

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TESIS

“Eficiencia administrativa en la subdirección de prevención y solución de conflictos laborales de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Huánuco, periodo 2022-2023”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA

AUTORA: Espinoza Esteban, Madeleyne Fiorella

ASESORA: Garay Mercado, Mariella Catherine

HUÁNUCO – PERÚ

2025



U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

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

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Derecho penal
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Derecho

Disciplina: Derecho

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título
Profesional de Abogada

Código del Programa: P01

Tipo de Financiamiento:

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

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 73171368

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22500565

Grado/Título: Magíster en gestión pública

Código ORCID: 0000-0002-4278-8225

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Espinoza Cañoli, Ena Armida	Maestro en derecho, con mención en ciencias penales	22425372	0000-0002-5243-1182
2	Peña Bernal, Alberto	Maestro en ciencias de la educación, con mención en: docencia en educación superior e investigación	22417435	0000-0001-5253-2453
3	Minaya Leon, Jessica Juliana	Maestra/magister en ciencias de la salud salud pública y docencia universitaria salud pública y docencia universitaria	44256485	0009-0009-7932-4895

D

H

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las ...17:00.....horas del día Dos del mes de Junio del año dos mil veinticinco en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la Sustentante y el Jurado calificador integrado por los docentes:

Y MG. IVAN MOISES CAMPOS DE LA ROSA	: PRESIDENTE
Y MG. ALBERTO PEÑA BERNAL	: SECRETARIO
Y MG. JESSICA JULIANA MINAYA LEON	: VOCAL
Y MG. ENA ARMIDA ESPINOZA CAÑOLI	: JURADO ACCESITARIO
Y MG. MARIELLA CATHERINE GARAY MERCADO	: ASESORA

Nombrados mediante la Resolución N° 451-2025-DFD-UDH de fecha 27 de Mayo del 2025, para evaluar la Tesis titulada: "EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUÁNUCO, PERIODO 2022-2023"; presentado por la Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas MADELEYNE FIORELLA ESPINOZA ESTEBAN para optar el Título profesional de Abogada.

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, declarándolo (a) ...APROBADA..... Por ...UNANIMIDAD..... con el calificativo cuantitativo de ...CATORCE..... y cualitativo de ...SUFICIENTE.....

Siendo las...18:15..... horas del día Dos del mes de Junio del año dos mil veinticinco miembros del jurado calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


.....
Mg. Ena Armida Espinoza Cañoli
DNI: 22425372
CODIGO ORCID:0000-0002-5243-1182
PRESIDENTA


.....
Mg. Alberto Peña Bernal
DNI: 22417435
CODIGO ORCID: 0000-0001-5253-2453
SECRETARIO


.....
Mg. Jessica Juliana Minaya León
DNI: 44256485
CODIGO ORCID:0009-0009-7932-4895
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: MADELEYNE FIORELLA ESPINOZA ESTEBAN, de la investigación titulada "EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUÁNUCO, PERIODO 2022-2023", con asesor(a) MARIELLA KATHERINE GARAY MERCADO, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 1080-2021-DFD-UDH del P. A. de DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 25 % 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, 04 de marzo de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

97. ESPINOZA ESTEBAN, Madeleyne Fiorella.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

14%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	documentop.com Fuente de Internet	5%
2	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	www.dateas.com Fuente de Internet	1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

Esta propuesta investigativa, lo consagro a Dios por otorgarme conocimiento durante mi preparación profesional y en cada decisión que he tomado y continuaré tomando en mi existencia.

De manera especial, va dedicado al amor, trabajo y apoyo incondicional de mis padres, Jorge Espinoza Corcino y Hermelinda Esteban Reyes, a mis hermanos, mi familia que creyeron en mí y a mi pequeña Tita por acompañarme en este proceso.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por concederme la inteligencia y las habilidades necesarias para desenvolverme en esta carrera.

Manifiesto mi agradecimiento a la Universidad de Huánuco y al cuerpo docente de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas por brindar saberes en mi desarrollo profesional.

Expreso mi agradecimiento con mucho amor y gratitud a mis padres por ser los mejores maestros de vida.

Extiendo mi más grato agradecimiento y estima a la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco por brindarme la oportunidad de llevar a cabo esta investigación. De manera particular, extiendo mi gratitud y consideración a la señora Lourdes Rodríguez por su respaldo incondicional.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPÍTULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	17
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	18
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	18
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	21
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	24
2.2. BASES TEÓRICAS	25

2.2.1. SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO	25
2.2.2. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	30
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	33
2.4. HIPÓTESIS.....	34
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	34
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	35
2.5. VARIABLES.....	35
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	35
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE	35
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	36
CAPÍTULO III.....	37
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
3.1.1. ENFOQUE	37
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	37
3.1.3. DISEÑO	37
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	38
3.2.1. POBLACIÓN	38
3.2.2. MUESTRA.....	39
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	39
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	39
CAPÍTULO IV.....	41
RESULTADOS.....	41
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	41
CAPÍTULO V.....	55
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	55
5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	55
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES.....	60

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXOS.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz operacional de variables	36
Tabla 2 Técnicas e instrumentos	39
Tabla 3 ¿Considera usted que personal de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda una orientación eficiente a los usuarios?	41
Tabla 4 ¿Usted considera que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, promueve el extraproceso de trabajadores sindicales de manera eficiente?	42
Tabla 5 ¿Usted cree que la orientación para la inscripción al Registro de Sindicatos que brinda la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se da de manera significativa?	43
Tabla 6 ¿Usted estima que la inscripción al Registro de Sindicatos que efectúa la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se llega a notificar la respuesta de forma oportuna al domicilio de los usuarios?.....	44
Tabla 7 ¿Considera usted que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ayuda a los usuarios a que la inscripción al Registro de Sindicatos sea más práctica?	45
Tabla 8 ¿Percibe usted que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuentan con eficiente conocimiento para resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno?	46
Tabla 9 ¿Percibe usted que los encargados de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brindan alguna charla informativa para capacitar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos efectuados en dicho órgano estatal?	47
Tabla 10 ¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda confiabilidad al momento de efectuar algún procedimiento administrativo?	48

Tabla 11 ¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ejecutan una solución adecuada ante la problemática que se puede presentar ante un trámite administrativo?	49
Tabla 12 ¿Considera que se realiza alguna evaluación a los trabajadores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, para lograr de esa forma una función eficiente en el ámbito administrativo?	50
Tabla 13 ¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?	51
Tabla 14 ¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?	52
Tabla 15 ¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?	53
Tabla 16 ¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Considera usted que personal de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda una orientación eficiente a los usuarios?	41
Figura 2 ¿Usted considera que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, promueve el extraproceso de trabajadores sindicales de manera eficiente?	42
Figura 3 ¿Usted cree que la orientación para la inscripción al Registro de Sindicatos que brinda la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se da de manera significativa?	43
Figura 4 ¿Usted estima que la inscripción al Registro de Sindicatos que efectúa la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se llega a notificar la respuesta de forma oportuna al domicilio de los usuarios?.....	44
Figura 5 ¿Considera usted que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ayuda a los usuarios a que la inscripción al Registro de Sindicatos sea más práctica?	45
Figura 6 ¿Percibe usted que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuentan con eficiente conocimiento para resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno?.....	46
Figura 7 ¿Percibe usted que los encargados de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brindan alguna charla informativa para capacitar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos efectuados en dicho órgano estatal?	47
Figura 8 ¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda confiabilidad al momento de efectuar algún procedimiento administrativo?	48
Figura 9 ¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ejecutan una solución adecuada ante la problemática que se puede presentar ante un trámite administrativo?	49

Figura 10 ¿Considera que se realiza alguna evaluación a los trabajadores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, para lograr de esa forma una función eficiente en el ámbito administrativo?	50
Figura 11 ¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?	51
Figura 12 ¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?	52
Figura 13 ¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?	53
Figura 14 ¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?	54

RESUMEN

La actual labor investigativa se titula “EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUÁNUCO, PERIODO 2022-2023”.

Así mismo, se tuvo como propósito principal establecer la relación entre la eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023. La metodología empleada fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, y de diseño no experimental, descriptivo - correlacional. Se consideró un conjunto aproximado de 50 usuarios que se encuentran gestionando un procedimiento administrativo en la Subdirección de Prevención, Solución de Conflictos Laborales del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, de los cuales para la muestra solo se seleccionó a 20 de dichos usuarios, quienes fueron entrevistados.

Finalmente, se concluyó que se logró establecer que la eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco resulta significativamente adecuada; sin embargo, aún queda un largo trayecto por recorrer para alcanzar la eliminación completa del problema.

Palabras clave: Prevención, Estado, conflictos laborales, eficiencia administrativa, políticas de prevención.

ABSTRACT

The current investigative work is titled “ADMINISTRATIVE EFFICIENCY IN THE SUB-DIRECTORATE OF PREVENTION AND RESOLUTION OF LABOR CONFLICTS OF THE REGIONAL DIRECTORATE OF LABOR AND EMPLOYMENT PROMOTION OF HUÁNUCO, PERIOD 2022-2023”.

Similarly, the main objective was to establish the relationship between administrative efficiency and the Sub-Directorate of Prevention and Resolution of Labor Conflicts of the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion of Huánuco, period 2022-2023. The methodology used was applied, with a quantitative approach, at a descriptive level, and a non-experimental, descriptive-correlational design. An approximate population of 50 individuals engaged in administrative procedures in the Sub-Directorate of Prevention and Resolution of Labor Conflicts of the Ministry of Labor and Employment Promotion of Huánuco was considered, of which a sample of 20 participants was selected and surveyed.

Finally, it was concluded that administrative efficiency and the Sub-Directorate of Prevention and Resolution of Labor Conflicts of the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion of Huánuco were found to be significantly adequate; however, there is still a long way to go to achieve the complete eradication of the issue.

Keywords: Prevention, State, labor conflicts, administrative efficiency, prevention policies.

INTRODUCCIÓN

Este estudio fue desarrollado con el objetivo central de establecer la conexión entre la eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023, pero no solo eso, sino que además se buscó hacer un llamado a las entidades estatales pertinentes para que de esa manera puedan tomar las medidas necesarias que logren el objetivo principal de prevención y solucionar de manera eficiente los conflictos laborales. Es por ello que con este estudio se buscó brindar conocimiento respecto a esta problemática y de las razones por las cuales aún se sigue viendo, que se pueda considerar como un apoyo para la obtención de resultados favorables a nuestra nación.

Dentro del primer apartado, se realizó una exhaustiva presentación de la problemática que motivó esta investigación, tenemos como formulación del problema general: ¿Cuál es la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023? y específicos e igualmente se tuvo como objetivo general junto con los objetivos específicos, la razón de la investigación, sus restricciones y la posibilidad de llevarla a cabo.

Dentro del segundo apartado, se analizó el marco conceptual que está conformado inicialmente, a través de los antecedentes observados desde tres ámbitos. En primer lugar, se investigan los precedentes a nivel internacional, nacional y local como introducción y respaldo de las ideas empleadas en el estudio. Después, se profundizó en los fundamentos teóricos vinculados a las variables de investigación, los cuales desempeñaron un papel crucial de apoyo. Además, se establecieron tanto la hipótesis general como las específicas; por último, se presentó la identificación de cada variable y operacionalización sobre las mismas.

Dentro del tercer apartado, se describió el enfoque metodológico empleado en el estudio, considerando un tipo de investigación, alcance,

estrategias, planificación, el conjunto de personas y la muestra representativa, los procedimientos y herramientas para recoger información, así como las tácticas para analizar y procesar la información, el manejo de datos estadísticos y, por último, la perspectiva ética, filosófica y epistemológica.

Dentro del cuarto capítulo, se analizó el tratamiento de los datos de las tablas y gráficos estadísticos, el análisis e interpretación de los resultados, así como la comprobación de las hipótesis.

En cuanto al quinto apartado, se llevó a cabo la comparación de los hallazgos obtenidos en el estudio de investigación.

Al finalizar esta indagación, en la etapa conclusiva, se consideraron los hallazgos alcanzados como resultado del desarrollo de este estudio, junto con las sugerencias consideradas pertinentes, con el fin de avanzar en áreas donde se identificaron debilidades.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel global, la gestión administrativa en instituciones públicas enfrenta desafíos significativos, particularmente en el ámbito de la prevención y resolución de conflictos laborales. La creciente complejidad de las relaciones laborales, sumada a los constantes cambios en las normativas internacionales, como las establecidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), crea un entorno en el cual muchas entidades públicas luchan por adaptarse. A pesar de los esfuerzos por digitalizar procesos y mejorar la eficiencia, en diversas partes del mundo persisten problemas en la gestión de los conflictos laborales, especialmente en países con sistemas administrativos más tradicionales. Este panorama mundial resalta la importancia de la modernización y la profesionalización en la administración pública para garantizar respuestas rápidas y efectivas ante disputas laborales, lo que repercute directamente en la calidad de vida de los trabajadores y la estabilidad de los entornos laborales (De la Cruz, 2015).

En Perú enfrenta serias dificultades en cuanto a la eficiencia administrativa dentro de su sector público, especialmente en instituciones encargadas de la gestión de conflictos laborales. A pesar de los avances en la modernización de la administración pública, aún existen notables deficiencias en la implementación de políticas y estrategias efectivas para la resolución de conflictos laborales en el país. La Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo enfrenta retos considerables en diversas regiones, donde la falta de recursos humanos capacitados, la desactualización de los procesos administrativos, y la ineficiencia en el uso de tecnologías para gestionar los casos de conflictos laborales son factores críticos que afectan la calidad del servicio público. Estas problemáticas son aún más evidentes en zonas alejadas del país, como las regiones de la Amazonía, donde la conectividad y la infraestructura limitada complican la atención a los casos laborales (Paquioma, 2018).

A nivel local, en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales enfrenta serias dificultades para garantizar una gestión administrativa eficiente durante el periodo 2022-2023. A pesar de los esfuerzos por mejorar la respuesta institucional ante los conflictos laborales, existen retos significativos relacionados con la baja capacidad de respuesta a los casos, el insuficiente número de personal especializado y la falta de entrenamiento continuo para el personal encargado de estos procesos. Además, la descoordinación entre las diferentes entidades que operan en la región y la falta de digitalización de los trámites laborales ralentizan considerablemente la resolución de los conflictos. Esta ineficiencia administrativa no solo afecta la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos, sino que también pone en peligro la confianza pública en la gestión del gobierno regional de Huánuco, complicando aún más el panorama laboral en la región.

El objeto de la investigación es determinar la relación entre la eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco durante el periodo 2022-2023. Se busca determinar cómo las deficiencias en la gestión administrativa de esta subdirección influyen en la resolución de los conflictos laborales en la región y si existe una correlación entre la eficiencia administrativa y la eficacia en la atención a los casos laborales.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE1. ¿De qué manera se relaciona la eficiencia administrativa con la Inscripción al Registro de Sindicatos en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023?

PE2. ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023?

PE3. ¿De qué manera se logra la eficiencia administrativa en la terminación colectiva de contratos de trabajo y aprobaciones del reglamento interno del trabajo en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023?

