

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

“COMPETENCIA PROFESIONAL DEL SERVIDOR PÚBLICO Y LA EFICIENCIA DEL SERVICIO AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAY-KICHWA 2022”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTORA: Chavez Torres, Aymée Digla

ASESOR: Linares Beraún William Giovanni

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

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

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Políticas públicas, economía e inversión

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Ciencias políticas

Disciplina: Administración pública

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

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

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 71772400

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 07750878

Grado/Título: Maestro en gestión pública para el desarrollo Social

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

H

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Vidal Amiquero, Carolina Jesús	Magister en ciencias empresariales	40619662	0000-0002-6128-185X
2	Mancilla Chamorro, Carina Tomasa	Maestra en gestión pública	43818629	0000-0002-8698-4738
3	Dávila Sánchez, Eddie Jerry	Doctor en administración	22418703	0000-0003-4893-3283

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:00 horas del día 25 del mes de julio del año 2022**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

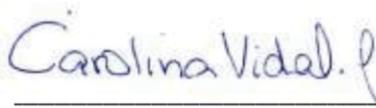
Mtra. Carolina Jesús Vidal Amiquero	(Presidenta)
Mtra. Carina Tomasa Mancilla Chamorro	(Secretaria)
Mtro. Eddie Jerry Dávila Sánchez	(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 1051-2022-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada **COMPETENCIA PROFESIONAL DEL SERVIDOR PÚBLICO Y LA EFICIENCIA DEL SERVICIO AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAY-KICHWA 2022**". presentada por el (la) Bachiller, **CHAVEZ TORRES, AYMÉE DIGLA**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

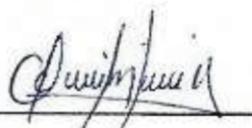
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

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** con el calificativo cuantitativo de **12 (Doce)** y cualitativo de **Suficiente** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

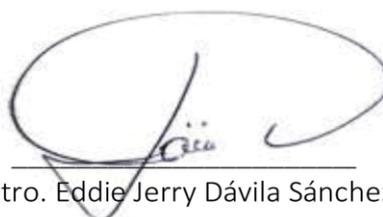
Siendo las **17 horas del día 25 del mes de julio del año 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtra. Carolina Jesús Vidal Amiquero
PRESIDENTE



Mtra. Carina Tomasa Mancilla
Chamorro
SECRETARIA



Mtro. Eddie Jerry Dávila Sánchez
VOCAL

DEDICATORIA

La tesis que se presenta, está dedicada a mi familia, puesto que ellos fueron el soporte financiero y emocional.

En particular a mis padres que me dieron la vida y protección.

A mi hermana por apoyarme cada instante en mis estudios.

Y a todos los que alguna vez estuvieron conmigo.

La tesista

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento en primer lugar al profesor Linares Beraún William Giovanni, que gracias a sus conocimientos y capacidades impartidos se ha podido elaborar el trabajo de investigación.

Mi agradecimiento a los profesores de la Universidad de Huánuco, en especial de la carrera de Administración de Empresas, que fueron mentores y asesores durante los años de estudio en las aulas, la cual permitió producir un profesional competente para desempeñar en la carrera de Administración de empresas.

Finalmente, mi agradecimiento a los ciudadanos del Distrito de Tomaykichwa por el tiempo brindado en el desarrollo de las encuestas, las cuales fueron importantes para el desarrollo de la presente investigación.

La tesista

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I	14
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Descripción del Problema	14
1.2. Formulación del Problema	17
1.2.1. Problema General.....	17
1.2.2. Problemas Específicos	17
1.3. Objetivo General	18
1.4. Objetivos Específicos	18
1.5. Justificación de la Investigación	18
1.5.1. Justificación Teórica	18
1.5.2. Justificación Práctico	18
1.5.3. Justificación Metodológica	19
1.6. Limitaciones de la Investigación.....	19
1.6.1. En el acceso a la información.....	19
1.7. Viabilidad de la Investigación	19
CAPÍTULO II	20
2. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	20
2.1.1. Antecedentes a Nivel Internacional	20
2.1.2. Antecedentes a Nivel Nacional.....	22
2.1.3. Antecedentes a Nivel Local	23
2.2. Bases Teóricas	25
2.2.1. Competencia profesional	25
2.2.2. Eficiencia del servicio	31
2.3. Definiciones Conceptuales.....	35

2.4.	Hipótesis	37
2.4.1.	Hipótesis General	37
2.4.2.	Hipótesis Específicas.....	37
2.5.	Variables	37
2.5.1.	Variable Dependiente:	37
2.5.2.	Variable Independiente:.....	38
2.6.	Operacionalización de Variables	39
CAPÍTULO III		41
3.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	41
3.1.	Tipo de Investigación	41
3.1.1.	Enfoque.....	41
3.1.2.	Alcance o Nivel	42
3.1.3.	Diseño.....	43
3.2.	Población y Muestra.....	44
3.2.1.	Población	44
3.2.2.	Muestra	45
3.3.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	46
3.3.1.	Técnica	46
3.3.2.	Instrumento	47
3.4.	Técnicas para el procedimiento y análisis de la información.....	47
3.4.1.	Técnica para el procesamiento de la información.....	47
3.4.2.	Técnica para el análisis de la información	47
CAPÍTULO IV.....		48
4.	RESULTADOS.....	48
4.1.	Procesamiento de datos	48
4.1.1.	Competencia profesional.....	48
4.1.2.	Eficiencia del servicio	57
4.2.	Contratación de hipótesis.....	66
4.2.1.	Hipótesis general	66
4.2.2.	Hipótesis específicas	69
CAPITULO V.....		72
5.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	72
5.1.	Discusión de resultados	72
CONCLUSIONES		76

