condición alguna debe prevalecer su ética profesional en cada procedimiento administrativo (Gómez, 2015).
- 8) Respeto en el servicio:** El servidor debe mantener una postura cordial, amable, cortés al momento de atender al usuario el respeto es fundamental para demostrar profesionalismo y tener la aprobación de la población (Gómez, 2015).
- 9) Responsabilidad en el trámite:** Es el plazo que el servidor precisa a los usuarios al momento de realizar un trámite o consulta, dicho plazo debe ser lo preciso y certero (Gómez, 2015).
- 10) Soporte al usuario:** Es el valor que aporta el servidor al momento de precisar al usuario la documentación que debe de presentar para poder solucionar su inquietud (Chiavenato, 2007).

2.4. VARIABLES

2.4.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Competencia profesional

Dimensiones

- Conocimientos profesionales.
- Conducta ética profesional.
- Habilidades y destrezas profesionales.

2.4.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Eficiencia del servicio

Dimensiones

- Tiempo de provisión.
- Resultado de la entrega
- Atención inclusiva.

2.5. HIPÓTESIS

2.5.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre la competencia profesional con la eficiencia del servicio a los usuarios en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023.

2.5.2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS

- Existe relación significativa entre los conocimientos profesionales con la eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023.
- Existe relación significativa entre las conductas éticas profesionales con la eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023.
- Existe relación significativa entre las habilidades y destrezas profesionales con la eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

Título	Variables	Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala	
Competencia profesional y la eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023	Competencia Profesional	Conocimientos legales	Conocimientos legales	¿El servidor domina las normas, leyes y otros documentos legales cuando realiza un trámite o consulta?	Likert	
				Conocimientos profesionales	Conocimientos administrativos	¿El servidor le orienta y recomienda de manera congruente el procedimiento que llevará a cabo el trámite o consulta?
		Conducta ética profesional	Conocimientos funcionales	Principio Probidad	¿Cuándo usted realiza un trámite o consulta el servidor demuestra conocimientos del cargo que ocupa?	▪ Casi nunca
					¿El servidor demuestra una conducta intachable y honesta cuando realiza un trámite o consulta?	▪ A veces ▪ Casi siempre
		Habilidades y destrezas profesionales	Principio de veracidad	de	¿Cuándo usted realiza el seguimiento de su trámite el servidor le informa el estado en que se encuentra?	▪ Siempre
					Principio de Justicia y Equidad	de
		Capacidades conceptuales	de	interacción	¿El servidor, al momento que realiza un trámite o consulta aplica una comunicación clara y precisa?	
					Capacidades conceptuales	de
		Capacidades tecnológicas	de	interacción	¿El servidor demuestra capacidad con la utilización de equipos tecnológicos?	

Eficiencia del servicio	Tiempo de provisión	Plazos en los trámites	¿El servidor le indica cuanto tiempo demorara su trámite o consulta y cumple con lo indicado?
		Celeridad en los trámites	¿El servidor ha demostrado agilidad de plazos y sencillez en su trámite o consulta?
	Resultado de entrega	Satisfacción en la atención	¿Al momento de ser atendido el servido ha ofrecido un servicio correcto y adecuado?
		Solución de problemas	¿Él servidor demuestra capacidad para resolver su duda o problema al momento de ser atendido?
	Accesibilidad	Canales de atención	¿La DRTPE, aparte de la atención presencial cuenta con otros canales de atención al usuario?
	Atención inclusiva	¿La DRTPE, cuentan con servidores que dominan lenguaje exclusivo?	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue estudiada es de naturaleza aplicada, ya que se optó por emplear estudios de terceros con problemáticas semejantes, la cual permitió analizar y examinar para contribuir con nuevos conocimientos e implementar respuestas a las interrogantes plasmadas, entonces los conocimientos nos ayudaron a comprender y ampliar el entendimiento de las variables precisadas. Por ello, Carrasco (2007) menciona “que este tipo de estudio aplica conocimientos adquiridos para resolver problemáticas que van suscitando día a día, asimismo es fundamental adquirir nuevos conocimientos en este estudio” (p.125).

3.1.1. ENFOQUE

La investigación estuvo orientada al enfoque cuantitativo, por las acciones desarrolladas con las variables mencionadas en la operacionalización con el apoyo de la estadística se procesó los resultados para la obtención de porcentajes cuantitativos para ser analizados y determinar el comportamiento de las variables.

Hernández (2014) menciona “que el enfoque cuantitativo emplea la recolección y analiza los datos para dar respuesta a las interrogantes del estudio, probar las hipótesis propuestas y así utilizar las medidas numéricas mediante cálculos con apoyo de la estadística para definir patrones de conductas” (p.5).

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

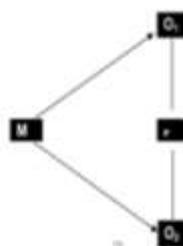
La investigación es de alcance y nivel de tipo descriptivo ya que se enfocó en describir, explicar y analizar las dimensiones de una determinada segmentación y tener un panorama más claro del estudio, asimismo fue correlacional debido a que se aplicó un análisis estadístico para conocer la relación de las variables “Competencia profesional y la

eficiencia del servicio. Entonces podemos precisar que se enfatizó en recopilar información para cada variable con el objetivo de mejorar la eficiencia en el servicio de la DRTPE. (Hernández 2014)

3.1.3. DISEÑO

En relación a la investigación estudiada, es no experimental, debido a que no se va modificar las variables no se incurrió a acciones para replantear las variables, solamente se observó y describió cómo las dimensiones, a su vez, la aplicación de los instrumentos fue aplicado en un solo momento dado.

Para Hernández (2014) menciona que: El diseño no experimental “está realizado sin intervención intencional de las variables, mejor dicho, es una investigación en la que se omite de manera intencional la variable independiente para conocer cómo afecta a otras variables” (pág. 170).



Dónde:

- M** = Muestra de la Investigación
- O1** = Variable independiente
- r** = Relación entre variables
- O2** = Variable dependiente

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

En relación a la población estudiada Hernández (2014) precisan lo siguiente: “La población es el conjunto de individuos integrados por cualidades semejantes frente a un dilema en común, estas tienen contribución a través de su participación en diferentes sectores” (p.175).

Bajo esa perspectiva, entendida la conducta de la misma, y considerando las precisiones de los autores, la investigación tomará a los usuarios que concurrieron en el último semestre del presente año conformada por 781 usuarios.

Tabla 2
Usuarios

Fecha	Usuarios
01 - 31 de abril al 01 - 31 agosto de 2023	781

Fuente: Entrevista con el servidor de mesa de partes.

Al respecto, la población está conformada por 781 usuarios en que concurrieron en el periodo mes abril - agosto de 2023.

3.2.2. MUESTRA

Considerando la definición de Hernández (2014) comenta que la muestra “es un pequeño subconjunto que se escoge de una población para ser estudiada” (p.180). En mérito a la conceptualización citada el estudio está compuesto por una muestra probabilística porque estudiamos una cantidad reducida de la población identificada.

En ese contexto, es necesario aplicar la fórmula de Gabaldón (1980), para obtener la muestra de estudio en una población finita.

$$\frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

N = 781	Población estimada de usuarios al mes de abril – agosto 2023.
Z = 1.96	Nivel de confianza de 0.95.
p = 0.5	Proporción estimada.
q = 0.5	Probabilidad desfavorable.
e =	5% Margen de error.

Al respecto, la muestra está conformada por 250 usuarios durante el periodo abril – agosto 2023.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICAS

Hernández (2011), expresa que “La encuesta es una técnica de la investigación que se aplica en la muestra asegurando que la información sea procesada en datos cuantitativos” (p.190). Entonces habiendo identificado la cantidad de muestra para la investigación, se aplicó la técnica de la encuesta la cual estuvo conformada por 15 preguntas para recabar información de los usuarios que concurren a la DRTPE.

3.3.2. INSTRUMENTO

Hernández, (2011) menciona que “el cuestionario es la conformación de preguntas, redactadas de manera sencilla y clara para que la muestra en estudio pueda entender y así responder de forma adecuada” (p.180).

El instrumento de la investigación fue el cuestionario que está elaborado con preguntas que se relaciona con las dimensiones e indicadores de la VI (Competencia Profesional) y VD (Eficiencia del servicio).

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Tamayo (2007) menciona que: “Una vez recolectado los datos se debe proceder a cuantificarlos, para elaborar las propuestas concluyentes” (p.187). Entonces en la investigación estudiada se aplicó el programa Spss para procesar los datos recabados, la cual fue plasmada mediante cuadros y tablas estadísticas que son la representación estadística y así se pudo realizar el análisis descriptivo con las bases teóricas plasmadas con anterioridad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

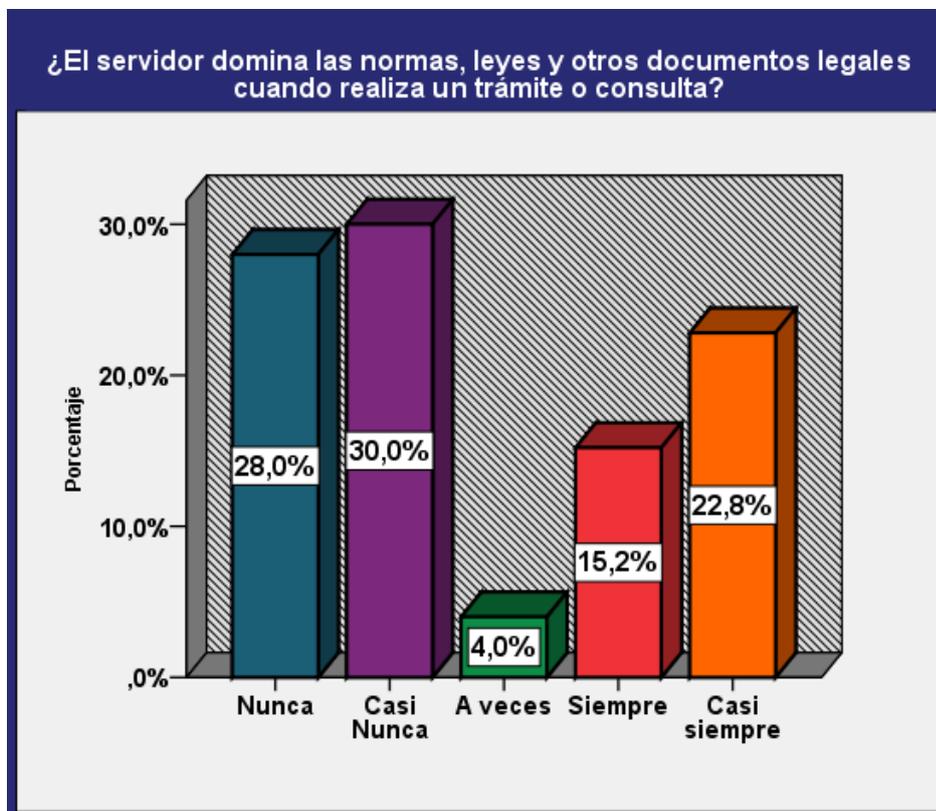
Tabla 3

El servidor domina las normas, leyes y otros documentos legales cuando realiza un trámite o consulta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	70	28,0	28,0
	CASI NUNCA	75	30,0	58,0
	A VECES	10	4,0	62,0
	SIEMPRE	38	15,2	77,2
	CASI SIEMPRE	57	22,8	100,0
	Total	250	100,0	100,0

Figura 2

El servidor domina las normas, leyes y otros documentos legales cuando realiza un trámite o consulta



Interpretación y Análisis: En base al estudio se evidencia que los usuarios que concurren a la DRTPE, expresan que el 30% de los empleados públicos “casi nunca” conocen las normas, leyes y otros documentos legales cuando realizan un trámite o consulta, mientras que el 28% “nunca” expresan tener los conocimientos legales para poder encaminar de manera positiva a los usuarios.

Esta situación se evidencia debido a la incorporación constante de personal contratado a corto plazo en oficinas que tiene una mayor demanda de usuarios como: Asesoría Legal, Conciliación Laboral y Liquidación de Beneficios Sociales lo que imposibilita que los empleados públicos puedan especializarse y conocer la normativa que requiere el cargo asumido. Asimismo, la DRTPE no cuenta con un Manual de Organizaciones y Funciones (MOF) y Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF), por ello, tiene un desconocimiento de las normativas, leyes y otros documentos normativos para el cumplimiento de sus funciones.

Por otro lado, se evidencia que un 22.8% manifiesta que “casi siempre” los empleados públicos demuestran tener los conocimientos de la normativa esta situación se refleja en la atención ofrecida por las oficinas de servicio de orientación vocacional e información ocupacional, certificado único laboral (certijoven –certiadulto) y servicio de acercamiento empresarial, áreas que tienen como público objetivo alumnos de secundaria y universitarios que no requieren una extensiva adquisición de conocimientos legales.