1.3. OBJETIVO GENERAL

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1. Identificar la relación de la eficiencia administrativa con la Inscripción al Registro de Sindicatos en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

OE2. Verificar cuál es la relación entre satisfacción laboral y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la

Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

OE3. Determinar de qué manera se logra la eficiencia administrativa en la terminación colectiva de contratos de trabajo y aprobaciones del reglamento interno del trabajo en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Se fundamentó teóricamente, ya que, al profundizar en dicha problemática, se adquirió un mayor entendimiento sobre los procesos administrativos ubicados en la Subdirección de Prevención y Resolución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Se fundamentó el estudio de forma concisa, ya que, se determinó si se alcanza la eficiencia administrativa en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, específicamente en la Subdirección de Prevención y Resolución de Conflictos Laborales, durante el periodo 2022-2023, porque permitió implementar una política instauradora ante deficiencias funcionales que se presentan en dicha institución, haciendo prevalecer los valores institucionales como la transparencia, innovación, vocación de servicio, etc. y de esa forma implementar métodos estratégicos que nos permitan concretizar la satisfacción al ciudadano.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Este estudio se fundamentó de manera metodológica, dado que, se emplearon métodos científicos que aseguraron tener resultados confiables y haciendo valoración extensiva de la significancia de las variables.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Se puede disponer de algunas limitantes, que pueden presentarse en el transcurso de su desarrollo, siendo uno de ellos la carencia de información bibliográfica en torno al tema de estudio, y la aceptación oportuna de las muestras de estudio, sin embargo, esto no fue motivo para que la investigación no se ejecute. Cabe precisar que solo se cuenta con un trabajo de investigación a nivel regional, y a nivel internacional, sólo se dispuso de dos estudios de investigación que presentan semejanza.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La indagación propuesta cuenta con viabilidad, ya que su ejecución facilita la formulación de políticas o estrategias aplicables en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, con el objetivo de proporcionar un servicio de alta calidad a la población. Por consiguiente, esta investigación fue implementada y concluida en su respectivo momento.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Según los autores Pérez y Tamayo (2022), en su tesis titulada: Derecho a una correcta administración pública, modelo de eficiencia y rendimiento en la dirección administrativa. Artículo académico de la revista ERUDITUS de Ecuador.

En su estudio, el escritor definió como objetivo principal, detallando el derecho a una adecuada gestión pública y los fundamentos de eficacia y rendimiento en las tareas de la gestión estatal. Para alcanzar este objetivo, se decidió utilizar un enfoque cualitativo y cuantitativo para llevar a cabo los análisis y los eventuales sucesos estadísticos que pudieran suceder.

Se concluyó que los sistemas jurídicos de distintas regiones han integrado en sus normativas ciertos principios relacionados con el derecho a una gestión pública eficiente. Este derecho abarca diversos principios, derechos y responsabilidades que involucran tanto a la administración pública como a los ciudadanos.

La adecuada aplicación de la gestión pública tiene como fin implementar transformaciones significativas en el desempeño o ejercicio de funciones dentro de esta administración y cuáles son los que la componen, el objetivo, las cuales determinan los principios de transparencia, efectividad y productividad. El enfoque se centra en la ayuda imparcial al ciudadano, otorgándole un papel protagónico en las interacciones que se generan de forma habitual dentro de la administración pública

Comentario: La misma terminología de la palabra eficacia y eficiencia se distinguen por su conceptualización, siendo utilizados

ambos de manera que se busque una mejora en la administración pública en la observancia de regulaciones internas y en la lucha contra la corrupción, siendo este último un factor en los países de LATAM.

Según el autor Moreu (2022), en su tesis titulada: Principios generales de gestión administrativa, planificación, formas de actuación administrativa, supervisión de efectividad y productividad, y derechos de las personas vinculadas con la administración. Artículo científico publicado en la Revista Aragonesa de Administración Pública de la Universidad de Zaragoza, España.

El autor estableció como objetivo principal en su artículo académico examinar qué cambios introduce en los artículos 46 al 58, que lleva como denominación la gestión administrativa.

Sin embargo, tuvo como conclusión que, en realidad, las modificaciones de ciertos artículos parecen innecesarios, dado que están previstos en otras regulaciones. Sin embargo, se ha verificado que esta normativa incluye elementos variados, particularmente mediante medios digitales, la planificación basada en metas. Lo más importante es la normativa que rige las formas de implementación de la administración, tales como las asignaciones.

Comentario: Las modificatorias de leyes no deben dejar de lado la eficiencia de los órganos gubernamentales, puesto que esta se sitúa como un principio básico en la funcionabilidad de la administración pública, para evitar todos esos sesgos principales de actuación que puedan manchar tanto la reputación propia como de la propia administración pública.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Según el autor Campos (2019), en su tesis titulada: Grado de servicio para la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Lambayeque, 2019. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo].

El autor planteó como objetivo principal desarrollar un proyecto de investigación sobre la calidad del servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo. Para ello, se optó por aplicar una metodología con enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo transversal. La población y muestra de estudio estuvo conformada específicamente por 331 usuarios, incluidos aquellos que acudieron a la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales, compuesto por 4 subáreas, ya sea para pedir información, asesoramiento y guía, entre otras tareas brindadas por este sector. Igualmente, se descartó a los otros usuarios que visitaron las otras áreas que forman parte de la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo.

La herramienta utilizada fue el cuestionario; por lo tanto, tras su implementación, se llegó a la conclusión de que la calidad del servicio en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque, según lo indicado por los usuarios, presenta una fiabilidad en un 48.49%, sensibilidad en un 36.56%, seguridad en un 49.03%, empatía en un 41.13% y elementos tangibles en un 57.65%, y estima la autora que no se brinda una calidad de servicio de manera suficiente, y por último preexiste aún Continúa el descontento de los usuarios respecto al servicio brindado.

Comentario: Es necesario efectivizar capacitaciones sobre los funcionarios con el fin de que se brinde una buena atención al usuario, y de esta manera que estos logren la satisfacción que buscaban, tanto en el tratamiento y la forma de atención, logrando de esa manera la efectividad de funciones.

Según el autor Velasco (2023), en su tesis titulada: Satisfacción laboral y trabajo remoto en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Puno – 2021. [Tesis de Posgrado, Universidad José Carlos Mariátegui].

La autora estableció como meta principal diagnosticar el vínculo del teletrabajo y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Puno – 2021. Para ello, se empleó una metodología correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. De esta manera, la población y muestra de estudio estuvo compuesta específicamente por 33 empleados de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Puno.

La investigación como herramienta de estudio utilizó un cuestionario y, basándose en los resultados, determinó una correlación positiva significativa entre el trabajo remoto y el bienestar laboral de los empleados de la Dirección Regional de Trabajo de Puno en 2021. El trabajo remoto incrementó el regocijo laboral de los usuarios, ya que fue una medida efectiva para proteger la salud y cumplir con las tareas laborales.

Comentario: A pesar de que dicha medida sea utilizada de manera excepcional debe ser gestionada mediante capacitaciones para el buen uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, no se ignora que en el momento de ser atendidos porque cabe la posibilidad de que en dichas situaciones se dejen de lado ciertas cosas, como la exigencia de las personas en realizar trámites con referencia a temas sindicales o entre otros.

Según el autor Miranda (2019), en su tesis titulada: Procedimientos administrativos y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019, [Tesis de Pregrado, Universidad Privada Telesup].

El propósito principal fue establecer la correlación entre los trámites administrativos y la complacencia respecto al servicio brindado al gestor en el ámbito peruano. Para ello, se decidió emplear un método aplicado con una perspectiva descriptiva-correlacional. Así, la población y

muestra de estudio estuvo compuesta por 60 personas vinculados a la administración que recibieron atención.

El procedimiento adoptado consistió en un cuestionario y, tras la evaluación de los resultados, se estableció una correlación entre los trámites administrativos y la satisfacción del gestor con el servicio brindado en la Dirección de Prevención y Resolución de Conflictos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima durante el año 2019. Se identificó igualmente una correlación entre la inscripción de sindicatos y la finalización colectiva de los contratos laborales.

Comentario: Se recomienda ofrecer formaciones impartidas por expertos internacionales en calidad del servicio para el personal completo de la actual dirección, centrándose en estrategias para ofrecer atención de alta calidad, actualizar los conocimientos en la implementación de regulaciones, con el objetivo de incrementar la satisfacción de los administrados.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Según el autor Valentín (2022), en su tesis titulada: Conducción y Administración del Talento Humano en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huánuco – 2021. [Tesis de Posgrado, Universidad de Huánuco].

La meta principal de la escritora era definir la conexión en el año 2021. Para ello, se optó por utilizar una metodología práctica con un enfoque descriptivo-correlacional. La población y el conjunto de estudio se compusieron de 33 empleados, dado que estos llevan a cabo las labores asignadas a través de las diversas dependencias, como reportes, comunicaciones oficiales, notas internas, disposiciones, peticiones, misivas, entre otras.

El instrumento empleado consistió en un cuestionario, y a partir de los resultados derivados, se dedujo que no existe una correlación.

Asimismo, el liderazgo Laissez Faire no está asociado con la administración de recursos humanos en la mencionada entidad.

Comentario: Es imperativo que los empleados de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco integren en su programa laboral formación orientada al liderazgo, con la finalidad de optimizar el desempeño de sus responsabilidades institucionales en la prestación de servicios a los usuarios.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO

La Dirección de Prevención y Solución de Conflictos, ejecuta la Política de prevención y solución de conflictos laborales, en materia de relaciones de trabajo, inspección, seguridad y salud en el trabajo y remuneraciones; promueve el diálogo, la conciliación la mediación y el arbitraje entre las partes (Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, 2023).

Funciones de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos:

- a. Organizar, intervenir y ejecutar las estrategias y planes nacionales y sectoriales.
- b. Idear lineamientos.
- c. Ejecutar las actividades correspondientes a su área.
- d. Desempeñar otras funciones que le asigne.

Asesoramiento a los trabajadores

Una asesoría laboral es un servicio especializado que se encarga de gestionar y asesorar tanto a las empresas como a los trabajadores en una amplia gama de cuestiones laborales y administrativas, con el fin de asegurar que se cumpla la normativa legal vigente en todo momento.

Estas asesorías tienen como objetivo principal facilitar el cumplimiento de las normativas laborales, promoviendo un entorno laboral equilibrado y respetuoso de los derechos de los empleados (Galán, s.f.).

Para los trabajadores, una asesoría laboral es esencial, ya que proporciona el apoyo necesario en el entendimiento y la defensa de sus derechos dentro del contexto laboral. Las asesorías laborales ofrecen orientación sobre una variedad de temas, entre ellos los contratos de trabajo, las condiciones laborales, los convenios colectivos y la aplicación de leyes específicas que protegen los derechos de los empleados, como la seguridad social, las bajas por enfermedad, las vacaciones, las horas extras, el despido, entre otros (Galán, s.f.).

Además, las asesorías laborales se encargan de ayudar a los trabajadores en la resolución de conflictos laborales, proporcionándoles asistencia en caso de que enfrenten situaciones como despidos improcedentes, reclamaciones salariales, acoso laboral o discriminación en el trabajo. De esta manera, la asesoría laboral actúa como un mediador entre el trabajador y la empresa, ofreciendo soluciones que garanticen el respeto a los derechos del trabajador, mientras se mantienen las buenas prácticas dentro de la organización (Galán, s.f.).

Otro de los aspectos clave de las asesorías laborales es que ayudan a los trabajadores a comprender las implicaciones legales de cualquier decisión que se tome en el ámbito laboral, brindando información clara y detallada sobre los procedimientos legales en caso de litigios. Asimismo, asesoran sobre cómo proceder en situaciones como la firma de un contrato, la negociación de condiciones laborales, o la respuesta ante un despido o una sanción (Galán, s.f.).

Inscripción al registro de sindicatos

Según Extranet (2016), menciona que la inscripción al registro de organizaciones sindicales es un procedimiento que se encuentra a cargo de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos y mediante él se puede solicitar lo siguiente:

a) Registro de sindicatos.

Se considera:

- ✓ Copia del Acta de la Asamblea General de Fundación, detallando la cantidad de trabajadores presentes.
- ✓ Relación de la Junta Directiva electa y su periodo de duración.
- ✓ Copia del reglamento aprobado en la asamblea constitutiva.
- ✓ Lista de los trabajadores afiliados, con indicación del número de DNI.

b) Registro de federaciones o confederaciones

Para este registro, se deberá presentar la solicitud correspondiente, adjuntando:

- ✓ Copia simple del acta de la Asamblea de Fundación, indicando el número de representantes de los Sindicatos o Federaciones afiliadas presentes, firmada por ellos y conforme a los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- ✓ Nómina de la Junta Directiva elegida y su periodo de vigencia.
- ✓ Copia del reglamento aprobado en la asamblea fundacional.
- ✓ Lista completa de las Organizaciones Sindicales afiliadas, debidamente identificadas con su constancia de registro ante el Registro de Organizaciones Sindicales, Federaciones o Confederaciones de Servidores Públicos.

Terminación colectiva y aprobación de reglamento interno

Según Blancas (2013) la rescisión colectiva de contratos se entiende cuando el empleador decide poner fin a la relación laboral de un grupo de trabajadores, basándose en una causa vinculada al desempeño.

Tipos de causas:

La definición de causa económica, de acuerdo a Blancas (2013), señala que dada la inexistencia de una definición legal, durante los últimos quince (15) años, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo ha venido considerando que no es suficiente acreditar que la

empresa afronta dificultades económicas o pérdidas, sino que debe demostrar que los costos laborales son determinantes en la generación de tales dificultades; o, en todo caso, que la extinción de los contratos de trabajo del personal involucrado es determinante para superar la crisis económica que se atraviesa.

Miranda (2019), indica que mediante la Resolución Directoral General N.º 003- 2013/MTPE/2.14, se han establecido algunos criterios que deberían tenerse en cuenta para la acreditación de la causa económica, precisándose que la crisis debe ser real, actual y suficiente para que funja como causa que habilite el despido colectivo, con miras a la reversión de la crisis. De acuerdo con lo señalado por Arce Ortiz, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo para analizar la causa económica alegada en un cese colectivo, es necesario evaluar la presencia de un componente objetivo. El anuncio de una crisis dentro del sector al que pertenece la compañía no basta; es esencial elucidar cómo dicha crisis incide específicamente en la empresa, lo cual debería evidenciarse en su situación actual.

La presencia de una crisis, puesto que no basta con afirmar que el sector al que pertenece la empresa está atravesando una crisis, sino que es imperativo elucidar cómo dicha crisis incide específicamente en la empresa, lo cual debería manifestarse en su estado económico.

Concepto de Eficiencia

Crispín (2012), considera que, la eficiencia ha tenido un impacto significativo en el ámbito organizacional desde inicios del siglo XX, particularmente en la aparición del taylorismo. En efecto, Frederic menciona que todos los sectores deben tener un departamento enfocado en la eficiencia en la producción, cuyo propósito principal sería: primero, supervisar los trabajadores; en segundo lugar, calcular sus tiempos de trabajo; y, en tercer lugar, eliminar cualquier tipo de ineficiencia. La eficiencia se evalúa mediante la aplicación de recursos para lograr los objetivos establecidos, se considera: maximizar el rendimiento con los

recursos disponibles y emplear la mínima cantidad posible para proporcionar un producto o servicio de la calidad exigida. El propósito de la eficiencia radica en emplear los recursos, técnicas y procesos más idóneos, los cuales requieren una detallada preparación y estructuración para asegurar el aprovechamiento máximo de los recursos disponibles.