RECOMENDACIONES.....	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
ANEXOS.....	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Reporte de población mayores a 18 años en el Distrito de Tomaykichwa	45
Tabla 2. ¿EL servidor Municipal demuestra dominio de las normas y reglamentos internos de la entidad?	48
Tabla 3. ¿El servidor Municipal le asesora de manera coherente los procesos administrativos que cumplen los documentos para su atención? .	49
Tabla 4. ¿Cuándo usted fue a realizar alguna gestión en la entidad el servidor Municipal ha demostrado conocimiento de sus funciones?	50
Tabla 5. ¿El servidor Municipal de la entidad hace comentarios negativos de las demás áreas administrativas cuando es atendido?	51
Tabla 6. ¿Alguna vez, le pusieron condiciones personales con la finalidad de ser atendido más rápido?	52
Tabla 7. ¿Los servidores Municipales de la entidad demuestran carisma y sociabilidad al momento de atender al ciudadano?	53
Tabla 8. ¿Los servidores Municipales de la entidad demuestra una comunicación asertiva al momento de atender al ciudadano?	54
Tabla 9. ¿La información que recibe usted por parte del servidor Municipal de la entidad es comprensible y satisfactoria?.....	55
Tabla 10. ¿El servidor Municipal de la entidad, domina sus funciones en el área donde labora?.....	56
Tabla 11. ¿Cuándo hay un acto público de rendición de cuentas por parte de la entidad, los servidores Municipales están presentes y acompañan a sus autoridades?	57
Tabla 12. ¿El servidor Municipal de la entidad se responsabiliza de los errores cometidos en su trámite realizado?	58
Tabla 13. ¿El servidor Municipal de la entidad demuestra satisfacción al momento de dar su atención al ciudadano?	59

Tabla 14. ¿La atención del servicio por parte de los servidores Municipales ha permitido mejorar su gestión?	60
Tabla 15. ¿El servidor Municipal, demuestra capacidad de solución de cualquier problema que pueda ocurrir con su trámite?.....	61
Tabla 16. ¿El servidor Municipal, demostró empeño y capacidad al momento de haber sido atendido?	62
Tabla 17. ¿El servidor Municipal, lo escucha atentamente cualquier reclamo o situación observada del recurrente?	63
Tabla 18. ¿El servidor Municipal ha sido muy oportuno y coherente con su atención brindada?	64
Tabla 19. ¿Alguna vez le hicieron esperar todo un día para darle atención y tramite a la solicitud que presento?.....	65
Tabla 20. nivel de correlación entre competencia profesional y eficiencia del servicio.....	68
Tabla 21. Nivel de correlación entre experiencia profesional y eficiencia del servicio.....	69
Tabla 22. Nivel de correlación entre conducta ético funcional y eficiencia del servicio.....	70
Tabla 23. Nivel de correlación entre habilidades profesionales y eficiencia del servicio.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿EL servidor Municipal demuestra dominio de las normas y reglamentos internos de la entidad?	48
Figura 2. ¿El servidor Municipal le asesora de manera coherente los procesos administrativos que cumplen los documentos para su atención? .	49
Figura 3. ¿Cuándo usted fue a realizar alguna gestión en la entidad el servidor Municipal ha demostrado conocimiento de sus funciones?	50
Figura 4. ¿El servidor Municipal de la entidad hace comentarios negativos de las demás áreas administrativas cuando es atendido?	51
Figura 5. ¿Alguna vez, le pusieron condiciones personales con la finalidad de ser atendido más rápido?	52
Figura 6. ¿Los servidores Municipales de la entidad demuestran carisma y sociabilidad al momento de atender al ciudadano?	53
Figura 7. ¿Los servidores Municipales de la entidad demuestra una comunicación asertiva al momento de atender al ciudadano?	54
Figura 8. ¿La información que recibe usted por parte del servidor Municipal de la entidad es comprensible y satisfactoria?.....	55
Figura 9. ¿El servidor Municipal de la entidad, domina sus funciones en el área donde labora?.....	56
Figura 10. ¿Cuándo hay un acto público de rendición de cuentas por parte de la entidad, los servidores Municipales están presentes y acompañan a sus autoridades?	57
Figura 11. ¿El servidor Municipal de la entidad se responsabiliza de los errores cometidos en su trámite realizado?	58
Figura 12. ¿El servidor Municipal de la entidad demuestra satisfacción al momento de dar su atención al ciudadano?	59
Figura 13. ¿La atención del servicio por parte de los servidores Municipales ha permitido mejorar su gestión?	60

Figura 14. ¿El servidor Municipal, demuestra capacidad de solución de cualquier problema que pueda ocurrir con su trámite?.....	61
Figura 15. ¿El servidor Municipal, demostró empeño y capacidad al momento de haber sido atendido?	62
Figura 16. ¿El servidor Municipal, lo escucha atentamente cualquier reclamo o situación observada del recurrente?	63
Figura 17. ¿El servidor Municipal ha sido muy oportuno y coherente con su atención brindada?	64
Figura 18. ¿Alguna vez le hicieron esperar todo un día para darle atención y tramite a la solicitud que presento?.....	65
Figura 19. valores obtenidas de las variables y dimensiones.....	66
Figura 20. Jerarquía de correlación de Pearson	68

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de describir la relación entre la competencia profesional del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022 cuyo enfoque fue cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y el diseño no experimental; el instrumento fue el cuestionario, ejecutada a una muestra fue de ciento veintinueve (129) ciudadanos del distrito de Tomaykichwa. Se pudo describir que la competencia profesional se relaciona significativamente con la eficiencia del servicio municipal, toda vez que se obtuvo un valor relacional de 0,651 según la prueba de coeficiente de correlación de Pearson, concluyéndose que la competencia profesional es un elemento importante y fundamental para garantizar eficiencia en el desarrollo de funciones públicas.