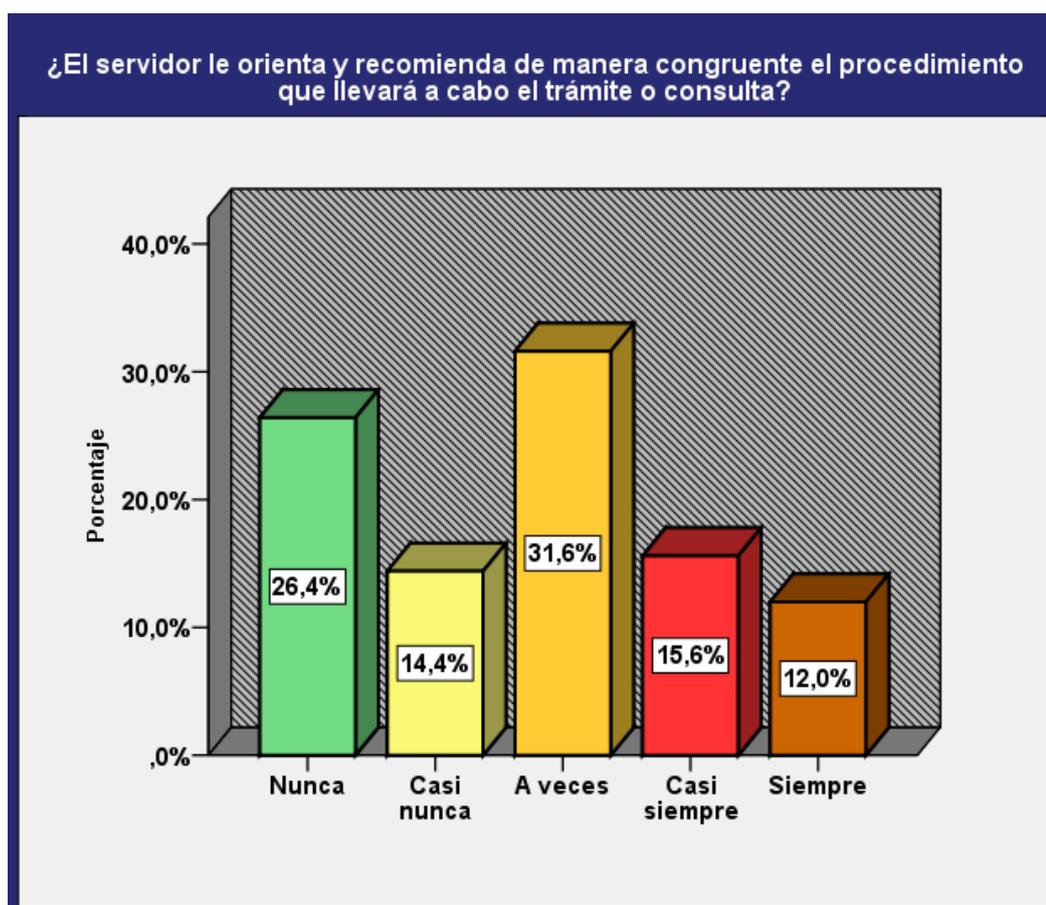
Tabla 4

El servidor le orienta y recomienda de manera congruente el procedimiento que llevará a cabo el trámite o consulta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	66	26,4	26,4
	CASI	36	14,4	40,8
	NUNCA			
	A VECES	79	31,6	72,4
	CASI	39	15,6	88,0
	SIEMPRE			
	SIEMPRE	30	12,0	100,0
Total	250	100,0	100,0	

Figura 3

El servidor le orienta y recomienda de manera congruente el procedimiento que llevará a cabo el trámite o consulta



Interpretación y Análisis: En base al estudio se evidencia que los usuarios que concurren a la DRTPE, expresan que el 31.6% de los empleados públicos “a veces” reciben una orientación de manera congruente del procedimiento que llevará a cabo el trámite o consulta; mientras que el 26.4 % manifiestan que “nunca” explican el procedimiento que se llevara acabado la solicitud; por otro lado, un 15.6% indica que “casi nunca” tienen un encaminamiento por parte de los empleados públicos.

Esta situación se evidencia porque los empleados públicos de oficinas como asesoría legal, conciliación laboral y liquidación de beneficios sociales al no tener los conocimientos de la normativa, ROF y MOF, orientan en base a la experiencia del cargo asumido; situación muchas veces no es fehaciente por la constante modificación de la normativa que se encuentra publicado en el Diario el Peruano.

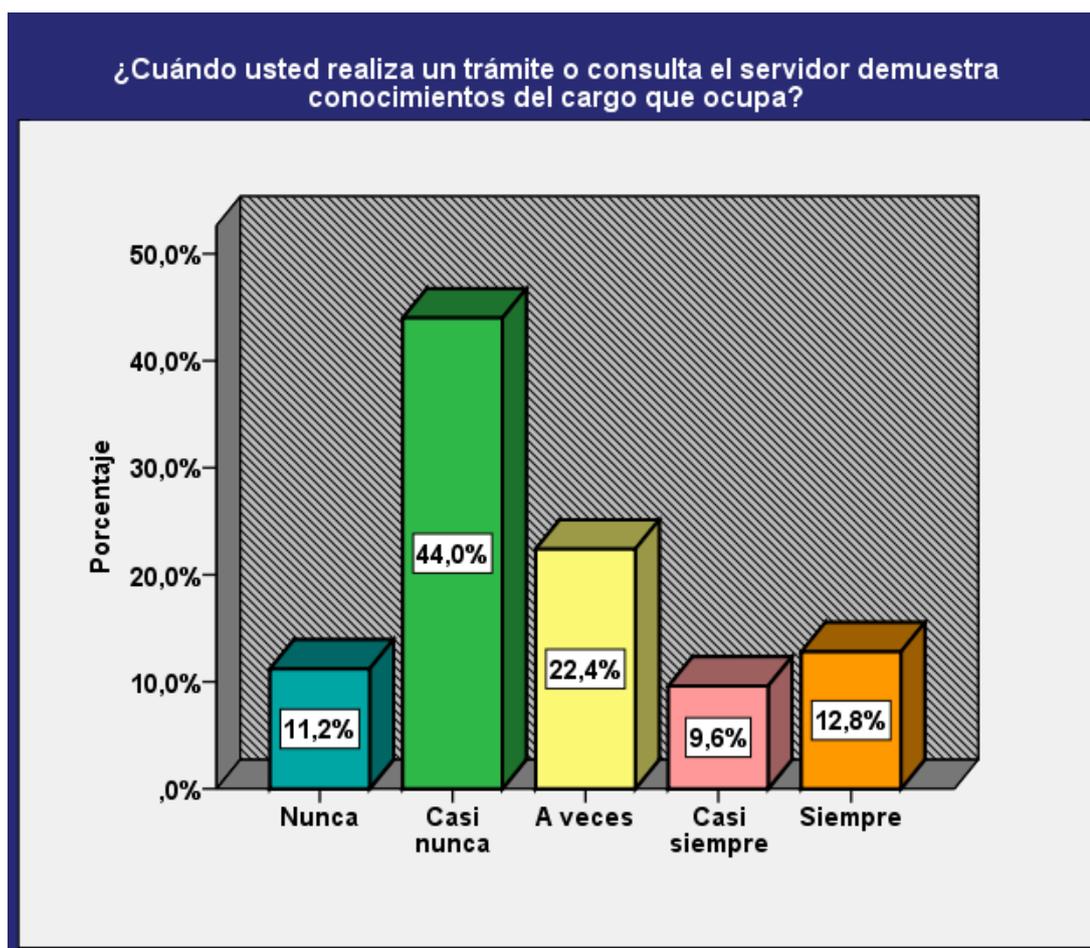
Tabla 5

Cuando usted realiza un trámite o consulta, el servidor demuestra conocimientos del cargo que ocupa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	28	11,2	11,2	11,2
	CASI	110	44,0	44,0	55,2
	NUNCA				
	A VECES	56	22,4	22,4	77,6
	CASI	24	9,6	9,6	87,2
	SIEMPRE				
	SIEMPRE	32	12,8	12,8	100,0
	TOTAL		250	100,0	100,0

Figura 4

Cuando usted realiza un trámite o consulta, el servidor demuestra conocimientos del cargo que ocupa



Interpretación y Análisis: En base al estudio se puede identificar que el 44% de los servidores “casi nunca” demuestran conocimientos del cargo asignado, mientras que un 22.4% indica que “a veces” tiene los conocimientos de las funciones asignadas un 12.8% de los encuestados mencionan que “siempre” un 11.2% que mencionan que “nunca” y un 9.6% “casi siempre”.

Esta situación suscita en oficinas de Conciliación Laboral, Asesoría Legal y la Oficina de Liquidación de beneficios sociales, debido a la falta de conocimientos de la Ley N° 26872 y Reglamento de la Conciliación Extrajudicial, Ley 29783 Ley General del Trabajo, a esto le sumamos el escaso conocimiento en técnicas de comunicación y Mecanismos de Solución de Conflictos (MARC’S), los servidores no tienen iniciativa por adquirir y actualizarse la normativa mencionada, asimismo, la entidad no brinda capacitaciones o cursos para fortalecer los conocimientos de los empleados de las diversas áreas. Por otro lado, se puede mencionar que en la mayoría de los empleados que se incorporaron recientemente no reciben la capacitación o asesoramiento que requiere el área donde realizará sus funciones y los especialistas en la materia se encuentran desarrollando en otras actividades como comisiones o charlas en otras entidades.

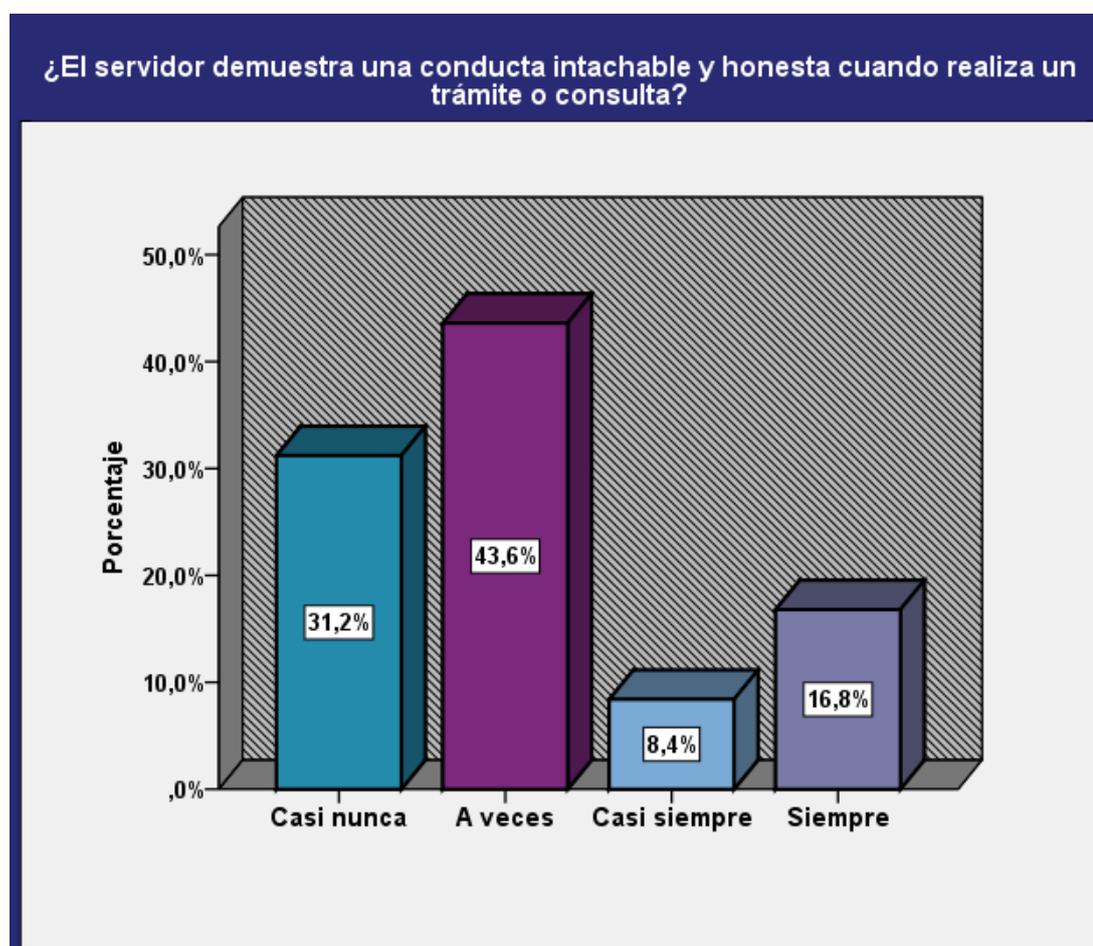
Tabla 6

El servidor demuestra una conducta intachable y honesta cuando realiza un trámite o consulta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	78	31,2	31,2
	A VECES	109	43,6	74,8
	CASI SIEMPRE	21	8,4	83,2
	SIEMPRE	42	16,8	100,0
	Total	250	100,0	100,0

Figura 5

El servidor demuestra una conducta intachable y honesta cuando realiza un trámite o consulta



Interpretación y Análisis: En base al estudio se puede identificar que el 43.6% de los usuarios manifiestan que “a veces” los servidores demuestran conductas intachables y honesta, mientras que un “31.2% menciona que “casi nunca”, el 16.8% “casi siempre” y un 8.4% “siempre”.

Esta situación se evidencia porque los empleados públicos de oficinas como asesoría legal, conciliación laboral y liquidación de beneficios sociales no demuestran tener una conducta íntegra enfatizando el interés de las empresas privadas y no de los usuarios, asimismo, manifiestan que los empleados públicos priorizan las actividades institucionales por la atención al usuario por ello, se encuentran prologando sus trámites y solicitudes para posteriormente no obtener un resultado favorable.