Crispín (2012) citando a Huerta (2004), en su teoría de la eficiencia dinámica; señala que en este trabajo se presenta un concepto alternativo de eficiencia económica de carácter dinámico y que pretende superar al concepto estático de origen paretiano hasta ahora dominante. Igualmente, se exploran las relaciones profundas entre la ética, la moral individual y la dimensión dinámica de la eficiencia económica, sugiriendo la implementación de este innovador paradigma de eficiencia en diferentes sectores de la economía, la idea de eficiencia ha tenido una influencia significativa en el campo organizacional desde los inicios del siglo XX, particularmente con la incorporación del taylorismo.

Efectivamente, Crispín (2012), argumenta que es crucial establecer un departamento de eficiencia productiva en todas las industrias, cuyo objetivo sería: primero, supervisar a los empleados; en segundo lugar, calcular sus tiempos de trabajo; y, en tercer lugar, eliminar cualquier forma de derroche. La eficiencia se centra en maximizar los recursos disponibles, buscando alcanzar el máximo rendimiento con los recursos actuales y utilizando la menor cantidad posible para ofrecer un producto o servicio de la excelencia esperada.

Función administrativa

Guzmán (citado en Paquioma, 2018), considera que la función legislativa es la creación de normas generales de conducta que son imperativas para todos los habitantes; y que la función jurisdiccional es la decisión imperativa respecto a las contiendas generadas entre partes, determinando el derecho aplicable; pero no ha habido un concepto de función administrativa que pueda ser armonizado con los dos anteriores

de manera definitiva en el contexto del Principio de Separación de Poderes (p. 22).

Guzmán (2011), señala que el ámbito del principio de separación de poderes, es preciso entender que el contenido de la función administrativa no ha sido tarea fácil, en especial si se tiene en cuenta que la misma se ha ido diferenciando paulatinamente de la función ejecutiva propiamente dicha conforme las actividades de la Administración Pública se han ido incrementando y diversificando. En realidad, como hemos mostrado, las responsabilidades gubernamentales o políticas y las tareas ejecutivas (habitualmente consideradas componentes de estas).

Además, es imperativo definir con precisión los componentes distintivos de la función administrativa. Inicialmente, se recalca que no es exclusiva del Estado, dado que los individuos pueden ejercerla con la autorización pertinente del mismo modo. Por lo tanto, es claro que la gestión pública no se restringe únicamente al Estado, y resulta incorrecto conceptualizar ambos términos como sinónimos. En segundo lugar, las responsabilidades administrativas están profundamente relacionadas con las tareas a gestionar, y las acciones adoptadas por las secciones de la administración pública tienen un efecto directo sobre las tareas a gestionar. Además, esta función se basa en el principio de legalidad, particularmente en las normativas aprobadas por el Parlamento (Guzmán, 2011).

2.2.2. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

A nivel global, la eficiencia administrativa constituye un elemento clave para el desarrollo económico, especialmente en contextos donde la gestión pública desempeña un rol esencial en la distribución de recursos y la ejecución de políticas. Esta eficiencia se relaciona directamente con la capacidad del Estado para crear condiciones favorables al crecimiento económico, impulsando la construcción de infraestructuras, la implementación de programas de desarrollo y la

formulación de normativas que influyen directamente en las economías locales. En el ámbito de los gobiernos nacionales, una administración eficiente permite diseñar marcos normativos y políticas públicas orientadas a optimizar la gestión de los recursos y fomentar un desarrollo económico sostenible (Celorrio, 2023).

Este principio plantea que la administración pública debe desarrollar sus funciones de manera eficiente y en tiempos adecuados, asegurando el uso racional y estratégico de los recursos disponibles para alcanzar los objetivos institucionales. En este sentido, no solo se espera que las entidades públicas cumplan con sus fines, sino que lo hagan de manera que se optimicen los esfuerzos y se eviten desperdicios. Además, este principio impulsa la disminución de cargas administrativas innecesarias y la simplificación de los procedimientos, con el objetivo de generar una gestión más ágil y accesible. Esta simplificación no solo mejora la relación entre el Estado y los administrados, sino que también contribuye a la eliminación de barreras injustificadas que limitan la actividad económica, generando así condiciones más favorables para el desarrollo productivo y el crecimiento económico sostenible (Felipe, s.f.).

Satisfacción de Servicio

Robbins y Coulter (2005) describen la satisfacción como un conjunto de actitudes que una persona tiene hacia su trabajo. Además, señalan que cuando un empleado está contento con su puesto, tendrá una actitud más favorable hacia sí mismo, mientras que, en caso de sentirse insatisfecho, adoptará una postura negativa. Según estos autores, la satisfacción laboral depende de diversos factores, los cuales influirán en que el trabajador adopte una actitud positiva o negativa hacia su empleo y entorno laboral.

Características de satisfacción laboral

Robbins y Coulter (2005) sostienen que, en primer lugar, hay tres tipos de cualidades del empleado que influyen en las percepciones y que

deben ser elementos esenciales de las expectativas de un trabajador respecto a su cargo laboral. Estas cualidades son:

- Requerimientos personales.
- Principios y creencias.
- Atributos individuales.

Por otro lado, tenemos:

- Compensación.
- Entorno de trabajo.
- Vigilancia.
- Colegas.
- Contenido del puesto.
- Estabilidad laboral.
- Oportunidades de avance.

Causa de la satisfacción laboral

Según Zayas et al. (2015), destaca que, en la actualidad, en un entorno interconectado y en continuo desarrollo, las personas desempeñan un papel crucial en las organizaciones y su funcionamiento y crecimiento. La satisfacción laboral depende de la importancia que los empleados conceden a sus responsabilidades.

El trabajo puede ser una fuente de felicidad y salud para una persona o, por el contrario, tener un impacto negativo. Esta satisfacción está condicionada por diversos factores, incluyendo los valores personales, la percepción de éxito profesional, los objetivos personales, y el nivel de independencia que el trabajo proporciona, entre otros, se observa una mayor satisfacción entre los empleados, lo cual contribuye a la disminución del absentismo laboral. Adicionalmente, ciertos individuos buscan reconocimiento o algún tipo de incentivo, por lo que las organizaciones deben proporcionar estos componentes para incrementar la satisfacción laboral.

Buenas prácticas

Miranda (2020), precisa que la buena práctica, en cuanto a su origen y desarrollo se encuentra en la política empresarial (donde se acuñó la expresión *good practices* o *best practices*) debido fundamentalmente al auge del sistema capitalista, y se han utilizado expresamente en este sentido como calificativo de cualquier actividad que ofrece resultados buenos en el contexto en el que se utiliza, por lo que la búsqueda de resultados siempre eficaces y eficientes en el ámbito referido es lo que determinó que se acuñara este término (p. 7).

Simplificación administrativa

Miranda (2019), señala que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros define la simplificación administrativa y resalta que esta favorece la mejora en la calidad, eficiencia y oportunidad de los trámites y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante el Estado, mediante un conjunto de principios y acciones cuyo objetivo es eliminar obstáculos o costos innecesarios para los ciudadanos.

Dentro de los fundamentos, se encuentran metas estratégicas y pautas que orientan el trabajo de las instituciones públicas en la ejecución de proyectos a nivel nacional, con el propósito de ofrecer oportunidades y procesos administrativos eficaces a la población. Esta estrategia fomenta la creación de los enfoques de gestión innovadores, fundamentados en los principios de claridad, calidad, mejora constante, evaluación costo-beneficio y participación activa de la ciudadanía (Miranda, 2019).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Autoridad administrativa:** Considera como autoridad administrativa al agente que ejerce potestades públicas que conducen al inicio, instrucción, sustanciación, resolución o ejecución de los procedimientos administrativos (Miranda, 2019).

- **Calidad de atención:** Consigna en su investigación que la calidad de atención es la percepción que el ciudadano tiene respecto a la prestación de un servicio, que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades (Miranda, 2019).
- **Desempeño de tareas:** Es la valoración con respecto a las aptitudes y productividad, ya que el colaborador lo relaciona a sus labores cotidianas en la organización que trabaja (Palma, 2004).
- **Engorroso:** La RAE menciona que la palabra engorroso tiene un significado como algo dificultoso y molesto de realización, y además dicha situación puede ser considerado algo difícil o complicado de hacer.
- **Orientación:** Considera que la orientación ciudadana consiste en el deber entidades públicas al servicio de la ciudadanía, para que desarrollen los procedimientos y los servicios administrativos en función a las necesidades de los usuarios (Miranda, 2019).
- **Simplificación Administrativa:** Considera que la simplificación administrativa es un medio para desarrollar de manera efectiva la función administrativa, basado en principios y acciones derivadas de estos, que tienen, por objetivo final, la eliminación de toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos y pagos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a la prestación efectiva del trámite (Miranda, 2019).
- **Sistematización:** El procedimiento de sistematización posibilita ordenar los datos recolectados anteriormente para simplificar su examen por el equipo de investigación y otros interesados. (Gob.pe, s.f.).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023, es de manera mínima.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HE1. La relación de la eficiencia administrativa con la Inscripción al Registro de Sindicatos en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023, se da de manera negativa.

HE2. No existe relación entre satisfacción laboral y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

HE3. No se logra la eficiencia administrativa en la terminación colectiva de contratos de trabajo y aprobaciones del reglamento interno del trabajo en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE.

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Eficiencia Administrativa.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Matriz operacional de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Variable Independiente</p> <p>Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE</p>	<p>La Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales es una oficina de línea directa de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo encargado de proponer políticas regionales en temas sociolaborales (DRTPE).</p> <p>Trillo (2002), considera que, para evaluar la eficiencia del sector público, es necesario introducir elementos jurídicos adicionales para establecer un marco de evaluación que tenga en cuenta las características productivas de este sector institucional.</p>	<p>Asesoramiento a los trabajadores</p> <p>Inscripción al Registro de Sindicatos</p> <p>Terminación colectiva y aprobación de reglamento interno</p> <p>Satisfacción de servicio</p> <p>Buenas prácticas</p> <p>Simplificación administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación legal - Promueve la conciliación - Orientación significativa - Notificación de respuesta - Medios que faciliten la inscripción - Personal capacitado - Charla informativa - Confiabilidad - Solución adecuada - Evaluación del desempeño laboral - Imparcialidad - Compromiso - Evita trámites engorrosos - Sistematización informativa

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para que se desarrolle la investigación se empleó una metodología de tipo básica, ya que esta permitió tener nuevos conocimientos sobre el objeto de estudio, es decir que cuando se culminó el presente estudio se obtuvo información necesaria que amplió la gama de conocimientos científicos que se pueda tener ya sobre un tema determinado y de esa manera resolviendo un problema en específico con una futura investigación aplicada (Ñaupas et al. 2018, p. 133).

3.1.1. ENFOQUE

Hernández y Mendoza (2018), señalan que el enfoque cuantitativo, está basado en el recojo de datos que se transformaron en información del objeto de estudio de manera numérica, de tal modo que pueda ser cuantificada y con ello se logre responder a las situaciones hipotéticas respecto del fenómeno estudiado.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

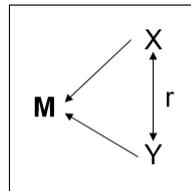
Para el desarrollo de esta investigación se contó con un alcance descriptivo – explicativo, puesto que el estudio permitió medir el grado de relación entre ambas variables una vez descrita las características y sus elementos, recogiendo información de manera conjunta las variables de estudio tanto de la eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos (Sampieri et al., 2016).

3.1.3. DISEÑO

En la investigación se contó con un diseño no experimental de corte transversal - correlacional (Abanto, 2014). Como es una investigación no experimental, no se llevó a cabo ninguna intervención en las variables, sino que se examinaron tal y como se manifiestan en la realidad. Es

transversal porque la indagación se llevó a cabo un solo instante, y es descriptivo-correlacional debido a que su propósito principal es explorar la relación e influencia mutua entre las variables en una población específica.

El esquema es el siguiente:



Leyenda:

X= Variable independiente

Y= Variable dependiente

M= Muestra

r= La relación entre las variables

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población es entendida como la parte total de las unidades de estudio, las cuales tienen las características únicas referentes al tema de investigación, el cual puede estar constituida por un grupo de sujetos, objetos o fenómenos, es decir esta población tienen que tener elementos necesarios para ser dispuestos como tales, y en caso de que no sea así no será considerada como parte de la investigación (Ñaupas et al., 2014, p. 334).

Para realizar esta indagación, se utilizó una muestra compuesta por 50 personas que están gestionando un trámite administrativo en la Subdirección de Prevención y Resolución de Conflictos Laborales del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, durante el período 2022-2023.

3.2.2. MUESTRA

En el estudio se utilizó únicamente una fracción del total de la población. Esta viene a ser la parte fundamental de una investigación el cual representó en su conjunto a toda la población, por lo que es suficiente cuando reúna las mismas características (Sampieri et al., 2015).

Teniendo en cuenta el tipo de muestreo no probabilístico se determinó el 40% de la población, lo cual estuvo conformada por un total de 50 personas que están gestionando un trámite administrativo en la Subdirección de Prevención y Resolución de Conflictos Laborales del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco.

Dicho esto, el estudio incluyó una muestra de 20 usuarios que están llevando a cabo un trámite administrativo en la Subdirección de Prevención y Resolución de Conflictos Laborales del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco desde el año 2022-2023.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Tabla 2

Técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario: Esta herramienta nos facilitó tocar temas referentes de investigación realizando preguntas abiertas en relación a cada uno de los indicadores y especialmente a los problemas planteados.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para llevar a cabo la evaluación de los datos, se plantearán las cuestiones y se plantearán las interrogantes, una vez respondidas, se organizará y conservará la información mediante gráficos con su

correspondiente interpretación, destacando su relevancia para este estudio y, de este modo, aceptando o rechazando la hipótesis propuesta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

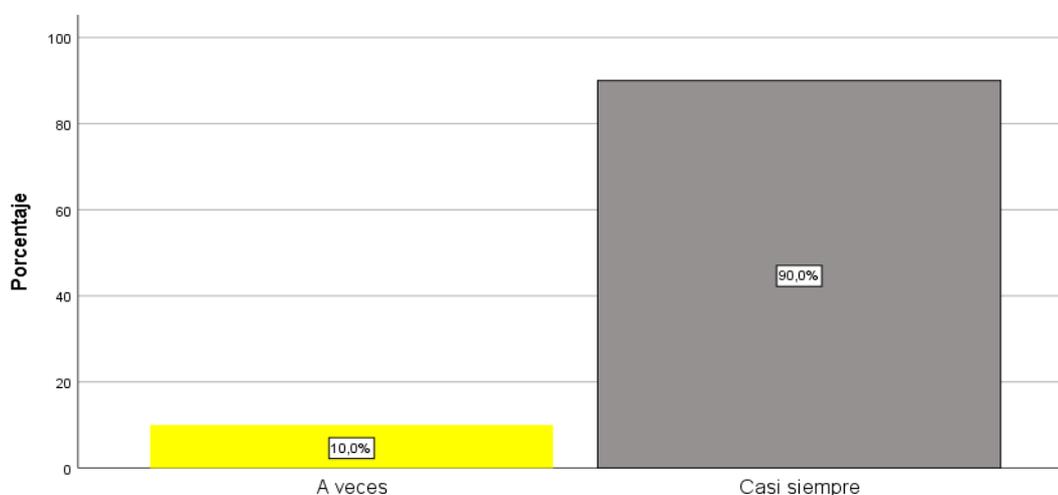
Tabla 3

¿Considera usted que personal de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda una orientación eficiente a los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	10,0	10,0
	Casi siempre	18	90,0	100,0
	Total	20	100,0	

Figura 1

¿Considera usted que personal de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda una orientación eficiente a los usuarios?