Palabras Claves: Atención, ciudadano, competencia, experiencia, municipalidad, servicio, etc.

ABSTRACT

The present investigation was developed with the objective of describing the relationship between the professional competence of the public servant and the efficiency of the service to the citizen of the District Municipality of Tomaykichwa 2022 whose approach was quantitative, descriptive correlational level and non-experimental design; the instrument was the questionnaire, executed to a sample of one hundred and twenty-nine (129) citizens of the district of Tomaykichwa. It was possible to describe that professional competence is significantly related to the efficiency of the municipal service, since a relational value of 0.651 was obtained according to Pearson's correlation coefficient test, concluding that professional competence is an important and fundamental element to guarantee efficiency in the development of public functions.

Key words: Attention, citizen, competence, experience, municipality, service, etc.

INTRODUCCIÓN

Los altos índices de insatisfacción ciudadana con respecto del servicio en la administración pública, es un indicador importante para implementar, nuevos modelos de servicio al ciudadano que permitan crear valor, eficiencia y aceptación gubernamental por parte de sus administrados. Con la reforma en la contratación de recursos humanos en el sector público se está implementado como meritocracia principal las competencias profesionales, conducta de ética y moral, experiencias profesionales y habilidades cuyos elementos son fundamentales para formar un equipo que garantice eficiencia y calidad en el servicio gubernamental. Por ende, el nivel de eficiencia del servicio al ciudadano, es un factor clave para explicar la percepción de confianza y satisfacción ante las capacidades que los funcionarios y servidores públicos demuestran. La tesis titulada “Competencia profesional del servidor público y la eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomay-kichwa 2022”, fue desarrollada según el reglamento de investigación de la Universidad de Huánuco:

Primer capítulo, consiste en la descripción y formulación del problema, objetivos, limitaciones y la viabilidad de la investigación.

Segundo capítulo, consiste en el marco teórico, antecedentes de nivel internacional, nacional y local, bases teóricas y operacionalización de variables.

Tercer capítulo, se menciona la metodología, el tipo, enfoque, nivel, y diseño de estudio, la población, la muestra, técnica e instrumento.

Cuarto capítulo, consiste en los resultados, tablas y figuras, contratación de hipótesis utilizando los valores obtenidos de la fórmula de coeficiente de Pearson.

Quinto capítulo, consiste en la discusión de resultados

Y, por último, se indican las conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema

Las entidades gubernamentales se han visto con gran responsabilidad y necesidad de exigirse desempeño con la finalidad de alcanzar una gestión eficaz y rendimiento en el cumplimiento de sus políticas. A través de las experiencias de modernización y cambios han tenido que asimilarse forzosamente en diseñar nuevas estructuras con la finalidad hacer más adecuada el trabajo en el interior de la organización. Al respecto Pereda (2017) refiere lo siguiente:

Las entidades públicas en el mundo han tenido que mejorar los procesos de atención al ciudadano, acoplando nuevos paradigmas en la gestión pública que permitan favorecer tanto externo como interno, desarrollar las funciones orientando a la satisfacción pública y cumplimiento de objetivos, áreas de trabajo más flexibles, equipos con alta experiencia y habilidades profesionales que demuestren conducta ética de servicio que tengan la capacidad de cambiar las expectativas en las necesidades del ciudadano. (p.455)

Esta se ha originado por múltiples problemas organizacionales en los gobiernos, las cuales han aportado una mala imagen ante sus administrados o usuarios, que los servidores públicos solo ocupan un puesto por influencias políticas mas no por niveles de profesionalismo y competencias técnicos y éticos, que son fundamentales en el servicio y atención al ciudadano.

Por ello, en la actualidad, los países desarrollados han tomado en cuenta estos elementos en sus gobiernos con la finalidad de obtener resultados a raíz de las conductas funcionales, formas de trabajo, políticas, técnicas y científicos del sector que hacen la búsqueda de observar si, con un equipo de trabajo bien calificado se obtienen cambios de la imagen de la gestión o si la acción de conducta de los

servidores podría alcanzar con una mejor aceptación pública. Por tanto, el objetivo no es la cantidad de personas que se tienen en la entidad, sino cómo mejorar su eficiencia en el servicio, lo cual permite integrar personas con altos niveles de competencia (Rueda, 2011, p.9).

En España, las entidades gubernamentales están conformándose por directivos que cumplan requisitos fundamentales para desempeñarse como funcionario público, personas con ética, altos niveles de experiencia, con habilidades y competencia profesional que permitan alcanzar eficiencia y satisfacción del ciudadano, lográndose cumplir los objetivos como gestión. La alta dirección en las entidades públicas españolas se orientan efectivamente en la sostenibilidad y eficacia a través de un liderazgo que transmita y construya nuevas prácticas de gestión, que garanticen la aplicación de mecanismos para una mayor productividad, ya que esto se ha vuelto un objetivo de la función de recursos humanos el garantizar que en la organización pública se deba contratar personas con experiencia, actitudes éticas cuyo historial este limpio, sin denuncias, y cuenten con habilidades profesionales (Pereda, 2017).