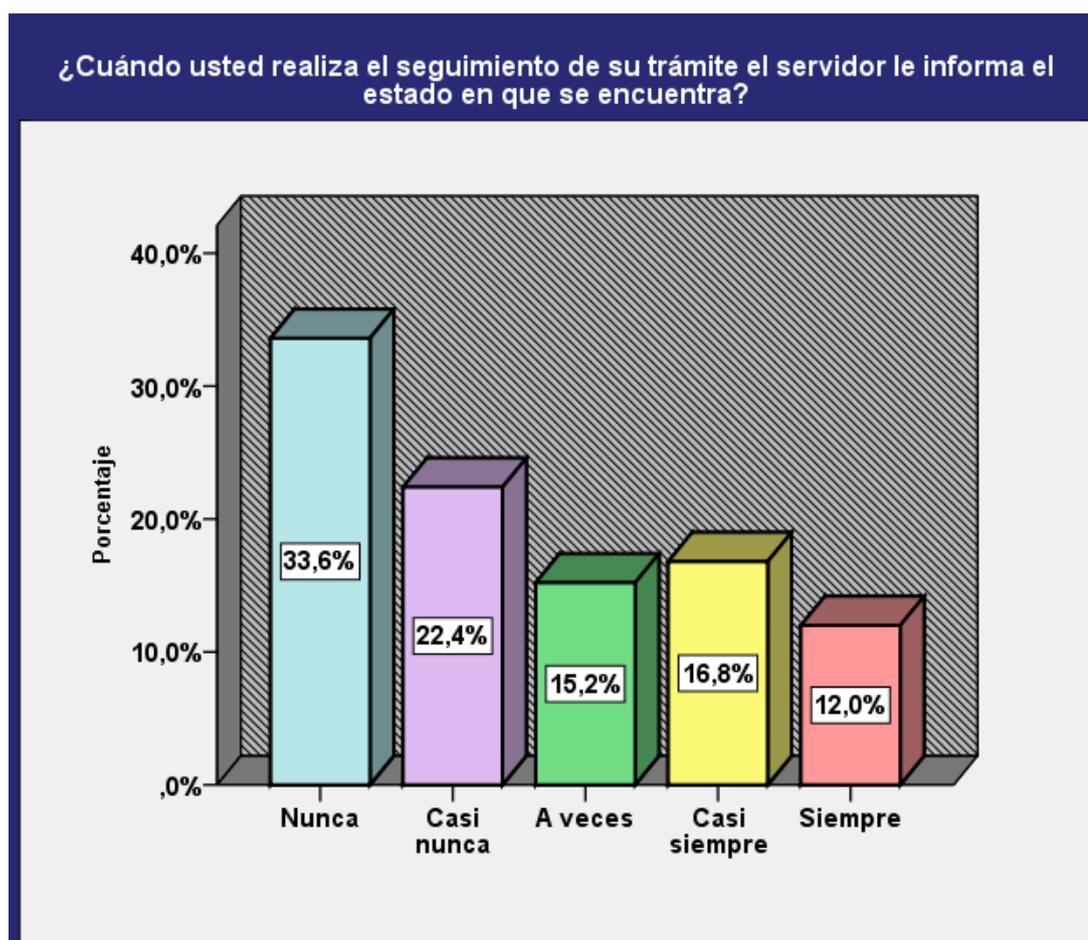
Tabla 7

Cuando usted realiza el seguimiento de su trámite el servidor le informa el estado en que se encuentra

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NUNCA	83	11,2	33,6
	CASI	56	44,0	56,2
	NUNCA			
Válidos	A VECES	38	22,4	71,2
	CASI	42	9,6	88,0
	SIEMPRE			
	SIEMPRE	30	12,8	100,0
	TOTAL	250	100,0	100,0

Figura 6

Cuando usted realiza el seguimiento de su trámite el servidor le informa el estado en que se encuentra



Interpretación y Análisis: En base al estudio se puede identificar que el 33.6% de los usuarios manifiestan que “nunca” el servidor informa el estado en que se encuentra su pedido, el 22.4% indica que “casi nunca”, el 16.8% “casi siempre”, el 16.8% “casi siempre” y un 12% “siempre”.

Estos resultados suscitan por los problemas técnicos con los sistemas de información proporcionados a los empleados siendo deficiente y en la mayoría de casos no cuentan con una alta banda ancha de acceso a internet que ayude en esta función lo que genera impaciencia no solo por el usuario sino también frustración por parte del servidor. Por último, el personal encargado de mesa de partes realiza diversas funciones debilitando la atención al usuario y el ingreso de los expedientes en el momento indicado.

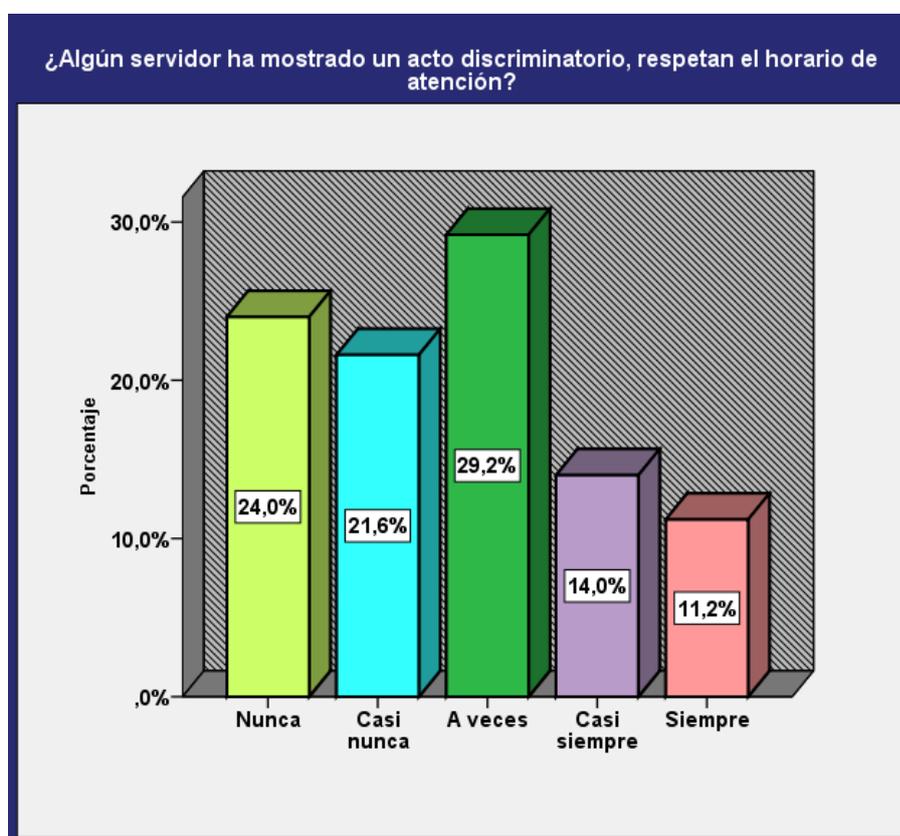
Tabla 8

Algún servidor ha mostrado un acto discriminatorio, respetan el horario de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	60	24,0	24,0	24,0
	CASI NUNCA	54	21,6	21,6	45,6
	A VECES	73	29,2	29,2	74,8
	CASI SIEMPRE	35	14,0	14,0	88,8
	SIEMPRE	28	11,2	11,2	100,0
	TOTAL	250	100,0	100,0	

Figura 7

Algún servidor ha mostrado un acto discriminatorio, respetan el horario de atención



Interpretación y Análisis: En base al estudio se puede identificar que el 29.2% de los usuarios manifiestan que “a veces” los servidores han reflejado actos discriminatorios y no respetan el horario de atención, el 24% indican que “nunca” recibieron acciones discriminatorias, el 21.6% menciona que “casi nunca”, el 14% “casi siempre” y un 11.2% “siempre”.

Estos resultados se evidencian por los empleados públicos comentan interpreta que existe preferencias con los trámites, asimismo, los usuarios mencionan que existe empleados que favorecen y priorizan otros trámites a cambio de retribuciones económicas que no ejercen un servicio que busca el bienestar de la población sino de las empresas privadas y el beneficio personal. Por otro lado, los usuarios mencionan que el 29% de los servidores públicos no respetan el horario de atención al usuario, esto se debe a que los empleados bajo la modalidad de contrato por locación de servicio no tienen un horario cumplen un horario laboral por la modalidad que se encuentran acogidos.

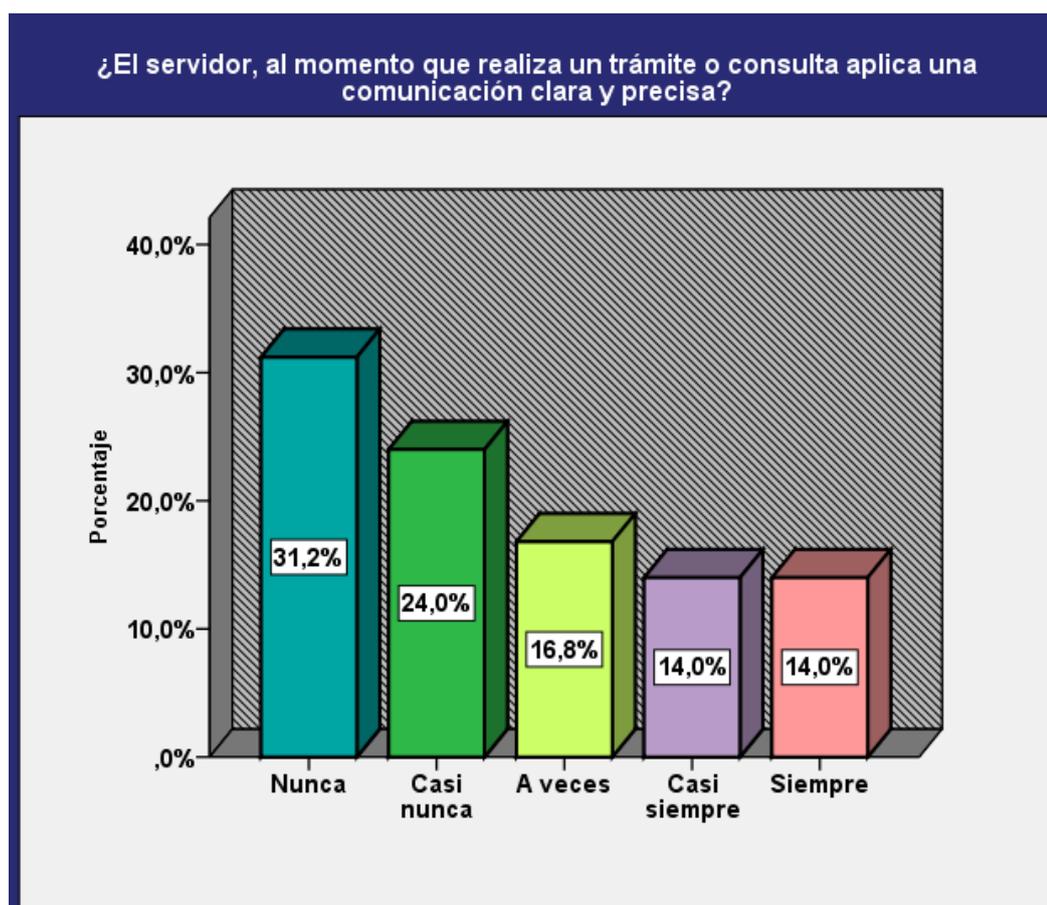
Tabla 9

El servidor, al momento que realiza un trámite o consulta aplica una comunicación clara y precisa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	78	31,2	31,2	31,2
	CASI	60	24,0	24,0	55,2
	NUNCA				
	A VECES	42	16,8	16,8	72,0
	CASI	35	14,0	14,0	86,0
	SIEMPRE				
	SIEMPRE	35	14,0	14,0	100,0
	TOTAL	250	100,0	100,0	

Figura 8

El servidor, al momento que realiza un trámite o consulta aplica una comunicación clara y precisa



Interpretación y Análisis: En base al estudio se puede identificar que el 31.2% “nunca” de los servidores no aplica una comunicación clara y precisa, el 24% indica “casi nunca”.

Estos resultados se evidencia porque existe oficinas de conciliación laboral, asesoría legal y liquidación de beneficios sociales, donde los servidores emplean una comunicación con términos legales que la mayoría de los usuarios desconocen y les impide entender el procedimiento que se llevará a cabo, esto debido a que existen un nivel muy alto de informalidad laboral en el departamento huanuqueño generando un desconocimiento de las documentos legales que deben de contar al momento de realizar un trámite administrativo, por ejemplo son escasos los medios probatorios para llevar a cabo un procedimiento, entonces el usuario asume que los servidores no manejan una comunicación adecuada con poco interés por tramitar con su pedido.

A comparación del 16.8% de los usuarios que indican que “a veces” y un 14% “casi siempre y “siempre” de los servidores si emplean una comunicación clara, porque oficinas como: servicio de orientación vocacional, servicio de acercamiento empresarial y oportunidad laboral son áreas que manejan un lenguaje apropiado en la atención debido a que su segmento son jóvenes universitarios o profesionales que cuentan con una base en cuanto a los términos legales y administrativos.