Análisis e interpretación

En cuanto a la interrogante planteada, se concluyó que el 10% de los consultados respondió a veces y el 90% casi siempre. A partir de esto, se concluyó que casi todos los entrevistados en la encuesta opinan que el equipo de la oficina de Subdirección en estudio, casi siempre brindan una orientación eficiente a los usuarios.

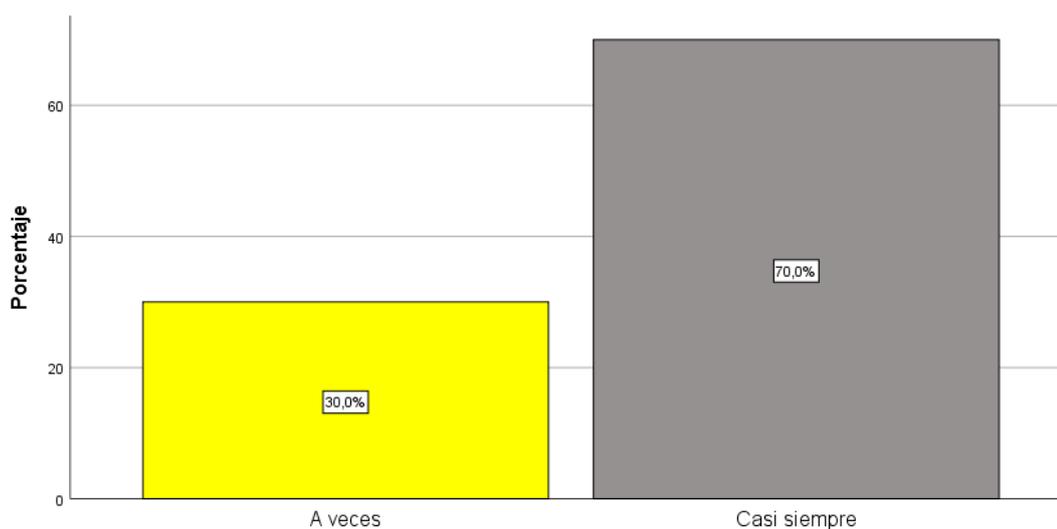
Tabla 4

¿Usted considera que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, promueve el extraproceso de trabajadores sindicales de manera eficiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	30,0	30,0	30,0
	Casi siempre	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 2

¿Usted considera que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, promueve el extraproceso de trabajadores sindicales de manera eficiente?



Análisis e interpretación

Según la interrogante formulada, se arribó a la conclusión de que: el 30% de los participantes respondieron con a veces, mientras que el 70% restante respondieron con casi siempre. En conclusión, más de la mitad de los usuarios sostienen que la oficina de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE tiende a fomentar eficazmente el extraproceso de trabajadores sindicales.

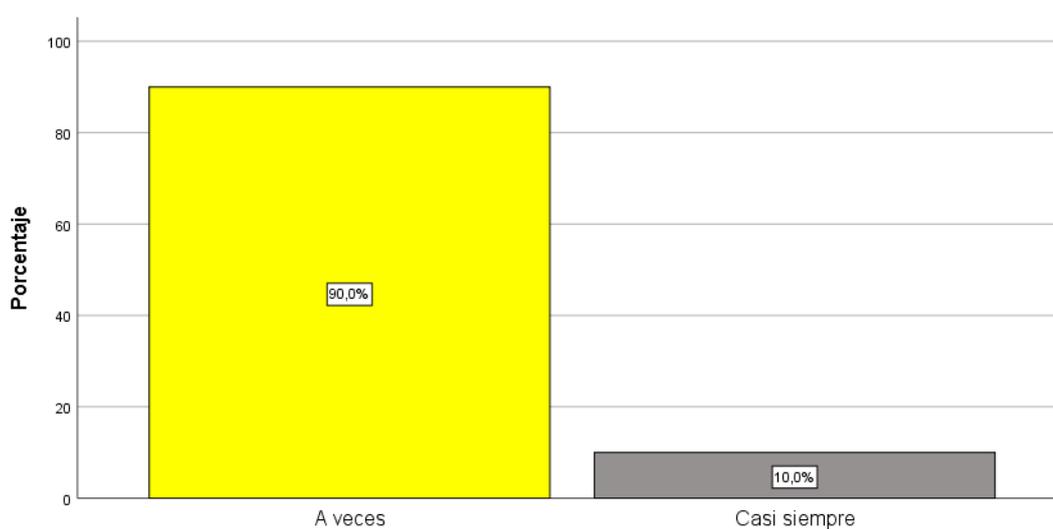
Tabla 5

¿Usted cree que la orientación para la inscripción al Registro de Sindicatos que brinda la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se da de manera significativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	90,0	90,0	90,0
	Casi siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 3

¿Usted cree que la orientación para la inscripción al Registro de Sindicatos que brinda la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se da de manera significativa?



Análisis e interpretación

En base a la cuestión planteada, se resolvió que: un 90% de los participantes en la encuesta respondieron con a veces, mientras que el 10% restante respondió con casi siempre. En consecuencia, se llegó a la conclusión de que una fracción mínima de la totalidad de los usuarios sostiene que la orientación para la inscripción al Registro de Sindicatos únicamente se proporciona en ocasiones significativas.

Tabla 6

¿Usted estima que la inscripción al Registro de Sindicatos que efectúa la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se llega a notificar la respuesta de forma oportuna al domicilio de los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	35,0	35,0
	Casi siempre	12	60,0	95,0
	Siempre	1	5,0	100,0
	Total	20	100,0	

Figura 4

¿Usted estima que la inscripción al Registro de Sindicatos que efectúa la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se llega a notificar la respuesta de forma oportuna al domicilio de los usuarios?



Análisis e interpretación

Según la pregunta planteada, se determinó que: un porcentaje del 30% de los administrados respondieron con a veces, el 60% con casi siempre y el 5% restante con siempre, esto respecto a que la inscripción al registro de sindicatos se llega a notificar la respuesta de manera oportuna a sus domicilios.

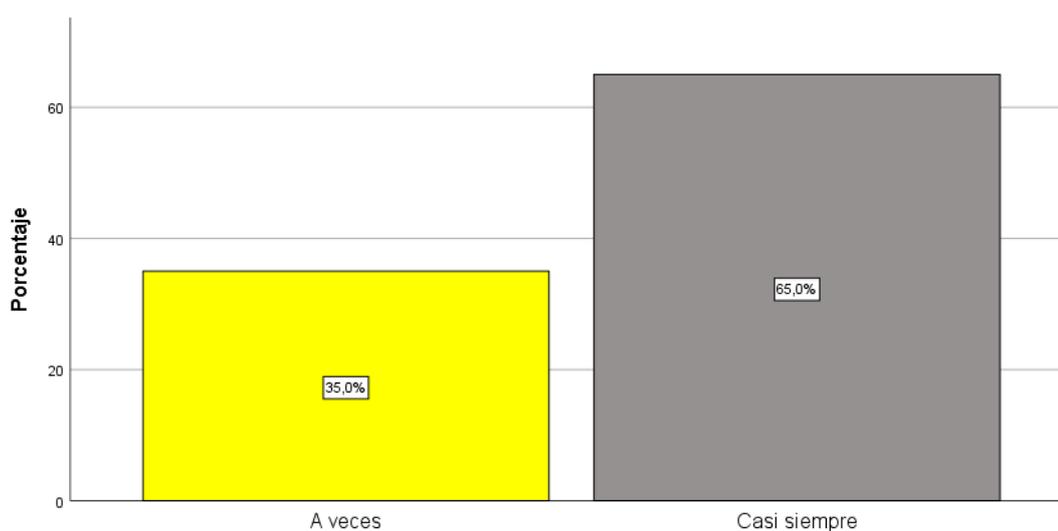
Tabla 7

¿Considera usted que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ayuda a los usuarios a que la inscripción al Registro de Sindicatos sea más práctica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	35,0	35,0	35,0
	Casi siempre	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 5

¿Considera usted que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ayuda a los usuarios a que la inscripción al Registro de Sindicatos sea más práctica?



Análisis e interpretación

En función de la interrogante planteada, se determinó que: el 35% de los usuarios contestaron con a veces, mientras que el 65% restante respondieron con casi siempre; declarando que, más de la mitad manifestaron que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, casi siempre ayudan a los usuarios a realizar su inscripción al Registro de Sindicatos de manera más práctica.

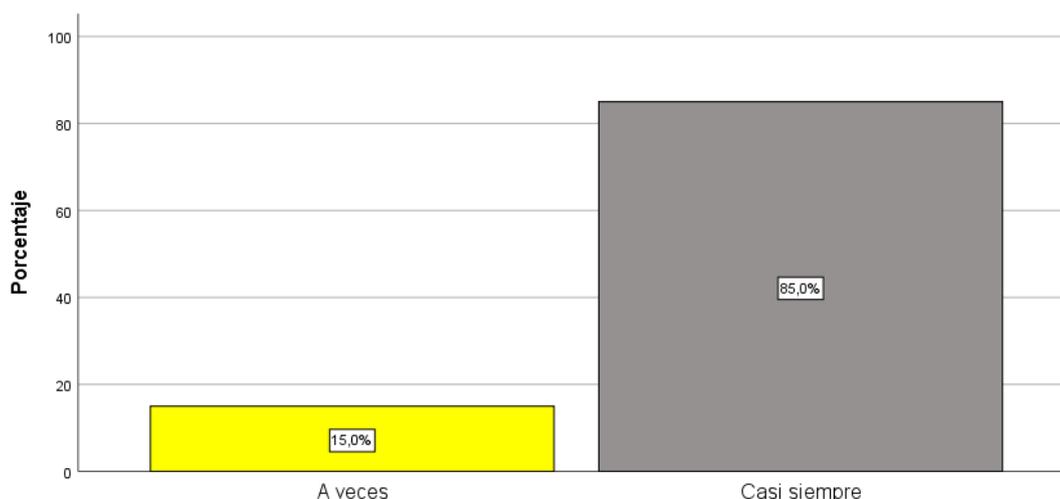
Tabla 8

¿Percibe usted que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuentan con eficiente conocimiento para resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	15,0	15,0	15,0
	Casi siempre	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 6

¿Percibe usted que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuentan con eficiente conocimiento para resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno?



Análisis e interpretación

Como respuesta a la pregunta planteada, se determinó que: el 15% contestaron con a veces y el otro 85% con casi siempre; de lo cual se deduce que, más de la mitad de los administrados consideran que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE casi siempre saben resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno.

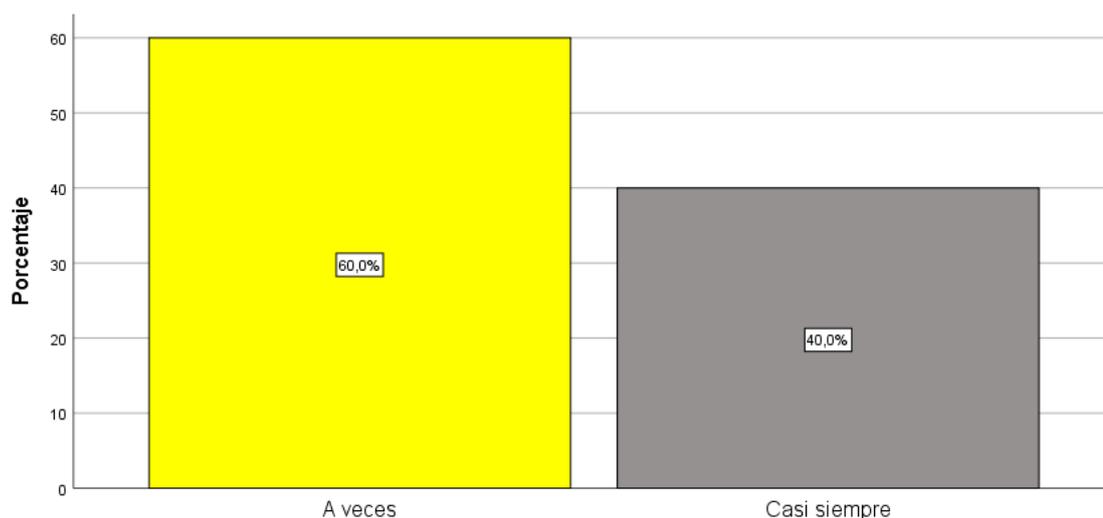
Tabla 9

¿Percibe usted que los encargados de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brindan alguna charla informativa para capacitar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos efectuados en dicho órgano estatal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 7

¿Percibe usted que los encargados de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brindan alguna charla informativa para capacitar a los usuarios sobre los procedimientos administrativas efectuados en dicho órgano estatal?



Análisis e interpretación

Respecto a la pregunta planteada, se estableció que: el 60% de los administrados marcó con a veces, mientras que el 40% restante con casi siempre; de lo cual se deduce que, más del 50% manifiestan que los encargados de la Oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, a veces realizan capacitaciones a los usuarios a fin de que conozcan el trámite a seguir.

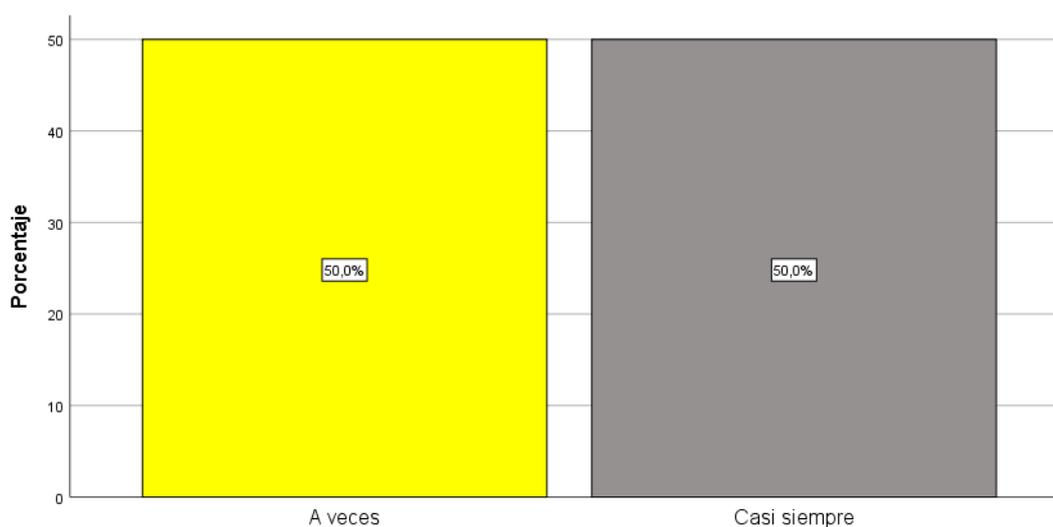
Tabla 10

¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda confiabilidad al momento de efectuar algún procedimiento administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 8

¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda confiabilidad al momento de efectuar algún procedimiento administrativo?



Análisis e interpretación

Según la cuestión planteada, se obtuvo que: el 50% de los administrados marcaron con a veces, mientras que la mitad restante marcó con casi siempre; de lo cual se desprende que, la opinión se encuentra dividida, esto frente al hecho de que consideran que la institución les es confiable al efectuar algún procedimiento administrativo.