En el caso de Colombia, su realidad es otra, ya que enfrenta una contratación común de servidores públicos vinculadas a los favores políticos, corporativista, y corrupción en la función pública, no existe un procedimiento de selección que permita integrar personas con niveles de competencias esenciales para asumir un cargo. La gran mayoría de los ciudadanos se sienten insatisfechos y traicionados por sus autoridades que no dan un buen servicio (Larotta, 2019).

Es preciso indicar, que la función pública abarca a actividades y responsabilidades de carácter estatal ejercida por servidores y funcionarios del Estado y es necesario que se establezca recursos humanos que garantice la eficiencia en la atención al ciudadano ya que esta forma una herramienta principal del accionar, la cual esta atención está directamente vinculada en la vida de la población. De tal manera el servidor público este fortalecido por capacidades, experiencias y

habilidades que permitan cumplir sus responsabilidades en relación al interés y beneficio de la población, como lo menciona Larotta (2019) “el objetivo del servidor público debe estar enmarcado en un trabajo efectivo, y eficiente, con el único propósito del bienestar general de la población” (p.11).

En el caso de nuestro país Perú, en todo el ámbito existe la preocupación, por la conducta del servidor y funcionario público en el cumplimiento de sus funciones a su cargo, ya que se evidencian actos ilícitos cometidas y la inadecuada atención que proporcionan, a pesar que existe normas, lineamientos y códigos de ética que son esenciales para corregir y sancionar estos malos actos. Ramón (2014) afirma que “la eficacia del servicio público, es un factor clave para explicar su deterioro en la percepción de confianza que es el declive de la fidelidad o de la ética con la que los políticos actúan en representación de los ciudadanos” (p.3).

Por su parte, (Bellido, 2019) afirma que:

En los últimos 18 años, se ha visibilizado con mayor agudeza el comportamiento poco o nada ético de muchos servidores públicos peruanos. Los actos contra la ética en el sector público adquieren diferentes formas, desde las más sencillas hasta las más complejas: pedir dinero o un favor a cambio de acelerar un trámite; vender la opción de prestar servicios al Estado, direccionar concursos públicos laborales hacia personas que no cumplen con el perfil requerido para el puesto (y aquí hablamos desde falta de competencias, experiencias y personas con antecedentes e impedimentos para laborar en el sector público), uso de los activos públicos en beneficio personal y tráfico de influencias. (p.10)

Esto está ocurriendo en todas las entidades públicas, de nuestro país, como es el caso de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, que es un Distrito creado mediante Ley 8155 promulgado el 18 de diciembre del año 1,935 que hasta la fecha debería ser un distrito con altos

niveles de desarrollo, pero esto es así, ya que unos de los motivos es la falta de compromiso y competencia política y profesional de las autoridades, funcionarios y servidores públicos. La mayor parte de los ciudadanos se sienten defraudados por los servicios que ofrece este gobierno local, personas que no conocen ni siquiera cuáles son sus funciones que deben cumplir, sin experiencia ni habilidades profesionales y conductas inadecuadas ante el ciudadano tomaykchwino.

Por esta razón, de acuerdo al contexto que se indicó se realizó la investigación descriptiva de la competencia profesional del servidor público y la eficiencia del servicio al ciudadano de esta Municipalidad, en la cual se pudo identificar las debilidades y deficiencias que está ocurriendo en esta entidad.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

- ¿Cómo se relaciona la Competencia profesional del servidor público con la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo se relaciona la Experiencia profesional del servidor público con la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022?
- ¿Cómo se relaciona la Conducta ético funcional del servidor público con la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022?
- ¿Cómo se relaciona las habilidades profesionales del servidor público con la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022?

1.3. Objetivo General

- Describir la relación entre la Competencia profesional del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022.

1.4. Objetivos Específicos

- Describir la relación entre la experiencia profesional del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022.
- Describir la relación entre la conducta ético funcional del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022.
- Describir la relación entre las habilidades profesionales del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica

La investigación elaborada, se orientó analizar la importancia de las competencias profesionales para generar calidad y eficiencia en el servicio al ciudadano por parte de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa. La cual proporcionó un estudio analítico, a través de las discusiones teóricas, vinculando resultados de otras investigaciones con la nuestra de tal manera permitió generar soluciones a los distintos problemas a fin de posibilitar mejoras continuas en la eficiencia del servicio al ciudadano, de tal manera se identificó las debilidades y se recomendó medidas que permitan mejorar el servicio municipal de la administración.

1.5.2. Justificación Práctico

La investigación desarrollada, se realizó porque tuvo la necesidad de mejorar el servicio al ciudadano, desarrollando actividades de

gestión de recursos humanos que posibiliten incrementar las competencias profesionales en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, que permitan no solamente mejorar el servicio al ciudadano sino también demostrar compromiso e identificación institucional.

1.5.3. Justificación Metodológica

La investigación propuesta, se llevó a cabo, a través de la utilización métodos de estudio, así como la utilización de técnicas e instrumentos, que permitieron la recolección de datos cuantitativos y proporcionaron conocimientos científicos y aportes metodológicos para otras investigaciones.

1.6. Limitaciones de la Investigación

1.6.1. En el acceso a la información

Las personas muchas veces deniegan o limitan su participación por factores de diversos; tales como la voluntad de los ciudadanos, su disponibilidad de su tiempo y la adecuada respuesta.