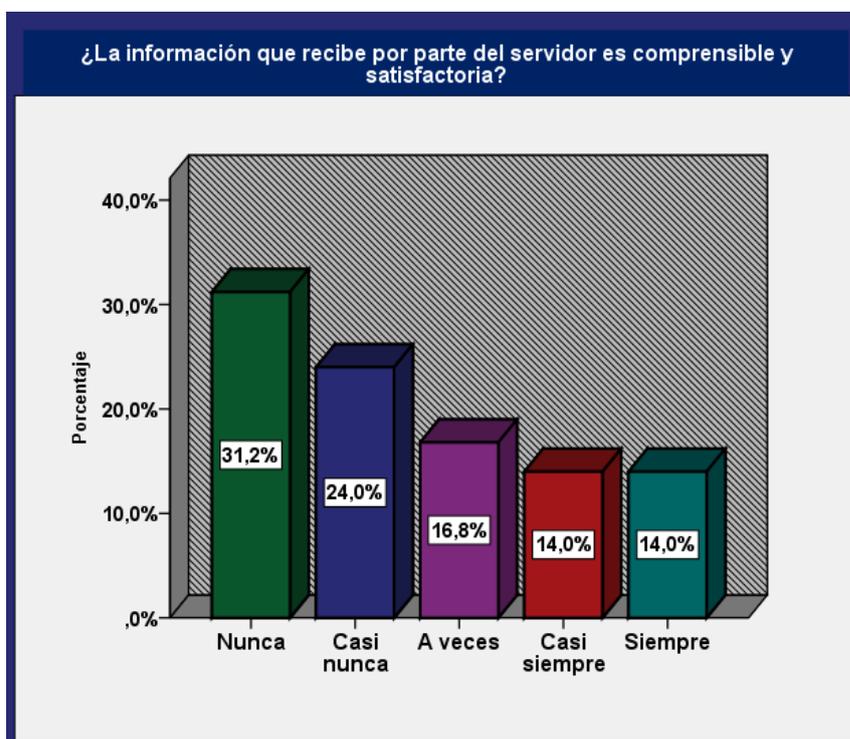
Tabla 10

La información que recibe por parte del servidor es comprensible y satisfactoria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	78	31,2	31,2	31,2
	CASI	60	24,0	24,0	55,2
	NUNCA				
	A VECES	42	16,8	16,8	72,0
	CASI	35	14,0	14,0	86,0
	SIEMPRE				
	SIEMPRE	35	14,0	14,0	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Figura 9

La información que recibe por parte del servidor es comprensible y satisfactoria



Interpretación y Análisis: En base al estudio se puede identificar que el 31.2% “nunca” reciben una información, satisfactorio y comprensible, el 24% “casi nunca”, el 16.8% “a veces”.

Estos resultados se evidencian debido a que la mayoría de los servidores tiene una edad avanzada y no demuestran empatía por los pedidos de los usuarios negándose a brindar mayores alternativas o derivarlos a áreas o entidades competentes, asimismo, se puede indicar que esta situación se ve afectada porque los usuarios que concurren para hacer un reclamo no cuentan con la documentación pertinente.

Por otro lado, el 14% manifiestan que “casi siempre y siempre” reciben una información satisfactoria y comprensible estos resultados se obtuvieron de los usuarios que acuden a las áreas de centro integrado de formalización, servicio de acercamiento empresarial, servicio de orientación vocacional e información ocupacional y carnet de construcción civil, oficinas que solo requieren documentos básicos como el DNI, recibo de agua o luz, entre otros para atender su pedido no exigen una documentación compleja y los trámites son más sencillo.

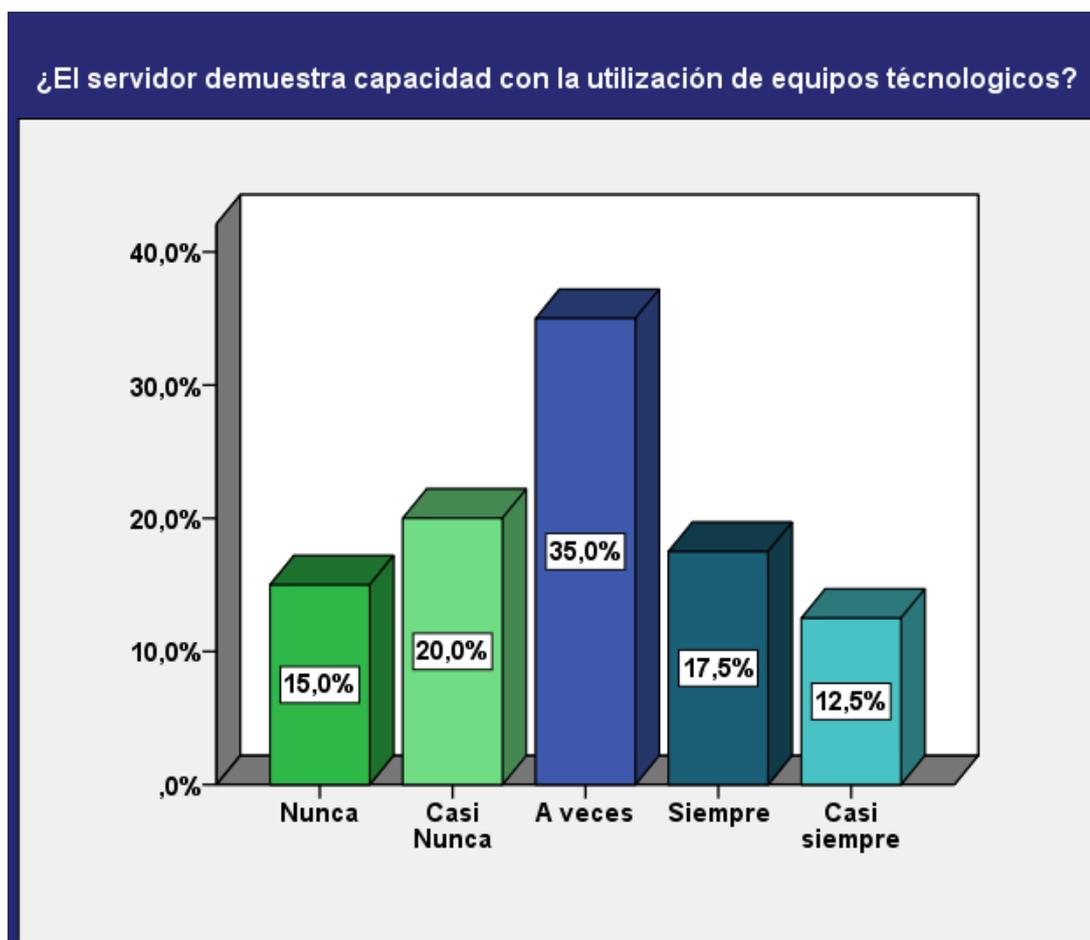
Tabla 11

El servidor demuestra capacidad con la utilización de equipos tecnológicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	36	14,4	14,4	14,4
	CASI	48	19,2	19,2	33,6
	NUNCA				
	A VECES	85	34,0	34,0	67,6
	SIEMPRE	49	19,6	19,6	87,2
	CASI	32	12,8	12,8	100,0
	SIEMPRE				
	Total	250	100,0	100,0	

Figura 10

El servidor demuestra capacidad con la utilización de equipos tecnológicos



Interpretación y Análisis: En base al estudio se puede identificar que el 35% de los servidores “a veces” demuestran tener capacidad con la utilización de equipos tecnológicos, un 20% indica que “casi nunca” y un 14.4% “nunca”. Por otro lado, tenemos que un 19.6% indican que “siempre” y un 12.8% “casi siempre”.

Estos resultados se obtuvieron debido a que los servidores de la DRTPE HCO cuentan con un número mayor de personal de edad avanzada y no demuestran tener un dominio de los equipos tecnológicos y de las plataformas digitales, asimismo, los equipos asignados con obsoletos se encuentran en condiciones poco útiles para agilizar el procedimiento, y finalmente se puede precisar que la asignación de la banda ancha internet es deficiente, estos elementos citados contribuyen a ineficiencia en los procedimientos administrativos.

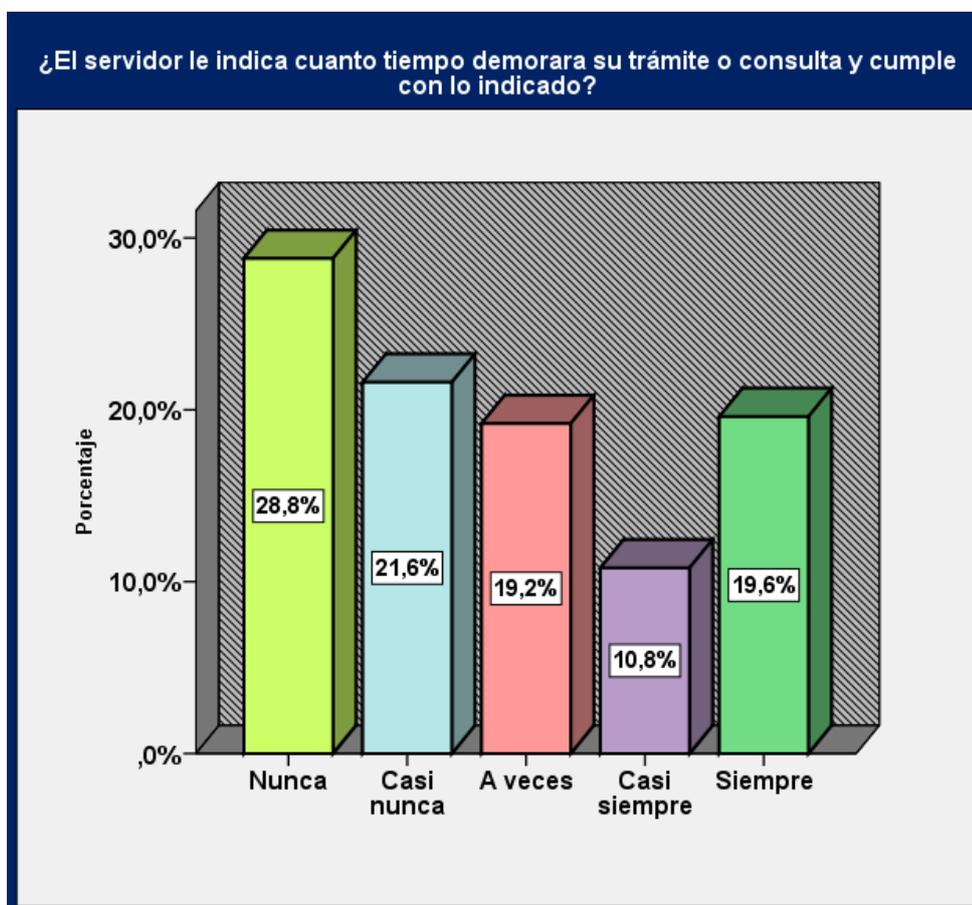
Tabla 12

El servidor le indica cuanto tiempo demora su trámite o consulta y cumple con lo indicado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	72	28,8	28,8	28,8
	CASI	54	21,6	21,6	50,4
	NUNCA				
	A VECES	48	19,2	19,2	69,6
	CASI	27	10,8	10,8	80,4
	SIEMPRE				
	SIEMPRE	49	19,6	19,6	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Figura 11

El servidor le indica cuanto tiempo demora su trámite o consulta y cumple con lo indicado



Interpretación y Análisis: En base al estudio se puede identificar que el 28.8% de los usuarios mencionan que los servidores “nunca” indican cuánto tiempo va demorar el trámite o consulta, el 21,6 % menciona que “casi nunca”, el 19.2% “a veces”.

Estos resultados reflejan que los servidores no tienen motivación y compromiso en las funciones asignadas. Asimismo, la sobrecarga de trabajo con diversas tareas o proyectos que tiene en el mismo momento debilita la planificación para calendarizar los trámites; es preciso mencionar la falta de un sistema de monitoreo y metas para cuantificar la atención al usuario.

Por otro lado, tenemos que el 10.8% de los usuarios menciona “casi siempre” y el 19.6% menciona “siempre” el servidor le indica cuanto tiempo demorara su trámite en este contexto se puede analizar que estos resultados por la atención de otras oficinas que los trámites son más sencillos y no requiere de mayores plazos como la entrega de certificados, asesoramiento de vocación estudiantes entre otros servicios.

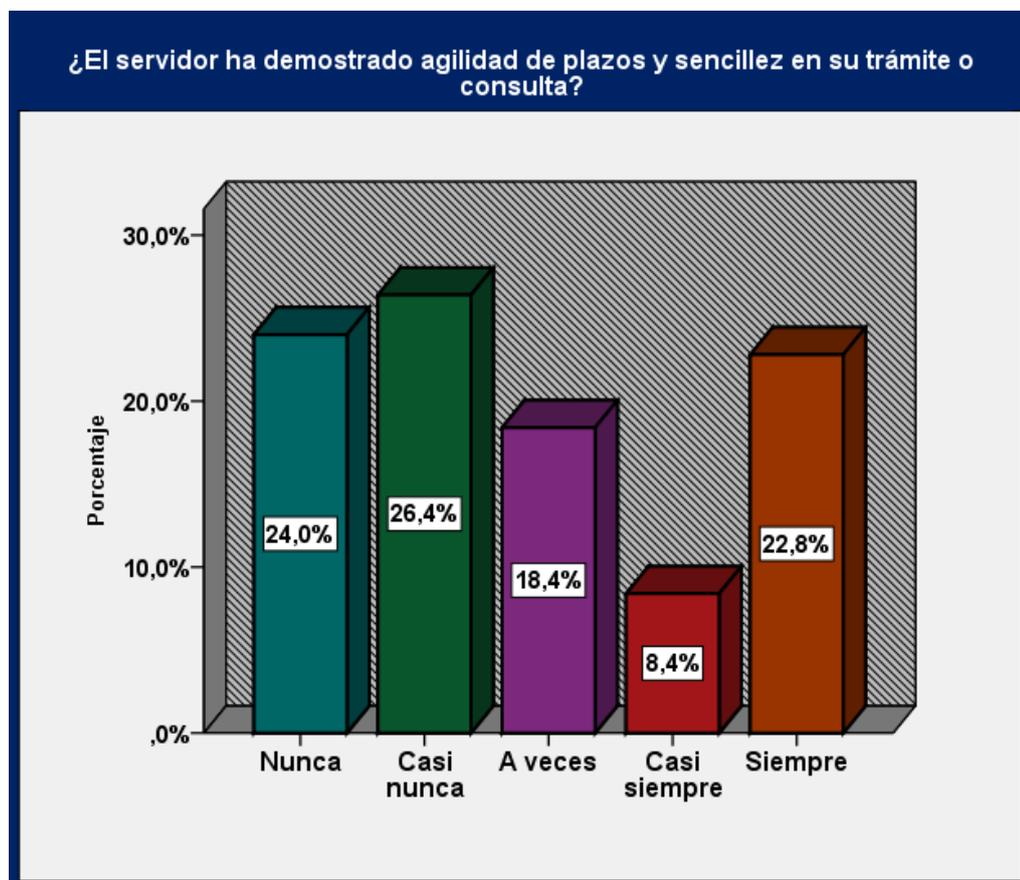
Tabla 13

El servidor ha demostrado agilidad de plazos y sencillez en su trámite o consulta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	NUNCA	60	24,0	24,0	24,0	
	CASI NUNCA	66	26,4	26,4	50,4	
	A VECES	46	18,4	18,4	68,8	
	CASI SIEMPRE	21	8,4	8,4	77,2	
	SIEMPRE	57	22,8	22,8	100,0	
	Total		250	100,0	100,0	

Figura 12

El servidor ha demostrado agilidad de plazos y sencillez en su trámite o consulta



Interpretación y Análisis: En base al estudio realizado se puede identificar que el 26.4% de los usuarios manifiestan que “casi nunca” los servidores no demuestran agilidad de en los trámites, asimismo, no se evidencia sencillez indicando que la solicitud tiene un tiempo extenso para la tramitación, el 24% menciona que “nunca” y un 18.4% “a veces”.