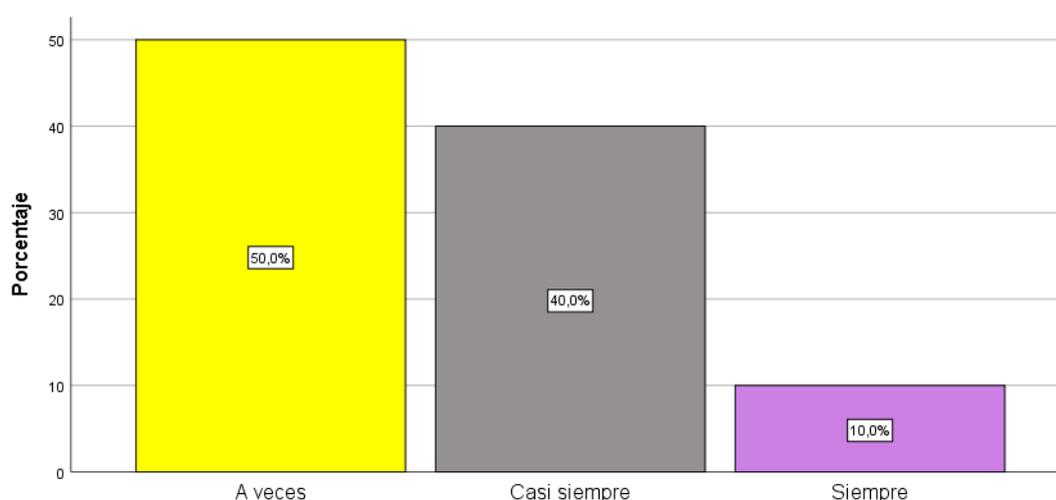
Tabla 11

¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ejecutan una solución adecuada ante la problemática que se puede presentar ante un trámite administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	90,0
	Siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 9

¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ejecutan una solución adecuada ante la problemática que se puede presentar ante un trámite administrativo?



Análisis e interpretación

Según la pregunta formulada, se determinó que: el 50% de los consultados indicó con a veces, el 40% con casi siempre y el 10 restante con siempre; de lo cual se dedujo que en su mayoría los administrados consideran que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE suelen ejecutar soluciones adecuadas frente a las problemáticas que se puedan presentar ante un trámite administrativo.

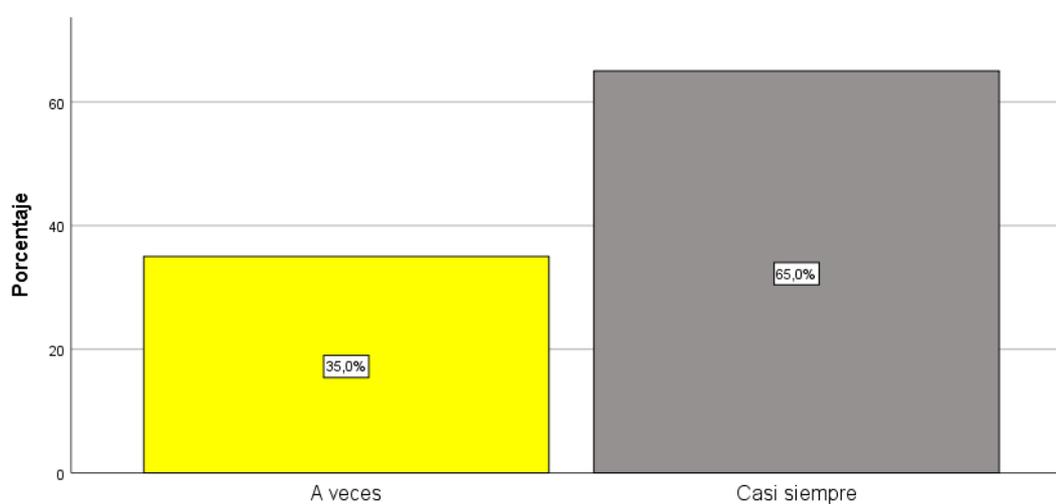
Tabla 12

¿Considera que se realiza alguna evaluación a los trabajadores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, para lograr de esa forma una función eficiente en el ámbito administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	35,0	35,0	35,0
	Casi siempre	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 10

¿Considera que se realiza alguna evaluación a los trabajadores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, para lograr de esa forma una función eficiente en el ámbito administrativo?



Análisis e interpretación

Según la pregunta formulada, se concluyó que: el 35% de los usuarios contestaron con a veces y el 65% con casi siempre. Concluyendo que los usuarios consideran que la institución casi siempre realiza evaluaciones a los trabajadores para lograr que se cumpla con las funciones de manera eficiente.

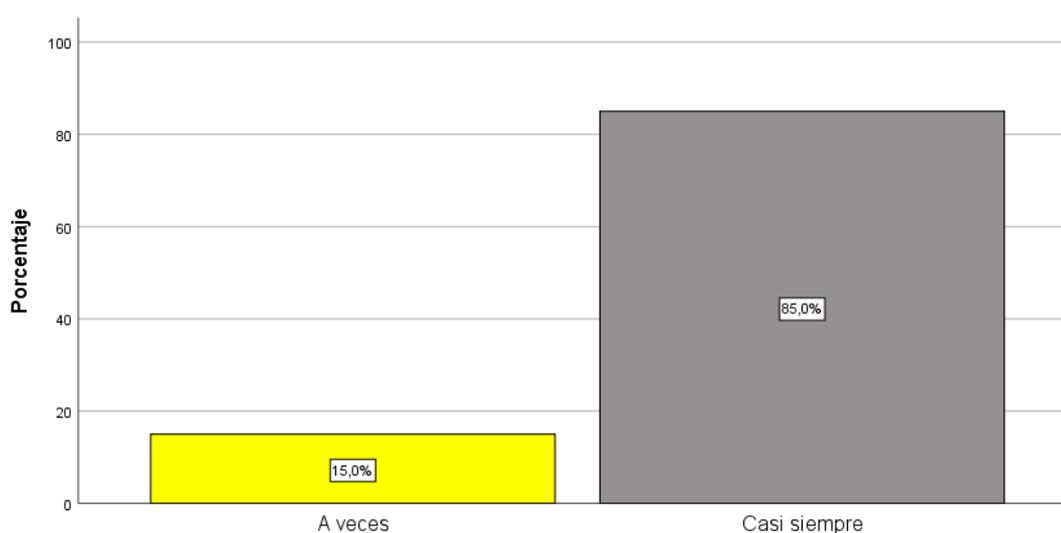
Tabla 13

¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	15,0	15,0	15,0
	Casi siempre	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 11

¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?



Análisis e interpretación

Según la pregunta formulada, se concluyó que: el 15,0% de los usuarios contestaron con a veces, mientras que el 85,0% restante con casi siempre. Concluyendo de tal modo que, poco menos del 100% de estos participantes coinciden que casi siempre los servidores de la Subdirección de prevención y solución de conflictos laborales son imparciales al brindar atención al público.

Tabla 14

¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	90,0
	Siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 12

¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?



Análisis e interpretación

Según la pregunta formulada, se obtuvo que: el 50,0% de los usuarios contestaron con a veces, mientras que el 40,0% respondió con casi siempre y el 10,0% restante con siempre. Concluyendo de tal modo que, el 50% de estos participantes coinciden que solo a veces los servidores manifiestan su compromiso a cargo de brindar soluciones pertinentes a cada caso.

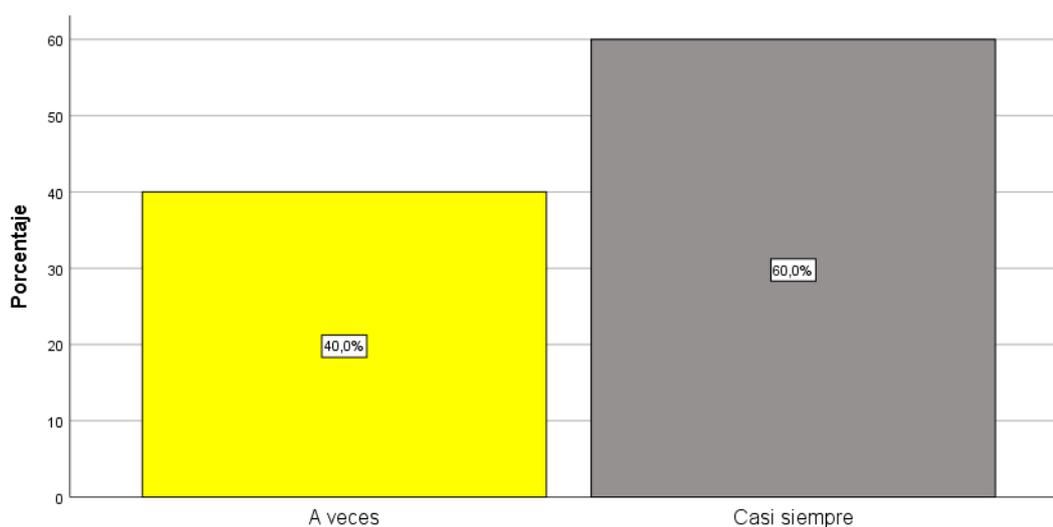
Tabla 15

¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	40,0	40,0	40,0
	Casi siempre	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 13

¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?



Análisis e interpretación

Según la pregunta formulada, se obtuvo que: el 40,0% respondieron con a veces, mientras que el 60,0% respondieron con casi siempre; de modo tal que, más del 50% de los usuarios manifestaron que la oficina de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, casi siempre cuentan con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos.

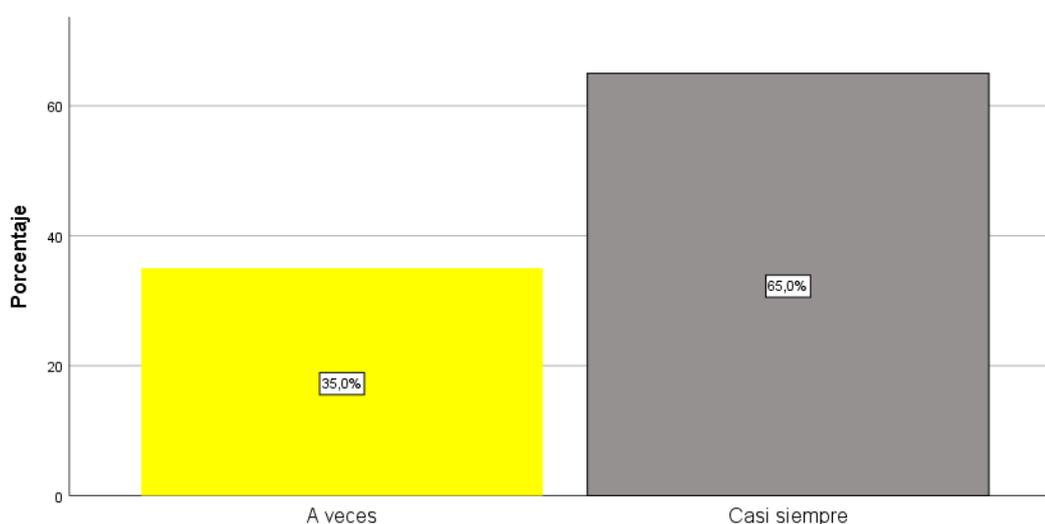
Tabla 16

¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	35,0	35,0	35,0
	Casi siempre	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 14

¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?



Análisis e interpretación

Según la pregunta formulada, se obtuvo que: los usuarios en un 35,0% respondieron con a veces, mientras que el 65,0% con casi siempre; por lo cual, se concluye que más del 50% de los participantes manifestaron que solo casi siempre la oficina de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE cuenta con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para la hipótesis general:

De lo expuesto en la hipótesis general, se consideró la investigación del autor Pérez y Tamayo (2022), el cual concluye en su estudio que, los sistemas jurídicos de diversas regiones han incluido sus reglamentos internos, algunos principios bajo el nombre de derecho a una correcta administración pública, que comprende un conjunto de fundamentos, garantías y obligaciones tanto para la gestión estatal como para la persona.

Frente a ello se apoya dicha conclusión en el extremo de que, si bien es cierto el Estado mediante su ordenamiento jurídico ha podido incorporar preceptos que sumen en su normativa interna, por lo que algunas consideraciones en su regulación herramienta para hacer efectiva la resolución de disputas laborales; sin embargo, al igual que Ecuador, a Perú también le falta considerar ciertos aspectos en su regulación para así poder contar con una economía más transparente y así superar esa vaya.

Para la hipótesis específica N.º 1:

Respecto a la hipótesis específica N.º 1, se consideró la investigación del autor Moreu (2022), donde concluyó que, en realidad, las novedades son pocas y algunos preceptos resultan superfluos porque están regulados en otras leyes. Sin embargo, se ha verificado que dicha normativa abarca elementos tan variados como las interacciones internas administrativas, especialmente a través de medios digitales, la planificación orientada a metas o evaluaciones administrativas. Lo más relevante es la regulación de las maneras de ejecución de la administración pública, como las asignaciones a recursos internos y la cooperación organizada. De tal modo que frente a ello se concuerda en parte con lo mencionado por el autor, ya que, efectivamente

se tiene constancia de que se ha implementado un sistema específicamente para ver estos casos, los cuales en parte según lo que se ha logrado conocer por parte de los administrados, de cierto modo ha tenido resultados positivos, aún se presenta una lucha constante para lograr ofrecer un servicio de alta calidad y mucho más eficiente que el que se está proporcionando en la actualidad.

Para la Hipótesis específica N.º 2:

Respecto a la segunda hipótesis específica se consideró a la investigación de Velasco (2023), quien concluyó que existe una relación positiva alta entre el Trabajo Remoto y la satisfacción laboral y en los Trabajadores de la Dirección Regional de trabajo de Puno año 2021, ya que el Trabajo Remoto provocó satisfacción laboral en los colaboradores, ya que fue excepcional para salvaguardar la salud y cumplir con las actividades laborales; y la Tecnología de Información y Comunicación permitió que los trabajadores lo vean como una forma o medio de cumplir las actividades laborales.

Como resultado, se concluyó que el desempeño laboral se ha manifestado dentro del grado de complacencia de los usuarios en relación con la excelencia del servicio brindado por la entidad, según lo indicado en las encuestas reunidas para este análisis.

Para la hipótesis específica N.º 3:

De lo planteado en la tercera hipótesis específica, el autor Campos (2019) concluye en su estudio lo siguiente: La conclusión de que la calidad del servicio en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Lambayeque según manifiestan los usuarios existe la fiabilidad en un 48.49%, sensibilidad en un 36.56%, seguridad en un 49.03%, empatía en un 41.13% y elementos tangibles en un 57.65%, y estima la autora que no se brinda una calidad de servicio de manera suficiente, y por último preexiste todavía la insatisfacción de los usuarios por el servicio brindado.

Por lo cual se coincide con el autor al haberse demostrado una vez más que como mecanismo de prevención comunitario se ha podido implementar cierto apoyo, pero no resulta del todo suficiente, y ello ha sido detallado por un grupo considerable de la totalidad de los administrados que participaron de la presente indagación.