1.7. Viabilidad de la Investigación

Ante las limitaciones indicadas en el numeral arriba, la investigadora realizó reajustes pertinentes y utilizó medios estratégicos que le permitieron minimizar esas limitaciones, siendo así la investigación fue viable para su elaboración.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes a Nivel Internacional

Ribas (2018) investigación titulada: **“Competencia y ética en el servicio público: Corrupción pública y privada, presentada en la Universidad de Salamanca – España”**, estudio que tuvo el objetivo de demostrar evidencias de corrupción y asociación con las competencias de ética y profesional del servidor público, la investigación perteneció al método descriptivo correlacional, utilizó ficha de observación de casos como instrumento de estudio, cuya conclusión indica que una de los factores que perjudica la eficiencia del servicio público, ocurrida por el problema de conducta ético funcional por parte de los colaboradores. Es fundamental, que aparte de cumplir con las normas y lineamientos gubernamentales, los servidores demuestren lealtad, integridad y honestidad ante la fe pública, tal es así, que la probidad necesita que los funcionarios presten mayor atención en el bienestar institucional y social, porque a partir de ello se prueba que la conducta es esencial que sostiene los principios de la función pública. Es competente no solamente es cumplir con los perfiles académicos; esto es mucho más que eso que equivale a conductas éticos ante las funciones públicas que se da al usuario. Por ello, existe más probabilidad de disminuir la ineficiencia de la administración pública cuando exista reglamento de codificada de ética, sistemas de evaluación de ética y comisiones, estos permiten generar mayor garantía y aceptación de gobierno por parte del usuario, pero no obstante, elementos como el aumento de remuneraciones, contratos vinculadas con compromiso políticos y favores hacen que abandones los valores éticos en la administración pública desvalorizando a la eficiencia del servidor público.

Pereda (2017) investigación titulada: “Competencia profesional:

análisis de habilidades directivas; estudio trabajada en el sector público de la provincia de Córdoba, presentada en la Universidad de Córdoba – España”, el propósito del estudio fue identificar que habilidades directivas en los empleados públicos son más valoradas en la provincia de Córdoba, tesis perteneciente al enfoque cuantitativo, utilizo la encuesta como instrumento, cuya conclusión indica que una entidad pública si no se encuentra comprometida, adecuada calificación, competente para el desarrollo de sus funciones, los niveles de servicio serán deficientes con falta de calidad y valor en servicio que den, además reconocer y valorar necesariamente las habilidades que permiten el desempeño eficiente en el trabajo se convierte en valor intangible estatal y en un elemento fundamental para aplicar estrategias de mejoras continuas en las organizaciones públicas, en tal sentido se puede evidenciar un relación muy estrecha y vinculante entre la administración pública en las dimensiones percepción, puesto de trabajo cubierta por competencias, directivos comprometidos con actitudes positivos y habilidades que permiten alcanzar estándares en el desempeño del trabajo que se resumen en competencias profesionales del servidor público.

Peña (2019) tesis titulada: “**Capacidad profesional institucional y reforma estatal: Análisis de la atención primaria de salud en Ecuador 2008 al 2016**”, presentada en la Universidad Autónoma de Barcelona – España, el propósito del estudio fue analizar los procesos de construcción de capacidad institucional en la atención primaria de salud, activados en el marco de la reforma estatal, metodología cualitativos y cuantitativos, información recolectada utilizando la entrevista, cuya conclusión indica que la capacidad profesional en la administración pública es demostrar voluntad política y compromisos para liderar el proceso de reforma y fortalecimiento de la atención al usuario. El incremento de profesionales con experiencia y habilidades profesionales en la administración pública e infraestructura en la última década es considerable. El talento humano, componente determinante de la capacidad institucional, se encuentra vinculada con los elementos del servicio eficiente en el sector público.

2.1.2. Antecedentes a Nivel Nacional

Monsefú (2021) investigación titulada: **Calidad del servicio público y gestión municipal en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021**, presentada en la Universidad Cesar Vallejo – Lima, tuvo la finalidad de establecer como la calidad del servicio público permite mejorar la gestión pública, perteneció al enfoque cuantitativo, método hipotético inductivo utilizando la encuesta y cuestionario como la técnica y cuestionario a una muestra ciento setenta y tres usuarios, cuya conclusión indica que la calidad de servicio público alcanzan significancia en la gestión pública que otorgan a los ciudadanos, alcanzando valor de 0,949 toda vez que el servicio público de manera eficiente y asertiva en base a capacidades, experiencias y principios del servidor público, permitiendo aceptabilidad por los servicios brindados a los ciudadanos

Abrego (2017) investigación titulada: **“Influencia de la capacidad y competencia profesional en el presupuesto de la Municipalidad Distrital de Coishco 2016”**, presentada en la Universidad de San Pedro – Chimbote, que tuvo la finalidad de observar capacidad y competencia profesional en la ejecución y que impacto tiene en el presupuesto municipal, la investigación fue descriptiva, transversal y no experimental técnica e instrumento utilizada fue la encuesta y cuestionario correspondientemente, aplicando a trescientos sesenta y ocho sujetos, cuya conclusión indica que la capacidad profesional de la municipalidad en estudio estadísticamente alcanzo el 63% de insatisfacción, debido a que muchos de los que están laborando son aquellas que no cumplen los requisitos mínimos para cubrir esos cargos, profesionales sin experiencia y con actitudes reprochables, estos no pasan por una conformidad de evaluación previa y mucho menos de evaluación constante a los trabajadores, la cual perjudica al servicio eficiente al ciudadano. Es preciso indicar que la las competencias y capacidades profesionales se consigue realizando acciones de selección de personas idóneas responsables en los cargos, cumpliendo con los requisitos necesarios para esa función, así

como también realizar evaluaciones constantes sobre el desempeño en sus funciones, fortaleciendo el respeto y compañerismo, y la comunicación interpersonal que fluya asertivamente realizando actividades y eventos de compartimientos, talleres, capacitaciones, con la finalidad de mejorar y alcanzar estándares de eficiencia en la conducta y competencias del servidor público.