Estos resultados se deben a la excesiva carga laboral y la poca asignación de personal en áreas donde requiere mayor demanda de atención al usuario, también se debe mencionar que las plataformas digitales no aportan el soporte necesario para atender a un número mayor de usuarios.

Por otro lado, tenemos resultados de un 22.8% que mencionan que “siempre” y 8.4% “casi siempre” tiene agilidad en los plazos y se evidencia sencillez en el servicio, suceso que de evidencia debido a que la DRTPE cuenta con áreas que tramitan servicios más sencillos que no requiere la prolongación o espera de los usuarios.

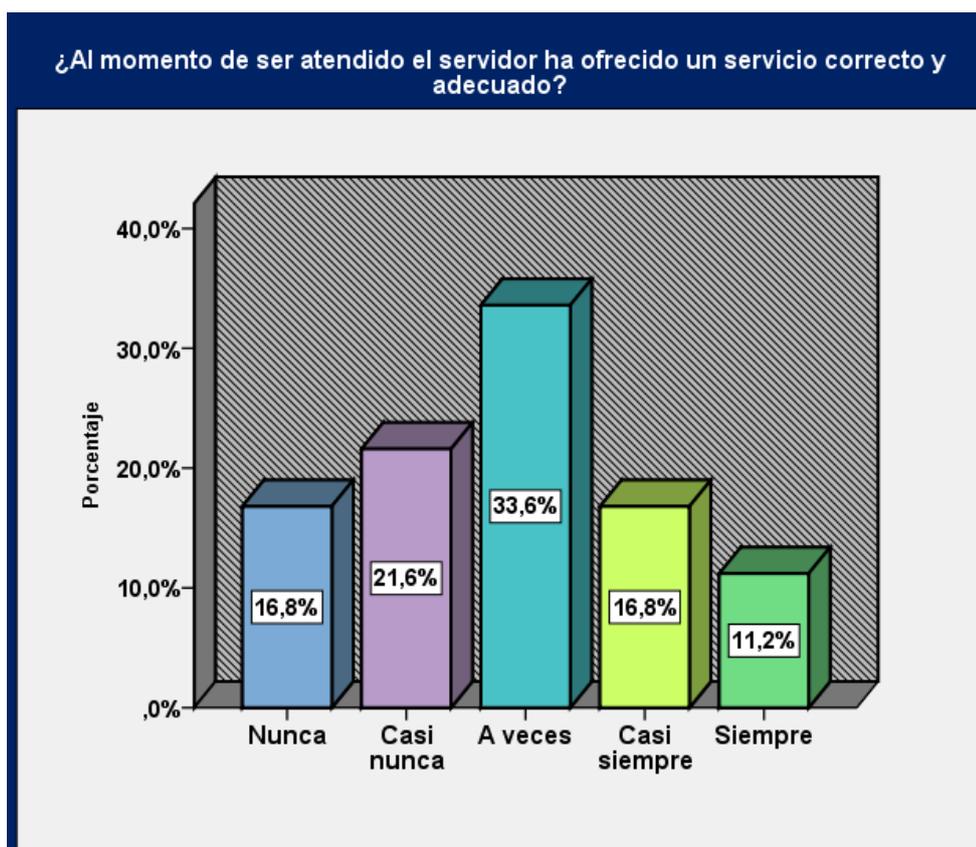
Tabla 14

Al momento de ser atendido siente que el servidor ha contribuido en mejorar su solicitud o trámite

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	42	16,8	16,8
	CASI NUNCA	54	21,6	38,4
	A VECES	84	33,6	72,0
	CASI SIEMPRE	42	16,8	88,8
	SIEMPRE	28	11,2	100,0
	Total	250	100,0	100,0

Figura 13

Al momento de ser atendido siente que el servidor ha contribuido en mejorar su solicitud o trámite



Interpretación y Análisis: En base al estudio realizado se puede identificar que el 33.6% de los usuarios indican que “a veces” los servidores han contribuido en mejorar su solicitud o trámite, el 21.6% indica que “casi nunca” y el 16.8% “nunca”.

Estos resultados se evidencian porque las áreas que requieren mayor atención de usuarios demuestran poco interés como la falta de empatía por solucionar su pedido y en la mayoría de casos no comunican adecuadamente que su pedido será improcedente prologando los plazos y trámite para hacer creer a los usuarios que sí se está tramitando cuando en realidad el resultado no será favorable.

Por otro lado, se evidencia resultados del 16.8% de los usuarios manifiestan que “casi siempre” y el 11.2% “siempre” contribuyen con algún pedido o solicitud esto debido a que eventualmente se incorpora personal con las capacidades, habilidades y juventud que demuestran empatía y aplican una comunicación sincera y asertiva al momento de analizar y revisar el pedido del solicitante.

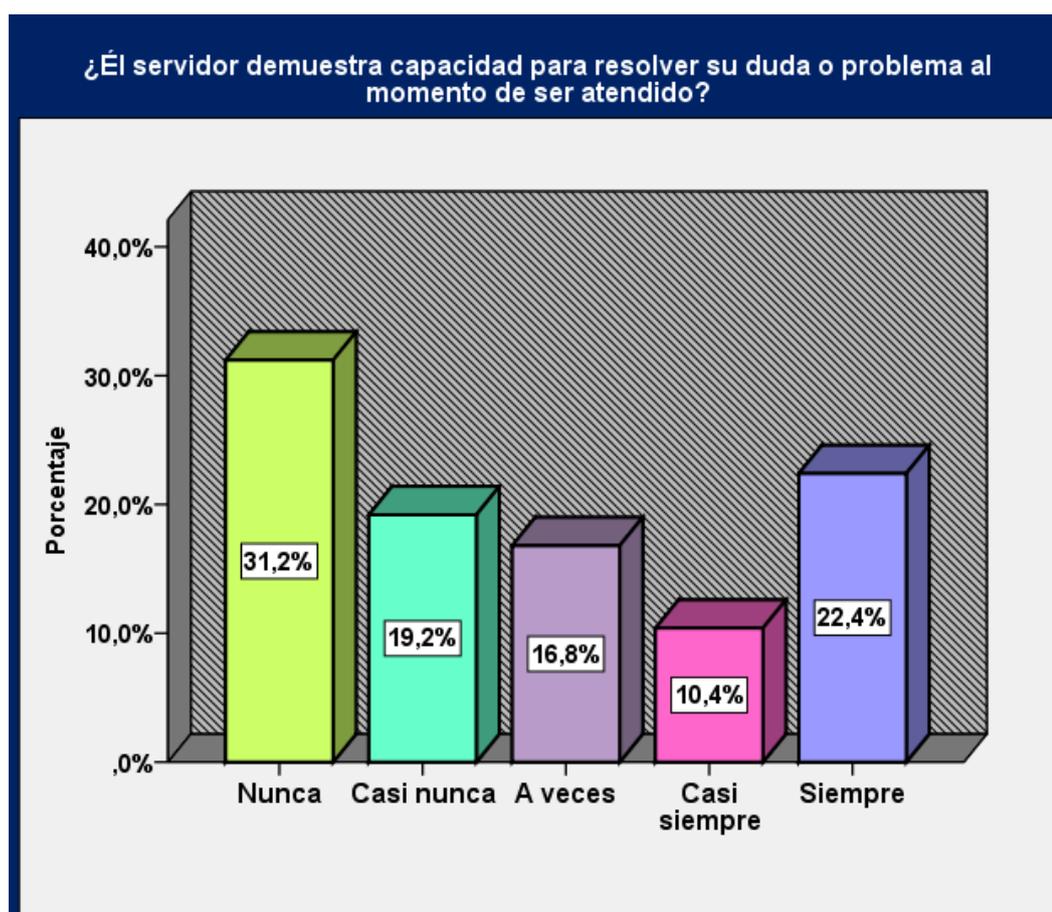
Tabla 15

Él servidor demuestra capacidad para resolver su duda o problema al momento de ser atendido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	78	31,2	31,2
	CASI NUNCA	48	19,2	50,4
	A VECES	42	16,8	67,2
	CASI SIEMPRE	26	10,4	77,6
	SIEMPRE	56	22,4	100,0
	Total	250	100,0	100,0

Figura 14

Él servidor demuestra capacidad para resolver su duda o problema al momento de ser atendido



Interpretación y Análisis: En base al estudio realizado se puede identificar que el 31.2% de los usuarios manifiestan que los servidores “nunca” demuestran tener capacidad para resolver alguna duda frente a una problemática, el 19.2% menciona que “casi nunca” y un 16.8% “a veces”.

Estos resultados se reflejan debido a lo mencionado con anterioridad la demanda de usuarios que acuden a la DRTPE requieren con mayor frecuencia el servicio de asesoría legal y conciliación laboral y cuando buscan información para proceder con su trámite se enteran que necesitan diversos documentos que sustenten su pedido para que así el servidor actúe de manera imparcial ante la solicitud, el segmento de usuarios que acuden en busca de este servicio son: jóvenes sin estudios secundarios, amas de casa y ciudadanía que no entiende los procedimientos administrativos y legales que tiene que llevar a cabo, asumiendo el usuario la falta de interés ante su trámite.

Por otro lado, tenemos que un 22.4% de los usuarios manifiestan que “siempre” su duda o problema el área de servicio de orientación vocacional maneja un grupo de usuarios estudiantil que manejan ciertos conocimientos e ideas de lo que necesitan ejemplo: información sobre el mercado laboral, asesoría psicología y evaluación de características personales, entonces este segmento del mercado se siente satisfecho y complacido son los servicios ofrecidos a comparación con el 31.2% que son usuarios con poco conocimientos asimismo, implica su impaciencia y poco entendimiento de los procesos situación que genera estrés no solo al usuario sino también a los servidores.

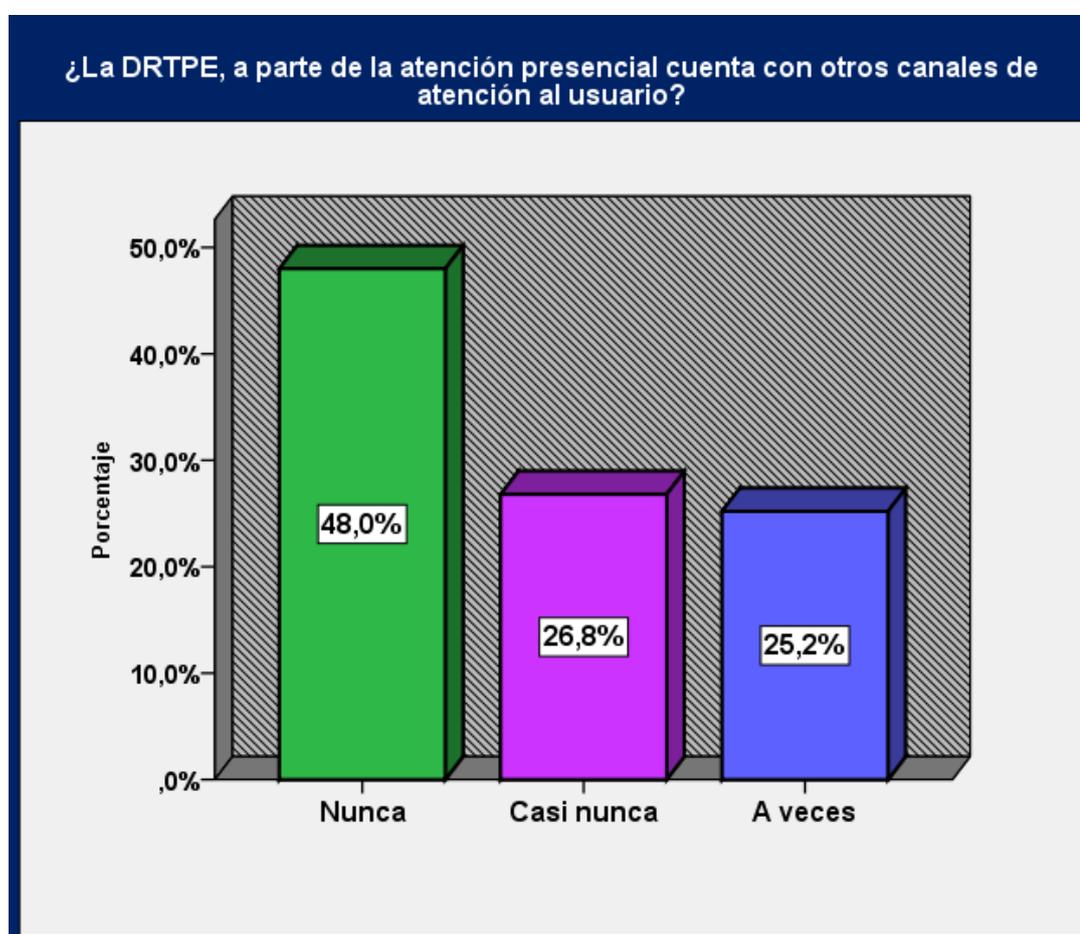
Tabla 16

La DRTPE, aparte de la atención presencial cuenta con otros canales de atención al usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	120	48,0	48,0
	Casi nunca	67	26,8	74,8
	A veces	63	25,2	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Figura 15

La DRTPE, a parte de la atención presencial cuenta con otros canales de atención al usuario



Análisis e Interpretación: En base al estudio se puede identificar que el 48% de los servidores “nunca” cuentan con equipos tecnológicos vigentes que ayudan acelerar el trámite o consulta, el 26.8% indica que “casi siempre” y el 25.2% “a veces”, estos resultados reflejan la poca capacidad de gestión por parte de titular de la entidad debido a que nos encontramos en un mundo globalizado es fundamental que los empleados públicos cuenten con equipos vigentes y actualizados ya que agiliza el trabajo y así se puede brindar una atención más eficiente. Asimismo, se identifica que los equipos asignados son obsoletos la banda ancha de internet es pésima y, por último, solo se cuenta con un personal que brinda soporte a todos los equipos como: computadoras, laptops, impresoras y fotocopiadoras situación que genera poca iniciativa del servidor para agilizar los procedimientos viéndose afectados los usuarios que concurren a la DRTPE.