CONCLUSIONES

1. Se concluyó que la investigación demuestra que la eficiencia administrativa en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco está directamente vinculada a la implementación de normativas internas que regulan la gestión pública. A pesar de los avances en la incorporación de principios para una correcta administración pública, aún existen áreas de mejora que podrían fortalecer la transparencia y eficiencia del sistema. Si bien se han logrado avances en la resolución de conflictos laborales, se evidencia que la gestión de estos casos necesita continuar perfeccionándose para alcanzar niveles óptimos de eficiencia administrativa, especialmente en lo que respecta a la claridad y ejecución de las normativas.
2. Se concluyó que se ha identificado que la eficiencia administrativa en la Subdirección tiene un impacto directo sobre el proceso de inscripción de sindicatos. Sin embargo, aunque existen mecanismos establecidos para llevar a cabo estos trámites, algunos de los preceptos legales resultan redundantes o poco eficaces, lo que dificulta una mayor agilidad en los procesos. A pesar de la implementación de sistemas digitales para la gestión administrativa, la lucha por ofrecer un servicio más eficiente persiste, lo que indica que todavía es necesario optimizar los procedimientos para garantizar que la inscripción de los sindicatos sea más ágil y transparente.
3. Se concluyó que la investigación ha confirmado que existe una relación positiva entre la eficiencia administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores. La implementación de modalidades de trabajo remoto, como se observó en otros contextos, ha permitido que los trabajadores se sientan más satisfechos con su labor, especialmente en términos de salud y productividad. Esto, combinado con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), ha favorecido la percepción de los empleados sobre la calidad del servicio prestado por la Subdirección. No obstante, aún persisten áreas de oportunidad para mejorar la percepción

de los empleados respecto a la calidad y eficiencia de los servicios administrativos ofrecidos.

4. Se concluyó que en cuanto a la eficiencia administrativa en la terminación colectiva de contratos de trabajo y la aprobación de reglamentos internos del trabajo, la investigación ha mostrado que, a pesar de algunos avances en la implementación de procedimientos, aún existen deficiencias en la calidad del servicio brindado por la Subdirección. La investigación de Campos (2019) revela que la fiabilidad y la empatía son aspectos que deben mejorarse, ya que los usuarios aún sienten insatisfacción con algunos aspectos de los servicios administrativos. Si bien algunos mecanismos preventivos se han implementado, no son completamente suficientes para garantizar un servicio de calidad, lo que resalta la necesidad de un enfoque más eficaz y de mayor compromiso por parte de la institución.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere con énfasis reforzar los programas de formación y especialización destinados al equipo de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, si el fortalecimiento debe ser entendido como un proceso continuo y estratégico que permita actualizar y mejorar las competencias técnicas, legales y procedimentales del equipo a cargo, a ciencia cierta actualmente se dispone de personal destinado a brindar apoyo a los administrados, resulta evidente que la capacitación constante constituye un elemento clave para garantizar que dicho apoyo sea efectivo, eficiente y acorde a las exigencias de los usuarios.
2. La colaboración interinstitucional puede tomar diversas formas, como la creación de mesas de trabajo conjuntas, la suscripción de acuerdos de colaboración y la implementación de iniciativas colaborativas enfocados en la prevención y solución de conflictos permitirían a las entidades participantes afrontar las problemáticas desde un enfoque integral y articulado, lo que resultaría en una atención más ágil y efectiva a las demandas de los usuarios, siendo un referente destacado de esta estrategia es el caso de Ecuador, donde la colaboración interinstitucional ha permitido la implementación de mecanismos innovadores en la gestión de conflictos laborales.
3. Se recomienda implementar foros participativos dirigidos a los administrados, brindándoles un espacio estructurado y accesible para compartir de manera detallada sus experiencias, inquietudes y sugerencias respecto a los servicios recibidos en la sede de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, todos los foros deben diseñarse con el objetivo de fomentar un diálogo constructivo entre los usuarios y la institución, permitiendo identificar aspectos puntuales a optimizar en los trámites administrativos y en la excelencia del servicio brindado, estos foros podrían realizarse de manera

periódica, tanto de forma presencial como virtual, para garantizar una amplia participación de los administrados y superar barreras geográficas o de disponibilidad de tiempo.

4. Se sugiere efectuar una modificación legal a la Ley N° 27444, conocida como Ley de Procedimiento Administrativo, en el aspecto de que, aunque en el año 2022 se hizo una implementación de procesos de manera digital, empero la atención personalizada a los usuarios, debería continuar siendo considerada como punto de importancia, ya que aún hay usuarios que no tienen un entendimiento pleno de las plataformas digitales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blancas, C. (2013). *El despido en el derecho laboral peruano*. Editorial Jurista Editores.
- Campos, K. (2019). *Calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Lambayeque, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38671/Campos_TK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Celorio, H. (2023). La eficiencia administrativa y su control. Revista electrónica REDAV, N° 27, 2023, pp. 9-29 <https://cidep.online/ojs/index.php/redav/article/download/255/redav-27-01-pdf/46113>
- Crispín, W. (2012). *Control interno gubernamental y la eficiencia administrativa del área de tesorería del Gobierno Regional de Huancavelica* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/2373/Crispin%20Llantoy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Felipe, C. (s.f.). Principio de eficiencia en la actividad administrativa. Página Web FCABOGADOS <https://fc-abogados.com/principio-de-eficiencia-en-la-actividad-administrativa/>
- Galán, A. (s.f.). ¿Qué es una asesoría laboral y qué funciones desempeña un asesor laboral?. Portal web Holded. <https://www.holded.com/es/blog/que-es-una-asesoria-laboral>
- Gob.pe (sf.). *Sistematización y análisis de la información*. <https://guias.servicios.gob.pe/creacion-servicios-digitales/sistematizacion/index>
- Gobierno Regional del Callao (sf.). *Dirección de Prevención y Solución de Conflictos*. DRTPE. http://drtpe.regioncallao.gob.pe/direccion_prevencion.jsp

- Guzmán, J. (2011) *Tratado de la administración pública y el procedimiento administrativo* (Ed. Caballero Bustamante) https://www.academia.edu/100001481/TRATADO_DE_LA_ADMINISTRACION_PUBLICA_Y_DEL_PROCEDIMIENTO_ADMINISTRATIVO.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Huerta, J. (2004). La teoría de la eficiencia dinámica. *REVISTA PROCESOS DE MERCADO*, 1 (1), 11–71. <https://www.procesosdemercado.com/index.php/inicio/article/view/372>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2016, 12 de junio). *Registro de Organizaciones Sindicales*. <https://www2.trabajo.gob.pe/guia-de-tramites/tramites-t-u-p-a-del-mtpe/tupa-23/>
- Miranda, L. (2019). *Procedimientos administrativos y la satisfacción de servicio al administrado de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima-Perú, 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Telesup]. Repositorio Institucional UPT. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/1972/1/MIRANDA%20RIVERA%20LUZ%20ROCIO.pdf>
- Moreu, E. (2022). Principios generales de actuación administrativa. programación, formas de actuación administrativa, control de eficacia y eficiencia y derechos de las personas que se relacionan con la administración. *Revista Aragonesa de Administración Pública de la Universidad de Zaragoza*, 212-237. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8514299>
- Ñaupas, H., Palacios, J. Valdivia, M. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U.
- Palma, S. (2004). Escala de Clima Laboral CL/SPC. https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Pérez, V. y Tamayo, J. (2022). Derecho a la buena administración pública, referente de eficacia y eficiencia en la actividad administrativa. *Revista*

<https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/re/article/view/716>

Poquioma, A. *Eficiencia administrativa y el cumplimiento de la función de los trabajadores de la Gerencia Administrativa del Ministerio Público de San Martín, 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31625/poquioma_ra.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Presidencia del Consejo de ministros – Secretaría de Gestión Pública. (s.f.). Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2565517/Pol%C3%ADtica%20y%20Plan%20de%20Simplificacion%20Administrativa.pdf.pdf>

Ramos, L. (2015). *Los procesos de la administración pública y la satisfacción de los usuarios de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo Moquegua, en el año 2015* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Moquegua]. Repositorio Institucional UNAM. <https://repositorio.unam.edu.pe/items/1ef22803-56a7-43a6-9d49-cc1d4b93405d>

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administration*. Editorial Prentice-Hall

Sampieri, H., Collado, C. y Baptista, P. (2016). Metodología de la Investigación (Vol. 5ta Edición). McGRAW-HILL e INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Trillo, D. (2002). Análisis económico y eficiencia del sector público. VII Congreso Internacional del CLAD. Lisboa. <https://www.uv.es/vjaime/Políticas/Lecturas/Analisis%20economico%20y%20eficiencia%20del%20sector%20publico.pdf>

Valentín, M. (2022). Liderazgo y la Gestión de recursos humanos en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Huánuco - 2021 [Tesis de Maestría, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3708/Valentin%20Caldas%2c%20Maybe%c3%a9%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Velasco, V. (2023). *Satisfacción laboral y trabajo remoto en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo Puno – 2021* [Tesis de Maestría, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio Institucional UJCM.

http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2322/Vanessa_tesis_grad-acad_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zayas, P. Báez, R. Zayas, F. y Hernández, M. (2015). Causas de la Satisfacción Laboral en una Organización Comercializadora Mayorista. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, vol. 23(2), 35-51. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90943601004>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Espinoza Esteban, M. (2025). *Eficiencia administrativa en la subdirección de prevención y solución de conflictos laborales de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Huánuco, periodo 2022-2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

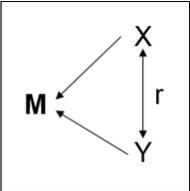
ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Autora: Bach. ESPINOZA ESTEBAN, Madeleyne Fiorella

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUÁNUCO, PERIODO 2022-2023

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo Alcance: Descriptivo-Explicativo Diseño: No experimental – transversal - correlacional
¿Cuál es la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023?	Determinar la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.	La relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023, es de manera mínima.	Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable dependiente	Población
PE1. ¿De qué manera se relaciona la eficiencia administrativa con la Inscripción al Registro de Sindicatos en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023?	OE1. Identificar la relación de la eficiencia administrativa con la Inscripción al Registro de Sindicatos en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.	HE1. La relación de la eficiencia administrativa con la Inscripción al Registro de Sindicatos en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023, es de manera mínima.	Eficiencia Administrativa	La población consistirá en 50 administrados que se encuentran tramitando un procedimiento administrativo en la Subdirección de Prevención, Solución de Conflictos Laborales del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Lima desde el año 2022-2023.

Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023?	Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.	periodo 2022-2023, se da de manera negativa.	Muestra
<p>PE2. ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023?</p>	<p>OE2. Verificar cuál es la relación entre satisfacción laboral y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.</p>	<p>HE2. No existe relación entre satisfacción laboral y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.</p>	<p>El estudio incluyó una muestra de 20 usuarios que están llevando a cabo un trámite administrativo en la Subdirección de Prevención y Resolución de Conflictos Laborales del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco desde el año 2022-2023.</p>
<p>PE3. ¿De qué manera se logra la eficiencia administrativa en la terminación colectiva de contratos de trabajo y aprobaciones del reglamento interno del trabajo en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023?</p>	<p>OE3. Determinar de qué manera se logra la eficiencia administrativa en la terminación colectiva de contratos de trabajo y aprobaciones del reglamento interno del trabajo en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.</p>	<p>HE3. No se logra la eficiencia administrativa en la terminación colectiva de contratos de trabajo y aprobaciones del reglamento interno del trabajo en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.</p>	

ANEXO 2

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE	La Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales es una oficina de línea directa de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo encargado de proponer políticas regionales en temas sociolaborales (DRTPE).	Asesoramiento a los trabajadores Inscripción al Registro de Sindicatos	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación legal - Promueve la conciliación - Orientación significativa - Notificación de respuesta - Medios que faciliten la inscripción
	Trillo (2002), considera que para evaluar la eficiencia del sector público hay que introducir elementos adicionales de juicio con objeto de establecer un marco de evaluación que recoja las peculiaridades productivas de este sector institucional.	Terminación colectiva y aprobación de reglamento interno Satisfacción de servicio Buenas prácticas Simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Personal capacitado - Charla informativa - Confiabilidad - Solución adecuada - Evaluación del desempeño laboral - Imparcialidad - Compromiso - Evita trámites engorrosos - Sistematización informativa

ANEXO 3

GUÍA DE ENCUESTA

TÍTULO: “Eficiencia administrativa en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023”

Participante:

Institución:

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera usted que personal de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda una orientación eficiente a los usuarios?					
2	¿Usted considera que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, promueve el extraproceso de trabajadores sindicales de manera eficiente?					
3	¿Usted cree que la orientación para la inscripción al Registro de Sindicatos que brinda la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se da de manera significativa?					
4	¿Usted estima que la inscripción al Registro de Sindicatos que efectúa la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se llega a notificar la respuesta de forma oportuna al domicilio de los usuarios?					
5	¿Considera usted que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ayuda a los usuarios a que la inscripción al Registro de Sindicatos sea más práctica?					
6	¿Percibe usted que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuentan con eficiente conocimiento para resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno?					
7	¿Percibe usted que los encargados de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE,					

	brindan alguna charla informativa para capacitar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos efectuados en dicho órgano estatal?					
8	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda confiabilidad al momento de efectuar algún procedimiento administrativo?					
9	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ejecutan una solución adecuada ante la problemática que se puede presentar ante un trámite administrativo?					
10	¿Considera que se realiza alguna evaluación a los trabajadores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, para lograr de esa forma una función eficiente en el ámbito administrativo?					
11	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?					
12	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?					
13	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?					
14	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?					

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

ANEXO 4
CONSENTIMIENTO INFORMADO
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ID:

FECHA: / /

TÍTULO: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUÁNUCO, PERIODO 2022-2023.

OBJETIVO:

Determinar la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

INVESTIGADOR: Madeleyne Fiorella Espinoza Esteban

Consentimiento / Participación voluntaria

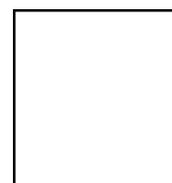
Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

Firmas del participante o responsable legal

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____



ANEXO 5

ENCUESTAS REALIZADAS

Anexo 04: Consentimiento informado
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ID: _____ **FECHA:** 28/09/24

TÍTULO: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUÁNUCO, PERIODO 2022-2023.

OBJETIVO:
Determinar la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

INVESTIGADOR: Madeleyne Fiorella Espinoza Esteban

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____ 

Firma del investigador responsable: _____ 



ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO

ANEXO N° 03: GUÍA DE ENCUESTA

TÍTULO: "Eficiencia administrativa en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023"

Participante: *Juan Angel Pineda Chávez*

Institución:

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera usted que personal de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda una orientación eficiente a los usuarios?				X	
2	¿Usted considera que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, promueve el extraproceso de trabajadores sindicales de manera eficiente?			X		
3	¿Usted cree que la orientación para la inscripción al Registro de Sindicatos que brinda la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se da de manera significativa?			X		
4	¿Usted estima que la inscripción al Registro de Sindicatos que efectúa la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se llega a notificar la respuesta de forma oportuna al domicilio de los usuarios?				X	
5	¿Considera usted que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ayuda a los usuarios a que la inscripción al Registro de					

	Sindicatos sea más práctica?				X	
6	¿Percibe usted que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuentan con eficiente conocimiento para resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno?				X	
7	¿Percibe usted que los encargados de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brindan alguna charla informativa para capacitar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos efectuados en dicho órgano estatal?					X
8	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda confiabilidad al momento de efectuar algún procedimiento administrativo?			X		
9	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ejecutan una solución adecuada ante la problemática que se puede presentar ante un trámite administrativo?				X	
10	¿Considera que se realiza alguna evaluación a los trabajadores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, para lograr de esa forma una					X

	función eficiente en el ámbito administrativo?				X	
11	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?				X	
12	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?					X
13	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?				X	
14	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?				X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Anexo 04: Consentimiento informado
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ID: _____ FECHA: 28/05/23

TÍTULO: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUANUCO, PERIODO 2022-2023.