Hidalgo (2018) investigación titulada: “**Gestión, actitud laboral y sus habilidades en el personal de la Municipalidad Distrital de Ilabaya 2016**”, presentada en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman – Tacna, que tuvo el propósito relacionar habilidades de gestión del funcionario con la actitud laboral del personal, el tipo de investigación fue básico, nivel correlacional no experimental, de enfoque cuantitativo, utilizando el cuestionario como instrumento que fue ejecutada a sesenta y seis trabajadores, cuya conclusión indica que las habilidades del personal con referente a la gestión y actitud laboral encuentran un resultado directa con respecto a su relación, determinado que el elemento fundamental para que esto suceda es la capacidad de manejar conflictos, capacidades de interacción y alentar al equipo, promover el desarrollo eficiente y asertiva en la comunicación que son elementos fundamentales de las competencias profesionales que permiten dar un servicio eficiente a los ciudadanos.

2.1.3. Antecedentes a Nivel Local

Nieves (2018) investigación titulada: “Las competencias laborales y los servicios públicos en la Municipalidad provincial de Huánuco 2018, presentada en la Universidad de Huánuco – Huánuco”, con el objetivo de observar los impactos y efectos de las competencias laborales en los servicios públicos, investigación perteneció al enfoque cualitativo y cuantitativo de nivel explicativo correlacional, utilizando el cuestionario como instrumento de estudio, cuya conclusión indica que las competencias laborales son elementos fundamentales que permiten alcanzar un buen servicio público en la Municipalidad Provincial de Huánuco, por cuanto se obtuvo el valor relacional de 0.213;

representado existencias de debilidades en los servicios públicos prestadas por la entidad, debido a la falta de capacitaciones, y habilidades que permita dar un servicio eficiente, así también los conocimientos y capacidades del equipo administrativo son esenciales para una atención eficiente al público que permite alcanzar satisfacción a la población por compromiso y desempeño que demuestran; pero no obstante, existe un porcentaje de 62.5% que manifiesta en la entidad en estudio no se desarrolló de manera adecuada y eficiente la atención al ciudadano debido a la inexistencia de capacidades profesionales de los servidores.

Sinchi (2020) investigación titulada: “Las competencias y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Villa Rica”, presentada en la Universidad Agraria de la Selva – Tingo María, tuvo la finalidad de determinar si existe relación con las competencias y el desempeño laboral, estudio de tipo aplicada nivel relacional y diseño transversal, utilizó el cuestionario como instrumento aplicada a ochenta y cuatro trabajadores, cuya conclusión indica que las competencias en los profesionales permite planificar, tomar decisiones asertivas, trabajar en equipo, compromiso ético, creatividad e iniciativa son elementos que coadyuva a la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Villa Rica, de tal manera estos pueda dar un servicio altamente profesional logrando no solo satisfacer las expectativas del ciudadano sino también cambiar el concepto que se tienen por la gestión municipal, así también las competencias interpersonales incluidas el trabajo en equipo y compromiso ético están comprendidas en las normas morales, legales permitiendo la transparencia y la buena imagen de la entidad.

Santillán (2021) investigación titulada: “Calidad del servicio público en el Distrito de Nuevo Progreso, región San Martín – 2021”, presentada en la Universidad de Huánuco – Huánuco, que tuvo el objetivo de analizar el nivel de Calidad del servicio público en el Distrito de Nuevo, investigación de tipo aplicada, enfoque cuantitativo nivel descriptivo y diseño no experimental, utilizó el cuestionario como

instrumento para aplicar a una muestra de setenta ciudadanos, cuya conclusión indica que el mayor porcentaje de ciudadanos que fueron encuestados se sienten satisfechos y poco satisfechos con el nivel de calidad de servicio público, cabe recalcar que el nivel de calidad de servicio público es intermedio porque no se viene brindando adecuadamente el servicio público a los usuarios en el Distrito de Nuevo Progreso, cabe indicar que el servicio que otorga cada trabajador carece de experiencia, profesionalismo y conductas éticas ya que muchos de ellos no tiene la paciencia y compromiso al momento que un ciudadano se acerca a realizar seguimiento de sus documentos.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Competencia profesional

La competencia, están vinculadas por problemas en diferentes factores de la formación y actividad humana, esta es asociada que guarda relación con la calidad y eficiencia de servicios, estas son algunas de los factores que sustentan sobre su definición.

La competencia está definida por autores expertos, entre ellos tenemos a Anne (2000) citado por Casanova (2013) que afirma que “es la capacidad laboral, medible, necesaria para hacer un trabajo de forma eficaz, conformada por conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos que los trabajadores deben tener para que la organización alcance las metas y objetivos” (p.76). Asimismo, medido en términos de la capacidad productiva de un individuo, el desempeño, que consiste en la integración del conocimiento, el comportamiento y el ser (Vargas et al., 2013).

Se puede analizar que las competencias son los conocimientos, habilidades y destrezas que conducen al desempeño de las actividades específicas requeridas para desempeñarse en la profesión, así como la capacidad para resolver problemas organizacionales de manera colaborativa, flexible y autónoma en el entorno profesional y en el lugar de trabajo.