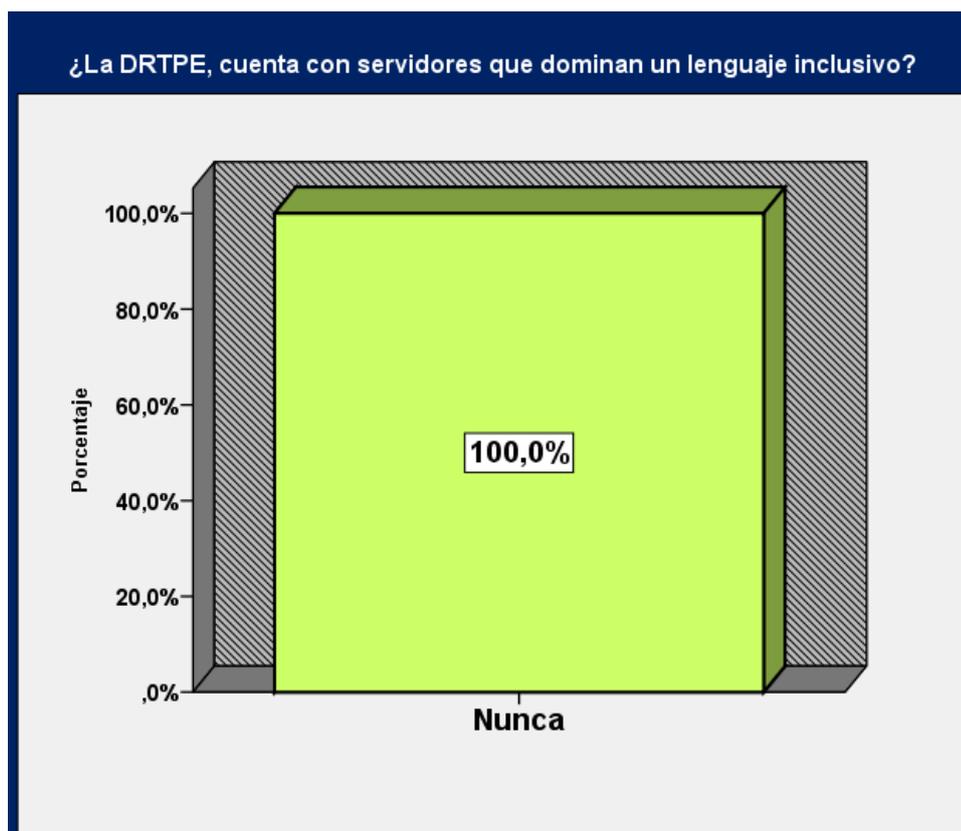
Tabla 17

La DRTPE, cuenta con servidores que dominan un lenguaje inclusivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	40	100,0	100,0	100,0

Figura 16

La DRTPE, cuenta con servidores que dominan un lenguaje inclusivo



Análisis e Interpretación: En base al estudio se puede identificar que el 100% de los usuarios mencionan que “nunca” identificaron a servidores que manejen un lenguaje inclusivo, siendo los usuarios excluidos porque no pueden acudir a tramitar algún pedido ya que deben ir acompañados con otros familiares para que puedan facilitar el entendimiento de su pedido. Por otro lado, mencionan que las instalaciones no se encuentran diseñadas para el acceso de usuarios con algún tipo de discapacidad.

4.2. PROCESAMIENTO DE DATOS

Análisis inferencial

En esta etapa para efectuar el cálculo de la prueba de normalidad y en mérito a los resultados recabados de la estadística inferencial, se procederá a seleccionar “Kolmogorov-Smirnova” debido a que la muestra en estudio es mayor de 50.

Tabla 18

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño profesional	,147	40	,083	,906	40	,085
Eficiencia en los servicios	,120	40	,073	,913	40	,070

Nota: Software estadístico SPSS

En mérito a la Tabla 18, se planteó un análisis inferencial, siendo indispensable cumplir con las medias paramétricas, para este estudio los resultados obtenidos fueron significativos $p > 0.05$, es por ello para poder contrastar la hipótesis se utilizó la prueba paramétrica de Rho Pearson.

Hipótesis General

Hg: Existe relación estadísticamente muy alta entre el desempeño profesional y la eficiencia en los servicios

Tabla 19

Correlación de Hipótesis General

		Desempeño profesional	Eficiencia en los servicios
Desempeño profesional	Correlación de Pearson	1	,520**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Eficiencia en los servicios	Correlación de Pearson	,520**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Nota: Software estadístico SPSS

En mérito a la Tabla 19, se puede mencionar que los resultados obtenidos es **0.520**, manifestado que hay una relación “**positiva media**” entre las variables estudiadas: desempeño profesional y eficiencia en los servicios. En este sentido, se acepta la hipótesis general.

Hipótesis Específicas

Para la comprobación de las hipótesis específicas se procedió a plantear de la siguiente manera:

HE1: Existe relación positiva entre los conocimientos profesionales con la eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023.

Tabla 20

Correlación de Hipótesis Específica 1

		Conocimientos profesionales	Eficiencia del servicio
Conocimientos profesionales	Correlación de Pearson	1	,777**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Eficiencia del servicio	Correlación de Pearson	,777**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Nota: Software estadístico SPSS

En mérito a la Tabla 20, se puede mencionar que el valor relacional obtenido es de **0.777**, indicando que hay una relación positiva “**positiva alta**” entre las variables del estudio: conocimientos profesionales y eficiencia del servicio. En este sentido, se acepta la hipótesis específica.

HE2: Existe relación significativa entre la conducta ética profesional con la eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023.

Tabla 21*Correlación de Hipótesis Específica 2*

		Conducta ética profesional	Eficiencia del servicio
Conducta ética profesional	Correlación de Pearson	1	,570**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Eficiencia del servicio	Correlación de Pearson	,570**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Nota: Software estadístico SPSS

En mérito merito a la Tabla 21, se puede mencionar que el valor relacional obtenido es de **0,570** indicando que hay una relación “**positiva media**” entre las variables del estudio: conducta ética profesional y eficiencia del servicio. En ese sentido, se acepta la hipótesis específica.

HE3: Existe relación significativa entre la conducta ética profesional con la eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023.

Tabla 22*Correlación de Hipótesis Específica 3*

		Habilidades y destrezas profesionales	Eficiencia del servicio
Habilidades y destrezas profesionales	Correlación de Pearson	1	,757**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Eficiencia del servicio	Correlación de Pearson	,757**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Nota: Software estadístico SPSS

En merito a la Tabla 22, se puede mencionar que el valor relacional obtenido es de **0,757** indicando que hay una relación “**positiva alta**” entre las variables del estudio: habilidades y destrezas profesionales y eficiencia del servicio. En ese sentido, se acepta la hipótesis específica.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Con relación a la hipótesis general: Aplicando prueba paramétrica de Rho Pearson en relación a la hipótesis general se determinó un resultado de **0.520** reflejando que existe una relación “**positiva media**” entre las variables competencia profesional y eficiencia de los servicios en la DRTPE HCO – 2023, como se evidencia en la Tabla 19 (pag.76).

Acorde con los resultados se puede precisar que el 30% los servidores públicos de la DRTPE HCO “casi nunca” tienen competencias profesionales porque no dominan las normas y leyes cuando el usuario realiza un trámite o consulta según la “Tabla 3 Figura 2” (pág. 54 y 55). Por otro lado, el 31.2% de los servidores “nunca” aplican una comunicación clara al momento de atender al usuario “Tabla 9 y Figura 8” (pág. 63 y 64). Por último, el 31.2% de los usuarios “nunca” tiene la capacidad para resolver la duda o problema indicado por el usuario, “Tabla 15 y Figura 14” (pág. 72 y 73)

En contraste con el resultado mencionado por Guerra (2021), menciona que aplicando la prueba paramétrica de Rho Pearson se determinó una “**relación positiva alta**” con un resultado de **0.750** entre las variables: competencias laborales y el cumplimiento del rol de las secretarías de las Instituciones Públicas de Manabí de Ecuador, afirmando que el 64% de las secretarías no cuentan con “competencias propias” siendo las habilidades, conocimientos, destrezas y actitudes siendo los resultados desfavorables ya que son los elementos para ofrecer eficiencia y calidad en los servicios.

Con relación a la hipótesis específica 1: Se obtuvo un resultado de **0.777** indicando que existe relación “**positiva alta**” las variables de conocimientos profesionales y eficiencia del servicio en la DRTPE HCO, aceptando la hipótesis específica 1, como se evidencia en la Tabla 20 (pag.77).

Acorde con el resultado se puede precisar que el 44% de los servidores “casi nunca” demuestran tener los conocimientos del cargo que ocupa esta

situación se refleja en oficinas de Conciliación Laboral, Asesoría Legal y Oficina de Liquidación de beneficios sociales. “Tabla 5 y Figura 4” (pág. 57). Por otro lado, el 31.6% de los servidores públicos “a veces” informan y recomiendan de manera congruente el procedimiento que llevara a cabo el trámite, información que se evidencia en la Tabla 4 y Figura 3 (pág. 56), enunciado que corresponde a la Dimensión No 01.

El resultado mencionado se puede constatar con Lozano y González (2023) el estudio obtuvo un resultado **0.587** indicando que existe relación “**positiva media**” entre las variables Gestión del capital humano por competencias profesionales en el contexto empresarial, este resultado significa que la gestión gerencial actual el 35% de los trabajadores no poseen conocimientos técnicos y funcionales desmotrando poca competencia del cargo asumido y en la toma de decisiones, asimismo, los gerentes deben de incorporar cursos de capacitación para que el 50% de los trabajadores que se encuentran a su cargo puedan orientar de manera objetiva los procedimientos administrativos de acuerdo al puesto de trabajo.

Con relación a la hipótesis específica 2: Se obtuvo un resultado de **0,570** indicando que hay una relación “**positiva media**” entre las variables del estudio: conducta ética profesional y eficiencia del servicio, aceptando la hipótesis específica 2, como se evidencia en la Tabla 21 (pag.78).

Acorde con el resultado se puede precisar que el 43.6% de los servidores públicos de la DRTPE HCO “a veces” demuestran tener conductas intachables y honestas reflejadas en oficinas de Conciliación Laboral, Asesoría Legal y oficina de liquidación de beneficios sociales, información que se evidencia en la “Tabla 6 y Figura 5” (pág. 58 y 59). Asimismo, el 29.2% de los servidores “a veces” demostraron un acto discriminatorio y no respetan el horario de atención al usuario, según la “Tabla 8 y figura 7” (pag. 61 y 62) enunciado que corresponde a la Dimensión N°02.

El resultado mencionado lo puede constatar Rivas y Cortés (2019) menciona que existe una “**relación positiva media**” con un resultado de **0.678** entre las variables: Competencia profesional y ética en el servicio

público en México reflejando que un 35% de los empleados no demuestran competencias éticas que están enmarcada por los principios éticos propuestos por AMEPACT, asimismo, el 25% que los trabajadores del sector turismo no cumplen con el horario de atención viéndose afectada la atención al extranjero o turista, en este contexto debe prevalecer la honestidad y la integridad.

Con relación a la hipótesis específica 3: Se obtuvo un resultado de **0,757** indicando que hay una relación “**positiva alta**” entre las variables del estudio: habilidades y destrezas profesionales y eficiencia del servicio, aceptando la hipótesis específica 3, como se evidencia en la Tabla 22 (pag.78).

Acorde con el resultado se puede precisar que el 34% de los servidores públicos de la DRTPE HCO “a veces” demuestran tener habilidades y destrezas en la atención al usuario. “Tabla 6 Figura 5” (pág. 67). Asimismo, 28.8% de los servidores “nunca” indican cuanto tiempo va demorar su trámite o pedido, y si lo mencionan no cumplen con el tiempo plasmado, situación que se evidencia en la “Tabla 12 y Figura 11” (pág. 68), Por último, 100% de los servidores no dominan un lenguaje inclusivo Tabla 17 y Figura 16 (pág. 76) “se puede mencionar enunciado que correspondiente a la Dimensión N°03.