OBJETIVO:

Determinar la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

INVESTIGADOR: Madeleyne Fiorella Espinoza Esteban

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____



ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO

ANEXO N° 03: GUÍA DE ENCUESTA

TÍTULO: "Eficiencia administrativa en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023"

Participante: *Luis Jaime Cayahuan Tungua*

Institución:

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera usted que personal de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda una orientación eficiente a los usuarios?				X	
2	¿Usted considera que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, promueve el extraproceso de trabajadores sindicales de manera eficiente?				X	
3	¿Usted cree que la orientación para la inscripción al Registro de Sindicatos que brinda la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se da de manera significativa?			X		
4	¿Usted estima que la inscripción al Registro de Sindicatos que efectúa la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se llega a notificar la respuesta de forma oportuna al domicilio de los usuarios?				X	
5	¿Considera usted que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ayuda a los usuarios a que la inscripción al Registro de					

	Sindicatos sea más práctica?			X		
6	¿Percibe usted que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuentan con eficiente conocimiento para resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno?			X		
7	¿Percibe usted que los encargados de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brindan alguna charla informativa para capacitar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos efectuados en dicho órgano estatal?			X		
8	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda confiabilidad al momento de efectuar algún procedimiento administrativo?			X		
9	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ejecutan una solución adecuada ante la problemática que se puede presentar ante un trámite administrativo?				X	
10	¿Considera que se realiza alguna evaluación a los trabajadores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, para lograr de esa forma una					

	función eficiente en el ámbito administrativo?				X	
11	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?				X	
12	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?			X		
13	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?			X		
14	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?				X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Anexo 04: Consentimiento informado
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ID:

FECHA: 26/09/24

TÍTULO: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUÁNUCO, PERIODO 2022-2023.

OBJETIVO:

Determinar la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

INVESTIGADOR: Madeleyne Fiorella Espinoza Esteban

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____



ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO

ANEXO N° 03: GUÍA DE ENCUESTA

TÍTULO: "Eficiencia administrativa en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023"

Participante: *Giovana Zamartha Trinidad Guzmán*.

Institución:

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera usted que personal de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda una orientación eficiente a los usuarios?				X	
2	¿Usted considera que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, promueve el extraproceso de trabajadores sindicales de manera eficiente?			X		
3	¿Usted cree que la orientación para la inscripción al Registro de Sindicatos que brinda la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se da de manera significativa?			X		
4	¿Usted estima que la inscripción al Registro de Sindicatos que efectúa la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se llega a notificar la respuesta de forma oportuna al domicilio de los usuarios?				X	
5	¿Considera usted que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ayuda a los usuarios a que la inscripción al Registro de					

	Sindicatos sea más práctica?			X		
6	¿Percibe usted que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuentan con eficiente conocimiento para resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno?				X	
7	¿Percibe usted que los encargados de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brindan alguna charla informativa para capacitar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos efectuados en dicho órgano estatal?			X		
8	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda confiabilidad al momento de efectuar algún procedimiento administrativo?			X		
9	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ejecutan una solución adecuada ante la problemática que se puede presentar ante un trámite administrativo?				X	
10	¿Considera que se realiza alguna evaluación a los trabajadores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, para lograr de esa forma una					

	función eficiente en el ámbito administrativo?			X		
11	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?				X	
12	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?			X		
13	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?				X	
14	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?				X	

Anexo 04: Consentimiento informado
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ID:

FECHA: 20/09/23

TÍTULO: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUÁNUCO, PERIODO 2022-2023.

OBJETIVO:

Determinar la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

INVESTIGADOR: Madeleyne Fiorella Espinoza Esteban

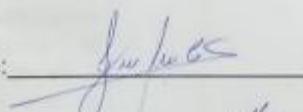
Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante:



Firma del investigador responsable:



ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO

ANEXO N° 03: GUÍA DE ENCUESTA

TÍTULO: "Eficiencia administrativa en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023"

Participante: *Gina Frank, Briz Solis*

Institución:

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera usted que personal de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda una orientación eficiente a los usuarios?				X	
2	¿Usted considera que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, promueve el extraproceso de trabajadores sindicales de manera eficiente?				X	
3	¿Usted cree que la orientación para la inscripción al Registro de Sindicatos que brinda la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se da de manera significativa?			X		
4	¿Usted estima que la inscripción al Registro de Sindicatos que efectúa la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se llega a notificar la respuesta de forma oportuna al domicilio de los usuarios?				X	
5	¿Considera usted que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ayuda a los usuarios a que la inscripción al Registro de					

	Sindicatos sea más práctica?				X	
6	¿Percibe usted que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuentan con eficiente conocimiento para resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno?				X	
7	¿Percibe usted que los encargados de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brindan alguna charla informativa para capacitar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos efectuados en dicho órgano estatal?			X		
8	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda confiabilidad al momento de efectuar algún procedimiento administrativo?				X	
9	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ejecutan una solución adecuada ante la problemática que se puede presentar ante un trámite administrativo?			X		
10	¿Considera que se realiza alguna evaluación a los trabajadores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, para lograr de esa forma una					

	función eficiente en el ámbito administrativo?			X		
11	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?				X	
12	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?				X	
13	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?			X		
14	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?			X		

Anexo 04: Consentimiento informado
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ID:

FECHA: 26/09/2021

TÍTULO: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUÁNUCO, PERIODO 2022-2023.

OBJETIVO:

Determinar la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

INVESTIGADOR: Madeleyne Fiorella Espinoza Esteban

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____



ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO

ANEXO N° 03: GUÍA DE ENCUESTA

TÍTULO: "Eficiencia administrativa en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023"

Participante: LAYDES RODRIGUEZ RUIZ

Institución:

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera usted que personal de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda una orientación eficiente a los usuarios?				X	
2	¿Usted considera que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, promueve el extraproceso de trabajadores sindicales de manera eficiente?				X	
3	¿Usted cree que la orientación para la inscripción al Registro de Sindicatos que brinda la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se da de manera significativa?			X		
4	¿Usted estima que la inscripción al Registro de Sindicatos que efectúa la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se llega a notificar la respuesta de forma oportuna al domicilio de los usuarios?				X	
5	¿Considera usted que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ayuda a los usuarios a que la inscripción al Registro de					

	Sindicatos sea más práctica?			X		
6	¿Percibe usted que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuentan con eficiente conocimiento para resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno?				X	
7	¿Percibe usted que los encargados de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brindan alguna charla informativa para capacitar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos efectuados en dicho órgano estatal?			X		
8	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda confiabilidad al momento de efectuar algún procedimiento administrativo?			X		
9	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ejecutan una solución adecuada ante la problemática que se puede presentar ante un trámite administrativo?				X	
10	¿Considera que se realiza alguna evaluación a los trabajadores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, para lograr de esa forma una					

	función eficiente en el ámbito administrativo?			X		
11	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?				X	
12	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?			X		
13	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?			X		
14	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?				X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Anexo 04: Consentimiento informado
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ID:

FECHA: 26/07/24

TÍTULO: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUANUCO, PERIODO 2022-2023.

OBJETIVO:

Determinar la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

INVESTIGADOR: Madeleyne Fiorella Espinoza Esteban

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante:

Firma del investigador responsable:



ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO

ANEXO N° 03: GUÍA DE ENCUESTA

TÍTULO: "Eficiencia administrativa en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023"

Participante: Ana María Bujarrano Zelaya

Institución:

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera usted que personal de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda una orientación eficiente a los usuarios?				X	
2	¿Usted considera que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, promueve el extraproceso de trabajadores sindicales de manera eficiente?			X		
3	¿Usted cree que la orientación para la inscripción al Registro de Sindicatos que brinda la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se da de manera significativa?				X	
4	¿Usted estima que la inscripción al Registro de Sindicatos que efectúa la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se llega a notificar la respuesta de forma oportuna al domicilio de los usuarios?					X
5	¿Considera usted que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ayuda a los usuarios a que la inscripción al Registro de					

	función eficiente en el ámbito administrativo?				X	
11	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?			X		
12	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?				X	
13	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?				X	
14	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?			X		

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Anexo 04: Consentimiento informado
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ID:

FECHA: 26/04/24

TÍTULO: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUÁNUCO, PERIODO 2022-2023.

OBJETIVO:

Determinar la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

INVESTIGADOR: Madeleyne Fiorella Espinoza Esteban

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____



ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO

ANEXO N° 03: GUÍA DE ENCUESTA

TÍTULO: "Eficiencia administrativa en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023"

Participante: JOSE VITO VILLACORDA SALAZAR

Institución:

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera usted que personal de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda una orientación eficiente a los usuarios?				X	
2	¿Usted considera que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, promueve el extraproceso de trabajadores sindicales de manera eficiente?				X	
3	¿Usted cree que la orientación para la inscripción al Registro de Sindicatos que brinda la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se da de manera significativa?			X		
4	¿Usted estima que la inscripción al Registro de Sindicatos que efectúa la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se llega a notificar la respuesta de forma oportuna al domicilio de los usuarios?			X		
5	¿Considera usted que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ayuda a los usuarios a que la inscripción al Registro de				X	

	Sindicatos sea más práctica?					
6	¿Percibe usted que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuentan con eficiente conocimiento para resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno?				X	
7	¿Percibe usted que los encargados de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brindan alguna charla informativa para capacitar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos efectuados en dicho órgano estatal?				X	
8	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda confiabilidad al momento de efectuar algún procedimiento administrativo?				X	
9	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ejecutan una solución adecuada ante la problemática que se puede presentar ante un trámite administrativo?				X	
10	¿Considera que se realiza alguna evaluación a los trabajadores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, para lograr de esa forma una					

	función eficiente en el ámbito administrativo?				X	
11	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?				X	
12	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?			X		
13	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?				X	
14	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?				X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Anexo 04: Consentimiento informado
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ID:

FECHA: 26/05/24

TÍTULO: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUANUCO, PERIODO 2022-2023.

OBJETIVO:

Determinar la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

INVESTIGADOR: Madeleyne Fiorella Espinoza Esteban

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____



ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO

ANEXO N° 03: GUÍA DE ENCUESTA

TÍTULO: "Eficiencia administrativa en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023"

Participante: *Deydi Noreña Bernardo*

Institución:

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera usted que personal de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda una orientación eficiente a los usuarios?				X	
2	¿Usted considera que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, promueve el extraproceso de trabajadores sindicales de manera eficiente?				X	
3	¿Usted cree que la orientación para la inscripción al Registro de Sindicatos que brinda la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se da de manera significativa?			X		
4	¿Usted estima que la inscripción al Registro de Sindicatos que efectúa la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se llega a notificar la respuesta de forma oportuna al domicilio de los usuarios?				X	
5	¿Considera usted que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ayuda a los usuarios a que la inscripción al Registro de					

	Sindicatos sea más práctica?				X	
6	¿Percibe usted que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuentan con eficiente conocimiento para resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno?			X		
7	¿Percibe usted que los encargados de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brindan alguna charla informativa para capacitar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos efectuados en dicho órgano estatal?			X		
8	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda confiabilidad al momento de efectuar algún procedimiento administrativo?				X	
9	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ejecutan una solución adecuada ante la problemática que se puede presentar ante un trámite administrativo?			X		
10	¿Considera que se realiza alguna evaluación a los trabajadores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, para lograr de esa forma una					

	función eficiente en el ámbito administrativo?				X	
11	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?				X	
12	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?				X	
13	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?			X		
14	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?				X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Anexo 04: Consentimiento informado
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ID: _____ FECHA: 26/07/23

TÍTULO: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUANUCO, PERIODO 2022-2023.

OBJETIVO:

Determinar la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

INVESTIGADOR: Madeleyne Fiorella Espinoza Esteban

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: Esposito

Firma del investigador responsable: MFE



ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO

ANEXO N° 03: GUÍA DE ENCUESTA

TÍTULO: "Eficiencia administrativa en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023"

Participante: BIVIRA FERNANDEZ ZANALLOS

Institución:

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera usted que personal de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda una orientación eficiente a los usuarios?				X	
2	¿Usted considera que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, promueve el extraproceso de trabajadores sindicales de manera eficiente?			X		
3	¿Usted cree que la orientación para la inscripción al Registro de Sindicatos que brinda la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se da de manera significativa?			X		
4	¿Usted estima que la inscripción al Registro de Sindicatos que efectúa la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se llega a notificar la respuesta de forma oportuna al domicilio de los usuarios?				X	
5	¿Considera usted que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ayuda a los usuarios a que la inscripción al Registro de			X		

	Sindicatos sea más práctica?				X	
6	¿Percibe usted que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuentan con eficiente conocimiento para resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno?				X	
7	¿Percibe usted que los encargados de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brindan alguna charla informativa para capacitar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos efectuados en dicho órgano estatal?				X	
8	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda confiabilidad al momento de efectuar algún procedimiento administrativo?				X	
9	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ejecutan una solución adecuada ante la problemática que se puede presentar ante un trámite administrativo?					X
10	¿Considera que se realiza alguna evaluación a los trabajadores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, para lograr de esa forma una				X	

	función eficiente en el ámbito administrativo?				X	
11	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?				X	
12	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?					X
13	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?				X	
14	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?				X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Anexo 04: Consentimiento informado
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ID:

FECHA: 28/05/2024

TÍTULO: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUANUCO, PERIODO 2022-2023.

OBJETIVO:

Determinar la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

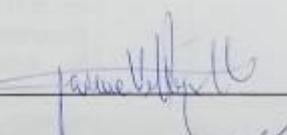
INVESTIGADOR: Madeleyne Fiorella Espinoza Esteban

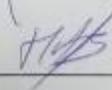
Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: 

Firma del investigador responsable: 



ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO

ANEXO N° 03: GUÍA DE ENCUESTA

TÍTULO: "Eficiencia administrativa en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023"

Participante: Jaime Percy Villogas Huastrosa

Institución:

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera usted que personal de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda una orientación eficiente a los usuarios?				X	
2	¿Usted considera que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, promueve el extraproceso de trabajadores sindicales de manera eficiente?			X		
3	¿Usted cree que la orientación para la inscripción al Registro de Sindicatos que brinda la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se da de manera significativa?				X	
4	¿Usted estima que la inscripción al Registro de Sindicatos que efectúa la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se llega a notificar la respuesta de forma oportuna al domicilio de los usuarios?			X		
5	¿Considera usted que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ayuda a los usuarios a que la inscripción al Registro de				X	

	Sindicatos sea más práctica?					
6	¿Percibe usted que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuentan con eficiente conocimiento para resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno?				Y	
7	¿Percibe usted que los encargados de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brindan alguna charla informativa para capacitar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos efectuados en dicho órgano estatal?			Y		
8	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda confiabilidad al momento de efectuar algún procedimiento administrativo?				Y	
9	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ejecutan una solución adecuada ante la problemática que se puede presentar ante un trámite administrativo?			Y		
10	¿Considera que se realiza alguna evaluación a los trabajadores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, para lograr de esa forma una					

	función eficiente en el ámbito administrativo?				X	
11	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?				X	
12	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?			X		
13	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?			X		
14	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?				X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Anexo 04: Consentimiento informado
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ID:

FECHA: / /

TÍTULO: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUANUCO, PERIODO 2022-2023.