Por su parte Clemente y Escribá (2013) indica que:

La competencia es un proceso que permite construir a través de elementos fundamentales como la experiencia, capacidades cognitivas, formación, conducta y sociabilidad interactiva que permiten alcanzar eficiencia profesional. Por ende, tanto como las capacidades del saber hacer, aptitudes, relaciones interpersonales, capacidades comunicativas internas y manejo del ambiente de trabajo, son recursos esenciales para alcanzar competencias. (p.535)

Para Mertens (2010) se refiere a la competencia como:

Elementos constituidos por habilidades y conocimientos obtenidas a través del tiempo y experiencia, practicas desarrolladas, formación alcanzada y conductas fortalecidas, la cuales permiten ser un valor intangible para alcanzar resultados cumpliendo metas y objetivos establecidas en las organizaciones. Además, está vinculada con el comportamiento social y organizacional, que alcanzan confianza por los directivos a través de las destrezas y las capacidades de solucionar problemas institucionales.

Los diferentes autores ya mencionados, hacen resaltar múltiples elementos de la competencia, pero Pacheco (2016) explica de manera más cualitativa sobre la competencia “Capacidad de influenciar alto desempeño, empatía, trabajo en equipo, capacidades de crear e innovar y de manera prioritaria las habilidades comunicacionales; herramientas que permiten el desarrollo del capital intelectual, relacional y estructural, motor de la sociedad del conocimiento” (p.35).

Según Suarez y Sánchez (2017) afirman la siguiente teoría:

Las competencias como características o expresión de eficiente real de un individuo, está integrada en una totalidad que guardan relación causal con un desempeño efectivo, y están asociadas a conductas que se observan con mayor frecuencia, en situaciones diversas y con mejores resultados. (p.5)

No obstante, las expresiones de las competencias no solo debe ser un resultado de conocimientos, sino también de armonizar con las capacidades de realizar las funciones.

El actuar competente no solamente es hallar resultados a base de conocimiento instintivo y transmisible, sino que demanda la concientización y contextualización del aprendizaje y de la apropiación, uniendo las habilidades básicas vinculando una actividad, capacidad de comprender y asimilar los hechos determinado relaciones humanas, siendo clave perfecto la experiencia práctica acompañada por una reflexión educativa como la conducta ético que descubra aquellos elementos que abarquen e influyan en las capacidades de actuación lógica, según sea la problemática que garantice la efectividad funcionales de la persona (Suarez y Sánchez, 2017).

Revisando a definiciones más recientes podemos decir que la competencia profesional está supeditada al desempeño y productividad organizacional. Al respecto la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2015) indica que las competencias “son términos de desempeño para medir la capacidad productiva de un individuo en un determinado contexto laboral; los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes son necesarios, mas no son suficientes para el logro de un desempeño efectivo” (p.3). Las competencias profesionales evalúan el procedimiento eficaz de las capacidades para desempeñar una ocupación, y según los niveles requeridos y necesarios en un ámbito laboral más que el conocimiento técnico que hace referencia el saber realizar y hacer; no obstante, competencia no solo esta entendida en capacidades necesarias para realizar las tareas profesionales, sino está basada también en conductas éticos que demandan buen comportamiento delegación para tomar decisiones, delegación y facultades de análisis y canalizar información las cuales son indispensables para el desempeño de las funciones (Ortiz, 2017). La competencia profesional es demostrar en el desarrollo de las funciones en una organización el nivel que se emplea las habilidades, criterio y conocimientos que permite realizar las actividades de manera más

técnico, práctico y sencillo, pero con mucha calidad. La competencia permite que las funciones, actividades y tareas sean cumplidas de acuerdo a las responsabilidades del puesto que ocupa cada individuo, en la medida de la capacitación y cualificación (Gómez, 2015).

2.2.1.1. Experiencia profesional

La experiencia profesional es el elemento más fundamental en la profesión que enmarca a grandes conocimientos teóricos y prácticos. Garabito (2013) menciona que “se entiende como el conjunto de las habilidades y conocimientos específicos obtenidos en los distintos empleos” (p.6)

Es entendida que la experiencia profesional es la práctica que se obtienen en el desempeño de un cargo en el transcurso del tiempo (Varela, 2006). Por su parte Maristany (2007) indica que a través del tiempo se alcanza la experiencia indispensable para que a través de ella una persona pueda adquirir conocimientos básicos y efectivos para desempeñar sus funciones en el cargo que ocupa en una entidad. Garabito (2013) reafirma que experiencia se refiere a la representación dinámica de un conjunto de experiencias relacionadas y vinculadas para desempeñar una función interpretativa de los hechos y problemas, de tal manera que a través de la experiencia se consigue analizar más realidades que suelen ser nuevos conocimientos y saberes que permitan solucionar o abastecer resultados, no obstante, algunas personas pueden pasar más tiempo para asimilar experiencias y llevarlo a la práctica en sus funciones a que se dedican.

2.2.1.2. Conducta ético funcional

Cuando hablamos de conducta podemos indicar que es la acción de interacción entre individuos que permiten canalizar comportamientos de acuerdo al contexto o realidad. Esta está vinculada con el comportamiento ético y a partir de ello se puede mencionar conducta ética en las funciones.

En base a que la ética consiste en una manera de vivir de acuerdo a las creencias y cultura, es indispensable indicar que se necesita ordenarnos y moderarnos estas conductas en lo personal ante lo grupal o social para no dañar las conductas interpersonales en una organización.