El resultado mencionado lo puede constatar Bravo (2023) que menciona que competencias profesionales se relación a las habilidades y destrezas en un 0.879 reflejando el dominio del uso de la tecnología vigentes debido a que el mundo está globalizado y requiere profesionales con capacidad tecnológica, asimismo, el 40% del personal administrativo no cumplen con los plazos establecidos según la normativa, asimismo el 30% de los trabajadores de atención al cliente no tiene conocimientos, habilidades y destrezas en atender a clientes con alguna discapacidad.

CONCLUSIONES

1. La competencia profesional se relaciona significativamente con la eficiencia del servicio en la DRTPE HCO 2023, aplicando la prueba paramétrica de Rho Pearson la hipótesis general obtuvo un resultado de 0.520, precisando que existe una relación positiva media entre ambas variables según “Tabla 19” (p.78). De modo que, el 30% de los servidores públicos de la DRTPE HCO “casi nunca” demuestran tener competencias profesionales porque no dominan las normas y leyes cuando el usuario realiza un trámite o consulta, esta situación se evidencia debido a la incorporación constante de personal contratado bajo la modalidad locación de servicio (orden de servicio) en oficinas que tiene una mayor demanda de usuarios siendo: Asesoría Legal, Conciliación Laboral y Liquidación de Beneficios Sociales, esta situación imposibilita que el personal de locación pueda especializarse y conocer la normativa que requiere el cargo asumido. Asimismo, la DRTPE no cuenta con un Manual de Organizaciones y Funciones (MOF) y Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF), por ello, los servidores públicos tienen desconocimiento de las normativas y leyes que la entidad debe poseer para el cumplimiento de sus funciones asignadas. “Tabla 3 Figura 2” (pág. 54 y 55). En ese sentido, habiendo plasmado los documentos normativos para el cumplimiento de las labores de las oficinas citadas se podrá orientar y encaminar de manera congruente al usuario y así reducir la problemática de “capacidad para resolver la duda o interrogante” “Tabla 15 y Figura 14” (pág. 72 y 73).
2. Con respecto, a la dimensión N°01 “conocimientos profesionales y la eficiencia del servicio”, se aplicó la prueba paramétrica de Rho Pearson obteniendo un resultado 0.777, precisando que existe una relación “positiva alta” según Tabla 20 (pág.78). De modo que, el 44% de los servidores “casi nunca” demuestran tener los conocimientos del cargo que ocupa siendo oficinas de Conciliación Laboral, Asesoría Legal y la Oficina de Liquidación de beneficios sociales, esta situación suscita debido a la falta de conocimientos de la Ley N° 26872 y Reglamento de la Conciliación

Extrajudicial, Ley N° 29783 Ley General del Trabajo, a esto le súmanos el escaso conocimiento en técnicas de comunicación y Mecanismos de Solución de Conflictos (MARC´S), los servidores no tienen iniciativa por adquirir y actualizar la normativa mencionada, asimismo, la entidad no brinda capacitaciones o cursos para fortalecer los conocimientos de los empleados de las diversas áreas. Por otro lado, se puede mencionar que en la mayoría de los empleados que se incorporaron recientemente no reciben capacitaciones y asesoramiento de la oficina donde realizaran sus funciones “Tabla 5 y Figura 4” (pág. 57)

3. Con respecto, a la dimensión N°02 “conducta ética profesional y la eficiencia del servicio”, se aplicó la prueba paramétrica de Rho Pearson obteniendo un resultado 0,570, precisando que existe una relación “positiva media” según Tabla 21 (pag.79). De modo que, el 43.6% de los servidores públicos “a veces” demuestran una conducta intachable y honesta cuando el usuario realiza un trámite o consulta, esta situación se evidencia porque los empleados públicos de oficinas como asesoría legal, conciliación laboral y liquidación de beneficios sociales no demuestran tener una conducta íntegra y parcial enfatizando el interés de empresas privadas (empleador) y no de los usuarios (empleados). Asimismo, manifiestan que los servidores públicos priorizan las actividades institucionales por la atención al usuario por ello, se encuentran prologando sus trámites y solicitudes para posteriormente no obtener un resultado favorable “Tabla 6 y Figura 5” (pág. 58 y 59). Por otro lado, en relación al indicador “Principio de Justicia y Equidad” los usuarios mencionan que el 29% de los servidores públicos no respetan el horario de atención al usuario, esto se debe a que los empleados bajo la modalidad de contrato por locación de servicio no tienen un horario establecido solo cumplen ciertas horas de trabajo “Tabla 8 y Figura 7” (pág. 61 y 62). Por último, en relación al indicador “Atención inclusiva” se puede mencionar que el 100% de los usuarios encuestados manifiestan que la DRTPE HCO, no cuentan con servidores públicos que manejan un lenguaje inclusivo, situación que genera una exclusión social para los usuarios que cuentan con diversas discapacidades, ya que les impide ir a

solicitar un trámite o pedir información porque aseguran que ningún servidor podrá atenderlo. A su vez, la infraestructura que tiene la DRTPE HCO, no tiene las condiciones para la atención a usuarios con discapacidad, este aspecto genera poca empatía por parte de la entidad.

4. Con respecto, a la dimensión N°03 “habilidades y destrezas profesionales y la eficiencia del servicio”, se aplicó la prueba paramétrica de Rho Pearson obteniendo un resultado de 0.757, precisando que existe una relación “positiva alta” según Tabla 21 (pag.79). De modo que, el 35% de los servidores públicos “a veces” demuestran tener capacidad con la utilización de los equipos tecnológicos, estos resultados se obtuvieron debido a que los servidores de la DRTPE HCO cuentan con un número mayor de personal de edad avanzada y no demuestran tener un dominio de los equipos tecnológicos y de las plataformas digitales, asimismo, los equipos asignados con obsoletos se encuentran en condiciones poco útiles para agilizar el procedimiento, y finalmente se puede precisar que la asignación de la banda ancha internet es deficiente, estos elementos citados contribuyen a ineficiencia en los procedimientos administrativos. Por otro lado, en relación al indicador “Canales de atención” el 48% de los usuarios manifiestan que la DRTPE HCO a parte de la atención presencial “nunca” ofrece servicios a través de otros canales digitales, esta situación se evidencia por la poca capacidad de gestión para solicitar la creación e implementación de plataformas digitales, por ejemplo, actualmente existe entidades públicas que ya se encuentran utilizando los sistemas informativos como: El MINJUS, El Poder Judicial, SUNARP y RENIEC son entidades que facilitan el seguimiento de las solicitudes y trámites a través de plataformas digitales, facilitando a los usuarios a trasladarse para consultar el trámite o solicitudes. Tabla 11 y Figura 10 (pág. 66 y 67).

RECOMENDACIONES

1. En mérito a la conclusión N° 1, se recomienda al representante de la DRTPE HCO, que es necesario realizar las gestiones pertinentes en coordinación con el Gobierno Regional de Huánuco, para solicitar plazas bajo la contratación Administrativa de Servicios (CAS), para evitar la incorporación constante de trabajadores en áreas que requiere mayor atención de usuarios. Además, es preciso mencionar que la contratación bajo esta modalidad permitirá evidenciar competencia profesional en los servidores, esto debido a que se plasmara las funciones que deben desempeñar los en base a una normativa. Por otro lado, se recomienda actualizar los perfiles profesionales de los puestos de trabajo, incorporar un Manual de Organizaciones y Funciones y un Reglamento de Organizaciones y Funciones, de ese modo se podrá medir y evaluar los conocimientos de los servidores y las causas que puede ocasionar el incumpliendo de la misma. En ese contexto se podrá reducir la problemática desconocimiento de la normativa y la capacidad para resolver la duda o interrogante del usuario.
2. En mérito a la conclusión N° 2, se recomienda al representante de la DRTPE HCO, realizar las gestiones pertinentes con el Gobierno Regional de HCO, respecto a la solicitar convenios con Universidades Públicas o Privadas para que los servidores de las oficinas de Conciliación Laboral, Asesoría Legal y Liquidación de Beneficios Sociales se inscriban constantemente a cursos actualizados de la Ley y el Reglamento de la Conciliación Extrajudicial, Tipos de Contratos en el Perú, Beneficios Sociales del Trabajador, Técnicas de atención al usuario , Técnicas de Comunicación y Mecanismos de Solución de Conflictos (MARC´S) para promover la incorporación conocimientos actualizados. Asimismo, los convenios con las Universidades deben incorporar la culminación de carreras profesionales adquiriendo grados académicos de mayor nivel como la obtención del título profesional, maestrías y doctorados. Por otro lado, se debe elaborar un plan de acción conjunto la SUNAFIL para realizar visitas inspectoras a los negocios huanuqueños para reducir la

informalidad laboral y capacitar a los trabajadores en temas de formalización empresarial y laboral. Por último, en coordinación con la Cámara de Comercio de Huánuco debe realizar eventos públicos de reconocimiento a los empresarios que cumplen con formalizar a los trabajadores para así incentivar a todos los empresarios a sumarse a la lucha de la informalidad no solo laboral sino también empresarial. y así reducir la problemática del indicador “solución de problemas”.

3. En mérito a la conclusión N° 3, se recomienda al representante de la DRTPE HCO, en coordinación con la Contraloría de Regional de HCO capacitar a los servidores públicos respecto a la Ley N° 27815 Ley del Código de Ética de la Función Pública informar respecto a los principios y deberes éticos, las prohibiciones éticas, las sanciones y procedimientos del incumplimiento de la misma. Asimismo, la oficina de Imagen Institucional debe exhibir los el canal de atención al usuario propuesto por la Contraloría General de la Republica el Sistema Nacional de Atención de Denuncias (SINAD), donde pueden realizar cualquier denuncia hacia funcionarios y servidores públicos. Asimismo, la Fiscalía de la Nación, el Ministerio Publico y la Policía Nacional del Perú propuso la plataforma de Denuncia Ciudadanas, para que el ciudadano pueda informar cualquier causa de la corrupción. Además, una vez elaborado el MOF y ROF los servidores públicos deberán acogerse a los lineamientos propuestos evitando el abandono de puesto de trabajo injustificado, asimismo cumplirán el horario establecido por la normativa propuesta. Por otro lado, el representante de la DRTPE HCO, debe solicitar la contratación de un personal que domine un lenguaje inclusivo, asimismo, debe de contar con los instrumentos y técnicas para facilitar la comunicación con personas con discapacidad Lenguaje de señas y sistema de braille”, el índice según la Defensoría del Pueblo indica que para el periodo 2020, el 15% de la población huanuqueña tiene alguna discapacidad, del porcentaje mencionado el 55% corresponde al género femenino siendo mayores de 20 años. Para culminar, el Gobierno Regional de Huánuco deben apertura una oficina donde se brinde todos los servicios que requiere los huanuqueños con discapacidad, la infraestructura debe cumplir con todos

los requisitos para que el ciudadano con discapacidad pueda acudir asegurando su bienestar e integridad y así se puede reducir la discriminación social que muchos de estos habitantes sienten, con todo lo mencionado la DRTPE HCO estaría cumpliendo con la Ley el componente “Atención inclusiva” propuesto en Ley del Marco de Modernización de la Gestión del Estado N° 27689 (2022) Servicios de Calidad y Eficientes.

4. En mérito a la conclusión N° 4, se recomienda al representante de la DRTPE HCO, gestionar a través del Gobierno Regional de Huánuco, la asignación de equipos tecnológicos vigentes, debido a que los equipos asignados son obsoletos, a su vez, es preciso contratar un servicio de internet con mayor alcance “banda ancha”, para no tener interferencia al momento de acceder a las plataformas digitales, Además, se debe incorporar un mayor número de personal en el área de soporte informático, ya que a la fecha solo cuenta con la contratación de un personal (orden de servicio) para brindar soporte a los servidores de edad avanzada que tiene deficiencias para adaptarse a la innovación de los nuevos sistemas informáticos. Entonces la implementación de equipos tecnológicos vigentes y la incorporación de personal capacitado se reducirá la problemática “capacidad con la utilización de los equipos tecnológicos”. Por otro lado, se recomienda al representante de la DRTPE HCO, gestionar a través del Gobierno Regional de Huánuco, solicite la implementación de plataformas digitales para facilitar el acceso del usuario para el seguimiento de sus trámites, pedidos u otros que facilite al usuario huanuqueño el tener que desplazarse hacia las oficinas de la DRTPE, así estaríamos cumpliendo con la Ley N° 27815 propone que los servicios públicos eficientes en la actualidad deben poseer plataformas digitales para facilitar el acceso de la información y así cumplir con la Ley 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alba, R. (1996). En busca del primer empleo: el precio de la experiencia. *Colegio de Economistas de Madrid*, (70), 1. <http://hdl.handle.net/10016/5034>.
- Alicia, A. M. (2017). *Las 50 herramientas de recursos humanos que todo profesional debe saber*. Argentina: Granica Buenos Aires.
- Andrade, G. J. (2022). El Legaltech como herramienta Jurídica-Tecnológica en la eficiencia de la Administración Pública. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 55.
- Andrade, S. (2015). *Diccionario de economía*. Ed. Andrade. <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>.
- Arévalo-Marcos, R. A. (2022). La satisfacción del usuario y la eficiencia en los servicios en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión- Cerro de Pasco. *Gaceta científica de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan*, 6.
- Bellido, R. (2019). *Aproximación a la forma de pensar del servidor público peruano, diagnostico de perfiles eticos en una muestra de entidades del sector público*. Pontifica Universidad Catolica del Perú. Repositorio Institucional PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16627>.
- Benavides Espíndola, O. (2016). *Competencias y competitividad. Diseño para organizaciones latinoamericanas*. Colombia: Ediciones McGraw-Hill Interamericana de Colombia.
- Bravo, S. N. (2023). Competencias profesionales del personal administrativo de la Universidad Privada en Lima - Perú. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinaria*, 27.
- Bubola Emma & Genevieve Glatky. (15 de diciembre de 2022). *The Now Word Times*. Obtenido de <https://www.nytimes.com/es/2022/12/09/espanol/crisis-peru-castillo.html>