OBJETIVO:

Determinar la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

INVESTIGADOR: Madeleyne Fiorella Espinoza Esteban

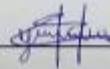
Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

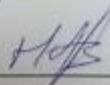
• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____



Firma del investigador responsable: _____



ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO

ANEXO N° 03: GUÍA DE ENCUESTA

TÍTULO: "Eficiencia administrativa en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023"

Participante: *Yhago Antonella Anampa Bravo*

Institución:

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera usted que personal de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda una orientación eficiente a los usuarios?				X	
2	¿Usted considera que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, promueve el extraproceso de trabajadores sindicales de manera eficiente?				X	
3	¿Usted cree que la orientación para la inscripción al Registro de Sindicatos que brinda la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se da de manera significativa?			X		
4	¿Usted estima que la inscripción al Registro de Sindicatos que efectúa la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se llega a notificar la respuesta de forma oportuna al domicilio de los usuarios?			X		
5	¿Considera usted que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ayuda a los usuarios a que la inscripción al Registro de					

	Sindicatos sea más práctica?				X	
6	¿Percibe usted que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuentan con eficiente conocimiento para resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno?				X	
7	¿Percibe usted que los encargados de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brindan alguna charla informativa para capacitar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos efectuados en dicho órgano estatal?			Y		
8	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda confiabilidad al momento de efectuar algún procedimiento administrativo?			X		
9	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ejecutan una solución adecuada ante la problemática que se puede presentar ante un trámite administrativo?			X		
10	¿Considera que se realiza alguna evaluación a los trabajadores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, para lograr de esa forma una				X	

	función eficiente en el ámbito administrativo?					
11	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?				X	
12	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?				X	
13	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?				X	
14	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?			X		

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Anexo 04: Consentimiento informado
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ID:

FECHA: 24/09/2024

TÍTULO: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUANUCO, PERIODO 2022-2023.

OBJETIVO:

Determinar la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

INVESTIGADOR: Madeleyne Fiorella Espinoza Esteban

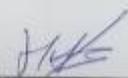
Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante:  _____

Firma del investigador responsable:  _____



ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO

ANEXO N° 03: GUÍA DE ENCUESTA

TÍTULO: "Eficiencia administrativa en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023"

Participante: *Angie Tatiana Mandujano Caldas*

Institución:

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera usted que personal de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda una orientación eficiente a los usuarios?				X	
2	¿Usted considera que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, promueve el extraproceso de trabajadores sindicales de manera eficiente?				X	
3	¿Usted cree que la orientación para la inscripción al Registro de Sindicatos que brinda la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se da de manera significativa?			X		
4	¿Usted estima que la inscripción al Registro de Sindicatos que efectúa la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se llega a notificar la respuesta de forma oportuna al domicilio de los usuarios?			X		
5	¿Considera usted que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ayuda a los usuarios a que la inscripción al Registro de				X	

	Sindicatos sea más práctica?					
6	¿Percibe usted que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuentan con eficiente conocimiento para resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno?				X	
7	¿Percibe usted que los encargados de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brindan alguna charla informativa para capacitar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos efectuados en dicho órgano estatal?				X	
8	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda confiabilidad al momento de efectuar algún procedimiento administrativo?				X	
9	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ejecutan una solución adecuada ante la problemática que se puede presentar ante un trámite administrativo?			X		
10	¿Considera que se realiza alguna evaluación a los trabajadores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, para lograr de esa forma una				X	

	función eficiente en el ámbito administrativo?					
11	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?				X	
12	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?				X	
13	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?				X	
14	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?				X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Anexo 04: Consentimiento informado
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ID:

FECHA: 20/09/23

TÍTULO: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUANUCO, PERIODO 2022-2023.

OBJETIVO:

Determinar la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

INVESTIGADOR: Madeleyne Fiorella Espinoza Esteban

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____



ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO

ANEXO N° 03: GUÍA DE ENCUESTA

TÍTULO: "Eficiencia administrativa en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023"

Participante: DAVID

Institución:

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera usted que personal de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda una orientación eficiente a los usuarios?				X	
2	¿Usted considera que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, promueve el extraproceso de trabajadores sindicales de manera eficiente?				X	
3	¿Usted cree que la orientación para la inscripción al Registro de Sindicatos que brinda la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se da de manera significativa?			X		
4	¿Usted estima que la inscripción al Registro de Sindicatos que efectúa la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se llega a notificar la respuesta de forma oportuna al domicilio de los usuarios?			X		
5	¿Considera usted que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ayuda a los usuarios a que la inscripción al Registro de				X	

	función eficiente en el ámbito administrativo?				X	
11	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?				X	
12	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?			X		
13	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?				X	
14	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?				X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Anexo 04: Consentimiento informado
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ID: _____ **FECHA:** 26/09/24

TÍTULO: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUÁNUCO, PERIODO 2022-2023.

OBJETIVO:

Determinar la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

INVESTIGADOR: Madeleyne Fiorella Espinoza Esteban

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____



	Sindicatos sea más práctica?				X	
6	¿Percibe usted que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuentan con eficiente conocimiento para resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno?				X	
7	¿Percibe usted que los encargados de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brindan alguna charla informativa para capacitar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos efectuados en dicho órgano estatal?				X	
8	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda confiabilidad al momento de efectuar algún procedimiento administrativo?			X		
9	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ejecutan una solución adecuada ante la problemática que se puede presentar ante un trámite administrativo?				X	
10	¿Considera que se realiza alguna evaluación a los trabajadores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, para lograr de esa forma una					

	función eficiente en el ámbito administrativo?				X	
11	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?				X	
12	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?			X		
13	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?				X	
14	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?			X		

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Anexo 04: Consentimiento informado
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ID:

FECHA: 11/07/23

TÍTULO: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUANUCO, PERIODO 2022-2023.

OBJETIVO:

Determinar la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

INVESTIGADOR: Madeleyne Fiorella Espinoza Esteban

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____



ANEXO N° 03: GUÍA DE ENCUESTA

TÍTULO: "Eficiencia administrativa en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023"

Participante: *Karolya Patricia Rondela Vico de Braun*

Institución:

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera usted que personal de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda una orientación eficiente a los usuarios?				X	
2	¿Usted considera que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, promueve el extraproceso de trabajadores sindicales de manera eficiente?				X	
3	¿Usted cree que la orientación para la inscripción al Registro de Sindicatos que brinda la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se da de manera significativa?			X		
4	¿Usted estima que la inscripción al Registro de Sindicatos que efectúa la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se llega a notificar la respuesta de forma oportuna al domicilio de los usuarios?				X	
5	¿Considera usted que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ayuda a los usuarios a que la inscripción al Registro de					

	Sindicatos sea más práctica?				X	
6	¿Percibe usted que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuentan con eficiente conocimiento para resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno?			X		
7	¿Percibe usted que los encargados de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brindan alguna charla informativa para capacitar a los usuarios sobre los procedimientos administrativas efectuados en dicho órgano estatal?			X		
8	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda confiabilidad al momento de efectuar algún procedimiento administrativo?				X	
9	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ejecutan una solución adecuada ante la problemática que se puede presentar ante un trámite administrativo?			X		
10	¿Considera que se realiza alguna evaluación a los trabajadores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, para lograr de esa forma una					

	función eficiente en el ámbito administrativo?			X		
11	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?				X	
12	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?			X		
13	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?				X	
14	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?			X		

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Anexo 04: Consentimiento informado
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ID:

FECHA: 24/01/24

TÍTULO: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUÁNUCO, PERIODO 2022-2023.

OBJETIVO:

Determinar la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

INVESTIGADOR: Madeleyne Fiorella Espinoza Esteban

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: Angel M. Machado M.

Firma del investigador responsable: M. E.



ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO

ANEXO N° 03: GUÍA DE ENCUESTA

TÍTULO: "Eficiencia administrativa en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023"

Participante: *Angel M. Marcelotta Maguina*

Institución:

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera usted que personal de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda una orientación eficiente a los usuarios?				X	
2	¿Usted considera que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, promueve el extraproceso de trabajadores sindicales de manera eficiente?				X	
3	¿Usted cree que la orientación para la inscripción al Registro de Sindicatos que brinda la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se da de manera significativa?			X		
4	¿Usted estima que la inscripción al Registro de Sindicatos que efectúa la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se llega a notificar la respuesta de forma oportuna al domicilio de los usuarios?				X	
5	¿Considera usted que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ayuda a los usuarios a que la inscripción al Registro de					

	Sindicatos sea más práctica?				X	
6	¿Percibe usted que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuentan con eficiente conocimiento para resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno?				X	
7	¿Percibe usted que los encargados de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brindan alguna charla informativa para capacitar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos efectuados en dicho órgano estatal?			X		
8	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda confiabilidad al momento de efectuar algún procedimiento administrativo?			X	X	
9	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ejecutan una solución adecuada ante la problemática que se puede presentar ante un trámite administrativo?				X	
10	¿Considera que se realiza alguna evaluación a los trabajadores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, para lograr de esa forma una			X		

	función eficiente en el ámbito administrativo?					
11	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?				X	
12	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?				X	
13	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?			X		
14	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?				X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Anexo 04: Consentimiento informado
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ID: _____ **FECHA:** 20/09/23

TÍTULO: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUANUCO, PERIODO 2022-2023.

OBJETIVO:

Determinar la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

INVESTIGADOR: Madeleyne Fiorella Espinoza Esteban

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____



ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO

ANEXO N° 03: GUÍA DE ENCUESTA

TÍTULO: "Eficiencia administrativa en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023"

Participante: *Jorge Raúl Martel Almonacid*

Institución:

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera usted que personal de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda una orientación eficiente a los usuarios?			X		
2	¿Usted considera que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, promueve el extraproceso de trabajadores sindicales de manera eficiente?				X	
3	¿Usted cree que la orientación para la inscripción al Registro de Sindicatos que brinda la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se da de manera significativa?			X		
4	¿Usted estima que la inscripción al Registro de Sindicatos que efectúa la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se llega a notificar la respuesta de forma oportuna al domicilio de los usuarios?			X		
5	¿Considera usted que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ayuda a los usuarios a que la inscripción al Registro de					

	Sindicatos sea más práctica?				X	
6	¿Percibe usted que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuentan con eficiente conocimiento para resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno?				X	
7	¿Percibe usted que los encargados de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brindan alguna charla informativa para capacitar a los usuarios sobre los procedimientos administrativas efectuados en dicho órgano estatal?			X		
8	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda confiabilidad al momento de efectuar algún procedimiento administrativo?				X	
9	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ejecutan una solución adecuada ante la problemática que se puede presentar ante un trámite administrativo?			X		
10	¿Considera que se realiza alguna evaluación a los trabajadores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, para lograr de esa forma una					

	función eficiente en el ámbito administrativo?			X		
11	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?			X		
12	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?			X		
13	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?				X	
14	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?			X		

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Anexo 04: Consentimiento informado
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ID: _____ FECHA: 21/04/23

TÍTULO: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUANUCO, PERIODO 2022-2023.

OBJETIVO:

Determinar la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

INVESTIGADOR: Madeleyne Fiorella Espinoza Esteban

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____



	Sindicatos sea más práctica?					
6	¿Percibe usted que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuentan con eficiente conocimiento para resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno?				X	
7	¿Percibe usted que los encargados de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brindan alguna charla informativa para capacitar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos efectuados en dicho órgano estatal?				X	
8	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda confiabilidad al momento de efectuar algún procedimiento administrativo?			X		
9	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ejecutan una solución adecuada ante la problemática que se puede presentar ante un trámite administrativo?				X	
10	¿Considera que se realiza alguna evaluación a los trabajadores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, para lograr de esa forma una					

	función eficiente en el ámbito administrativo?					
11	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?				X	
12	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?				X	
13	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?				X	
14	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?				X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Anexo 04: Consentimiento informado
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ID: _____ FECHA: 28/07/23

TÍTULO: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUÁNUCO, PERIODO 2022-2023.

OBJETIVO:

Determinar la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

INVESTIGADOR: Madeleyne Fiorella Espinoza Esteban

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____



ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO

ANEXO N° 03: GUÍA DE ENCUESTA

TÍTULO: "Eficiencia administrativa en la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023"

Participante: *Deives Bana Celestino Cotina*

Institución:

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Considera usted que personal de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda una orientación eficiente a los usuarios?				X	
2	¿Usted considera que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, promueve el extraproceso de trabajadores sindicales de manera eficiente?			X		
3	¿Usted cree que la orientación para la inscripción al Registro de Sindicatos que brinda la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se da de manera significativa?			X		
4	¿Usted estima que la inscripción al Registro de Sindicatos que efectúa la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, se llega a notificar la respuesta de forma oportuna al domicilio de los usuarios?				X	
5	¿Considera usted que la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ayuda a los usuarios a que la inscripción al Registro de			X		

	Sindicatos sea más práctica?					
6	¿Percibe usted que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuentan con eficiente conocimiento para resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno?				X	
7	¿Percibe usted que los encargados de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brindan alguna charla informativa para capacitar a los usuarios sobre los procedimientos administrativas efectuados en dicho órgano estatal?				X	
8	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda confiabilidad al momento de efectuar algún procedimiento administrativo?				X	
9	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ejecutan una solución adecuada ante la problemática que se puede presentar ante un trámite administrativo?			X		
10	¿Considera que se realiza alguna evaluación a los trabajadores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, para lograr de esa forma una					

	función eficiente en el ámbito administrativo?				X	
11	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?			X		
12	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?				X	
13	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?			X		
14	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?			X		

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

Anexo 04: Consentimiento informado
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

ID: _____ FECHA: 28/09/24
TÍTULO: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO DE HUANUCO, PERIODO 2022-2023.

OBJETIVO:
Determinar la relación entre eficiencia administrativa y la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huánuco, periodo 2022-2023.

INVESTIGADOR: Madeleyne Fiorella Espinoza Esteban

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____


Firma del investigador responsable: _____




	Sindicatos sea más práctica?			X		
6	¿Percibe usted que los servidores de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuentan con eficiente conocimiento para resolver los trámites de terminación colectiva de trabajo y para la aprobación de reglamento interno?				X	
7	¿Percibe usted que los encargados de la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brindan alguna charla informativa para capacitar a los usuarios sobre los procedimientos administrativos efectuados en dicho órgano estatal?			X		
8	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, brinda confiabilidad al momento de efectuar algún procedimiento administrativo?			X		
9	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, ejecutan una solución adecuada ante la problemática que se puede presentar ante un trámite administrativo?				X	
10	¿Considera que se realiza alguna evaluación a los trabajadores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, para lograr de esa forma una					

	función eficiente en el ámbito administrativo?			X		
11	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, sean imparciales al momento de atender a los usuarios o tienen favoritismo?				X	
12	¿Considera usted que los servidores de la Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, tengan compromiso al momento de que se encuentren a cargo para dar solución a algún trámite?			X		
13	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con algún mecanismo de simplificación administrativa para evitar trámites engorrosos?			X		
14	¿Percibe usted que la oficina de Subdirección de Prevención y Solución de Conflictos Laborales de la DRTPE, cuente con una sistematización informativa para así atender de manera organizada a los usuarios?				X	

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

ANEXO 6 PANEL FOTOGRÁFICO