- Bustamante, C. H., Oyarzún, M. L., & Grandón y Abarza, C. G. (2012). *“Fundamentos de la enseñanza por competencias a nivel de postgrado en dos universidades públicas chilenas”*.
- Cardona, P., & Chinchilla, N. (2014). Evaluación y desarrollo de las competencias directivas . *Harvard Deusto Business Review*.
- Carrasco, D. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. San Marcos. <https://books.google.com.pe/books?id=pgThrQEACAAJ&dq>.
- Casanova, F. (2013). Formación profesional y relaciones laborales. *CINTERFOR*.
- Castejón, P. S. (2020). *Plan de Acción para la Implementación de la Agenda 2030. Hacia una Estrategia Española de*. Obtenido de Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación: <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/agenda2030/documentos/plan>
- Cegarra, J. (2015). *Evaluación de la eficiencia de la investigación: Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Ed. Díaz de Santos.
- Ch, K. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*.
- Chiavenato, H. (2007). *Administración de recursos humanos*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Clemente, R., & Escribá, P. (2013). Análisis de la percepción de las competencias genéricas adquiridas en la universidad. *Revista de Educación*, (362), 535-561.
- Compagnucci, E. y Cardós, P. (2007). *El desarrollo del conocimiento profesional del profesor en psicología*. Obtenido de https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.727/pr.727.pdf
- Cortés, J. C. (14 de mayo de 2020). *Periodico el Comercio*. Obtenido de https://elcomercio.pe/politica/reforma-servicio-civil-apoyo-politico-noticia-519761-noticia/#google_vignette
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. En L. J. V., *Satisfacción del cliente externo con respecto a la calidad del servicio*.
- Cuesta. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogota.
- Daniel Enrique Rey de Castro Hidalgo, Jaime Eduardo Gutiérrez Ascón y Justina Uribe Kajat. (2020). *Industria data revista de investigación de la UNMSM*, 11.

- España, M. d. (2022). *Justicia 2030*. Obtenido de <https://www.justicia2030.es/eficiencia-del-servicio-p%C3%BAblico-de-justicia>
- Estada, S., & Arias, G. (2016). *Introducción a la técnica de investigación en ciencias de la administración y del comportamiento*. Trillas. <https://scholar.google.com/citations?user=D7oPy38AAAAJ>.
- Fuster, P. S. (2022). *Selección de personal y desempeño laboral del personal administrativo CAS de la Municipalidad Provincial de Ambo, 2022*. Huanuco.
- Gallart, A. (1996). *Competencias laborales: tema clave en la articulación*.
- García, R. M. (s.f.). *Las competencias ocupacionales y la calidad de servicios administrativos de carácter académico en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan*.
- García, R. (s.f.). Diagnostico del clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato. *Eumed.Net*. https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html.
- Gomez, J. (2015). Las competencias profesionales. *Revista mexicana de anestesiología*.
- González, M. (2013). Competencias básica del servidor público. *Revista Transformación, Estado y Democracia*.
- Hadiyati, E. (2014). Calidad del servicio y desempeño del sector público: estudio sobre la oficina de inmigración en Indonesia. *Revista Internacional de Marketing de Estudios*.
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. En F.-C. C. Roberto. Mexico: Ed. Mc Graw Hill 6ª ed.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. Cámara Nacional de la Industria Editorial mexicana. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Fobservatorio.epacartagena.gov.co%2Fwp-content%2Fuploads%2F2017%2F08%2Fmetodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.com>.

- Hidalgo, A. (2018). *Habilidades de gestión y actitud laboral del personal de la Municipaldiad Distrtial de Ilabaya 2016*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman. Repositorio Institucional UNJBG. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3459>.
- Huayta, O. F. (2023). Importancia de las competencias directivas en las organizaciones. *Gestión del Tercer Milenio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 407.
- Jacques, D. (04 de diciembre de 1996). La educación encierra un tesoro. http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF.
- Jorquera, D. (2021). *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*. Chile.
- Larotta, V. (2019). *El problema del ejercicio de la función publica en Colombia*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/31267/sglarottav.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Leidner, A. y. (2003). *La teoría del conocimiento* .
- León, K. Y. (2020). Las competencias laborales y el cumplimiento del rol de las secretarías de las Instituciones Públicas de Manabí, Ecuador. *Revista Sinapsis. Vol 1, Nro16*, 11.
- Lluncor Tello, M. A. (2023). Competencias para el desempeño laboral del servidor público en Perú. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 10.
- Lopez, J. A. (2022). *Corporate Yachting*. Obtenido de <https://corporateyachting.es/es/la-evolucion-de-las-competencias-profesionales-el-nuevo-paradigma/>
- Lopez, M. A. (2020). *COMPETENCIAS PROFESIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE TUMBES*. Tumbes.
- Mankiw, G. (2014). *Economía*. McGraw-Hill Interamericana.
- María Luisa Blázquez, Roger Masclans, Jordi Canals. (2019). El futuro del empleo y las competencias profesionales del futuro: la perspectiva de las empresas. *Businnes School University of Navarra*, 3.

- Mertens, L. (2010). La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación profesional. *Cinterfor/OIT*.
- Meyer, C., & Schwager, A. (2007). Comprendiendo la experiencia del cliente. *Dialnet*. (85),2.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2300061>.
- Mosquera, F. D. (2020). *LAS COMPETENCIAS LABORALES Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO*. Huanuco.
- Organización Internacional de Trabajo, O. (2015). *Formación profesional*. OIT.
- Ortiz, A. K. (2019). Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL. *Gaceta científica de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán*, 11.
- Pacheco, G. (2016). Gestión por competencias: un nuevo recurso para gestionar el cambio organizacional. *Comunicación organizacional, cultura y gestión para el cambio*, 23-24.
- Pedro R. Anibal-Rivero, Rafael A. Anibal-Rivero, Mélida S. Rivero-Lazo. (2021). Simplificación administrativa y percepción de la calidad de servicios de la Unidad de Grados y Títulos en egresados. *Gaceta científica de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán*, 7.
- Peña, L. M. (2021). *Capacidad profesional institucional y reforma estatal: Análisis de la atención primaria de salud en Ecuador 2008 al 2016*. Universidad Autónoma de Barcelona. Repositorio Institucional UAB.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=270850>.
- Ramon, R. J. (Marzo de 2014). Corrupción, Ética y función pública en el Perú. *Quipukamayoc*.
- Retamozo, E. H. (2020). *Las Competencias Laborales y la Calidad de Servicio de la Dirección Regional de Transporte y Comunicación de Huancavelica 2029-2020*. Huancavelica.
- Ribas, J. (2018). *Competencia profesional y ética en el servicio público y privados*. Universidad de Salamanca. España:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=54513>.
- Roca, B. (2017). La personalidad. *Periodico electronicos en psicologia*.

- Rodríguez, A. (2013). Ética para la ciudadanía. *ESCIELO*, 26(3),3. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-73722014000400009.
- Rodriguez, T. (2010). Ética, deontología y psicología jurídica. *Universidad De San Martín De Porres*.
- Rosa María Rivas García Edgar Oliver Cardoso Espinosa Jesica Alheli Cortés Ruiz . (2019). Propuesta de las competencias profesionales en turismo desde el enfoque del empleador. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 18.
- Rueda Manzano, M. J. (2019). *Formación por competencias: Reto de la educación superior*. Ecuador.
- Rueda, L. N. (2011). La eficiencia y su importancia en el sector público. *Dialnet revistas*. [file:///C:/Users/05/Downloads/Dialnet-LaEficienciaYSuImportanciaEnElSectorPublico-4017945%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/05/Downloads/Dialnet-LaEficienciaYSuImportanciaEnElSectorPublico-4017945%20(1).pdf).
- Rusell, T. (1994). *Teachers' Professional Knowledge and the Future of Teacher Education*.
- Salvaggio, D. (2018). *La personalidad*. <http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/2410/>.
- Selva, C. y Sanz, M. (2015). (2020). La eficiencia municipal en la prestación de bienes y servicios públicos: De la medición de su nivel al análisis de sus posibles causas. . *International journal of maritime history*, 157.
- Suarez, T. (2020). *Country Manager de STT Group*.
- Taborda, M., Soto, J., Ramirez, M., & Yela, R. (2020). Impacto de las prácticas de gestión humana en la eficiencias organizacional de pequeñas y medianas empresas. *Revisa efeciencia*, 2 (2).
- Torres, A. D. (2022). *Competencia Profesional del servidor publico y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomay-Kichwa*. Huanuco.
- Torres, B. E. (2002). Habilidades directivas - Comunicación - Liderazgo - Creatividad - Toma de decisiones - Equipos de trabajo y manejo de conflictos - Administración del tiempo.
- Torres, W. E. (2022). Gestión del capital humano por competencias profesionales en el contexto empresarial. *Lumina* 23, 31.

Vargas, F., Casanova, F., & Montanaro, L. (2013). El enfoque de competencia laboral: manual de formación. *Cinterfor/OIT*.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Soto Palomino, D. (2024). *Competencia profesional y la eficiencia del servicio en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo Huánuco 2023* [Tesis de posgrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Competencia profesional y la eficiencia del servicio a los usuarios en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE / DIMENSIONES	METODOLOGIA	POBLACIÓN / MUESTRA	INSTRUMENTO
<p>Problema General: ¿Cómo se relaciona la competencia profesional con la eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023?</p>	<p>Objetivo General: Describir la relación entre la competencia profesional con la eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre la competencia profesional con la eficiencia del servicio a los usuarios en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023.</p> <p>Hipótesis Específica •Existe relación significativa entre los conocimientos profesionales con la eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023. •Existe relación significativa entre las conductas éticas profesionales con la eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023. •Existe relación significativa entre las habilidades y</p>	<p>Variable Independiente: COMPETENCIA PROFESIONAL</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos profesionales. • Conducta ética profesional. • Habilidades y destrezas profesionales. 	<p>Tipo: Investigación aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo-Correlacional</p> <p>Diseño: El diseño que se utilizará para el desarrollo del presente trabajo descriptivo –correlacional</p> <p>Dónde: M = Muestra de la Investigación O₁= variable independiente r = Relación entre variables</p>	<p>Población: La población de estudio estuvo constituida por 40 servidores al mes de agosto 2023.</p> <p>Muestra: No probabilístico Población de 40 servidores.</p>	<p>Cuestionario de las variables de Competencia profesional y la eficiencia del servicio a los usuarios en la DRTPE. Asimismo, el cuestionario está constituido por 15 preguntas.</p> <p>Escala: Likert</p>

Problema Específico:

¿Cómo se relaciona los conocimientos profesionales con la eficiencia del servicio en la DRTPE 2023?

¿Cómo se relaciona la conducta ética profesional con la eficiencia del servicio en la DRTPE Huánuco 2023?

¿Cómo se relacionan las habilidades y destrezas profesionales con la eficiencia del servicio en la DRTPE 2023?

Objetivo Específico:

Describir la relación de los conocimientos profesionales con la eficiencia del servicio en la DRTPE Huánuco 2023.

Describir la relación entre la conducta ética profesional funcional con la eficiencia del servicio en la DRTPE Huánuco 2023.

Describir la relación entre las habilidades y destrezas profesionales con la eficiencia del servicio en la DRTPE Huánuco 2023.

destrezas profesionales con la eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023.

O₂ = variable dependiente

Variable**Dependiente:**

EFICIENCIA DEL SERVICIO

Dimensiones:

- Tiempo de provisión
- Resultado de entrega
- Accesibilidad

ANEXO 2 INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DIRIGIDO A USUARIOS

Estimados Señor(a). Previo a un cordial saludo, mediante el presente solicito a vuestra persona la cooperación para completar el cuestionario aplicado en esta entidad, para Describir la relación entre la competencia profesional con la eficiencia del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huánuco 2023.

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, existen respuestas

DESEMPEÑO PROFESIONAL

1	¿El servidor domina las normas, leyes y otros documentos legales cuando realiza un trámite o consulta?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
2	¿El servidor le orienta y recomienda de manera congruente el procedimiento que llevará a cabo el trámite o consulta?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
3	¿Cuándo usted realiza un trámite o consulta el servidor demuestra conocimientos del cargo que ocupa?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
4	¿El servidor demuestra una conducta intachable y honesta cuando realiza un trámite o consulta?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5	¿Cuándo usted realiza el seguimiento de su trámite el servidor le informa el estado en que se encuentra?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
6	¿Algún servidor ha mostrado un acto discriminatorio, respetan el horario de atención?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7	¿El servidor, al momento que realiza un trámite o consulta aplica una comunicación clara y precisa?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
8	¿La información que recibe por parte del servidor es comprensible y satisfactoria?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
9	¿El servidor demuestra habilidades y destrezas cuando realiza un trámite o consulta?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

EFICIENCIA EN EL SERVICIO

10	¿El servidor le indica cuanto tiempo demorara su trámite o consulta y cumple con lo indicado?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11	¿El servidor ha demostrado agilidad de plazos y sencillez en su trámite o consulta?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
12	¿Al momento de ser atendido el servicio ha ofrecido un servicio correcto y adecuado?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13	¿El servidor demuestra capacidad para resolver su duda o problema al momento de ser atendido?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
14	¿La DRTPE, aparte de la atención presencial cuenta con otros canales de atención al usuario?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
15	¿La DRTPE, cuentan con servidores que dominan lenguaje exclusivo?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3 PANEL FOTOGRÁFICO