Por su parte Rodríguez (2010) indica que “la ética que formulamos en el ámbito profesional, está orientado a la deontología ya que dicha disciplina se encarga de los deberes de los profesionales, de la conducta y actos de los integrantes de una determinada profesión o sector” (p.222).

Al analizar las relaciones interpersonales y sus cambios en la organización, se puede confirmar que estas relaciones se basan en la medida de las conductas que demuestra una persona con la otra, de tal manera esta se vuelve un conglomerado de comportamientos entre los integrantes de un equipo en donde se coopera a desarrollarla, pero cuando existe similitud en las actitudes de los individuos que lo integran, si estas conductas sean conflictivas existirá limitaciones y obstrucción en la comunicación, compañerismo e información la cual perjudican las capacidades y desempeño laboral de los colaboradores (Roca, 2017)

El origen de algunas de las conductas negativas de los trabajadores, podrían localizarse en las situaciones de carácter frustrante del ambiente laboral, así cuando no es posible agredir de manera directa al objeto causante de la frustración se desvía tal agresividad no solamente hacia los compañeros sino también a los usuarios. (Salvaggio, 2018)

Es preciso mencionar que la ética pública consiste en posicionar y crear un patrón de principios y valores comunes que permitan conducir conductas y proteger el interés y bienestar público.

2.2.1.3. Habilidades profesionales

Una de las definiciones trascendentales de las habilidades está vinculada con ciertos niveles de competencia que permite al sujeto cumplir con las metas establecidas. Cardona y Chinchilla (2014) definen la habilidad como “La cualidad de ser capaz de realizar una tarea de manera eficaz, de acuerdo a las capacidades físicas, mentales, financieras o legales de una persona. Es considerada un talento o una capacidad” (p.60)

Las habilidades consisten en capacidades personales que el profesional demuestra cada día en el cumplimiento de su función designada por la organización cuya finalidad es alcanzar objetivos de manera eficiente (Bellido, 2019).

Por su parte, Hontangas (2015) define la habilidad como “Destreza humana que implica la coordinación de percepción y acción y, consecuentemente, necesita la contribución de procesos preceptuales, decisiones cognitivas, control motor e incluso de procesos sociales” (p.55).

Y según Chiavenato (2007) indica que las habilidades se ordenan de acuerdo:

- Habilidades sociales: cada persona tiene capacidades de acuerdo a su orientación profesional que les permita interactuar de manera conjunta con sus compañeros, a través de la comunicación, empatía y conocimientos.
- Habilidades cognitivas: Capacidades de la persona para buscar medios, recursos y acciones para solucionar problemas internos de una organización en la medida de la toma de decisiones que permitan mejorar realidades.
- Habilidades comunicativas: Capacidades personales que consiste en canalizar de manera efectiva la circulación de las ideas y creatividad que permitan generar aportes valiosos para mejoras en el logro de

los objetivos establecidas.

- **Habilidades del trabajador:** Son capacidades inherentes que diferencian al desempeño de una persona en funciones técnicas como profesionales a través de la destreza sistemática o mecánica, creatividad y criterio, dominio e interacción con el equipo de trabajo entre otros.

Y con respecto en el servicio público que otorgan los funcionarios públicos está vinculada con la capacidad de desarrollar aptitudes intercomunicaciones con el usuario.

2.2.2. Eficiencia del servicio

Para poder entender la eficiencia del servicio del servidor público primero desagregaremos por cada término.

Eficiencia

Taborda et al. (2020) quienes señalan que: "La eficiencia significa la utilización de los recursos de la sociedad de manera más adecuada posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos" (p.2).

Mankiw (2014) señala que la eficiencia es la "propiedad según la cual la sociedad aprovecha de la mejor manera posible sus recursos escasos" (p.4).

Para Koontz y Weihrich (2012) la eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos" (p.14).

Así, Sander (2012) plantea que: "La eficiencia es el criterio económico que revela la capacidad administrativa de responder y producir al máximo las expectativas utilizando adecuadamente recursos, energía y tiempo" (p.151).

Y según Chiavenato (2004), en su libro explica que "la eficiencia es el desempeño profesional que permite cumplir apropiados objetivos y

tareas de manera comprometida con la organización en el momento definido utilizando correctamente los recursos y logrando mejoras en la organización” (p.74).

Servicio público

Son las prestaciones y acciones de servicio que obtienen el ciudadano por parte del colaborador que labora en una organización del sector público, las cuales son atenciones de acuerdo a las necesidades de sus requerimientos externos que permiten al usuario o ciudadano hallarla de manera más efectiva (Hadiyati, 2014).

Así pues, el Estado en los tres niveles de gobierno es competente, responsable a cumplir sus compromiso de otorgar eficientes servicios públicos que logren satisfacer necesidades y expectativas demandadas por los usuarios, teniendo las competencias de sus colaboradores que a través de las gestiones necesarias estas se integran para proporcionar servicios altamente competentes en la medida de la formación, experiencia y habilidades profesionales que son fundamentales para la eficiencia en el servicio público (Reyna y Ventura, 2014).

Enfocándonos en el servicio del servidor público podemos mencionar que es un conjunto de actividades interrelacionadas proporcionadas por una institución u organización para garantizar que los usuarios reciban los servicios de manera oportuna y se utilicen correctamente. Esta es una poderosa herramienta de presentación del servicio público. Es una herramienta que puede ser muy efectiva cuando se usa correctamente en organizaciones que necesitan seguir ciertas políticas institucionales.

2.2.2.1. Compromiso institucional

El compromiso organizacional es un elemento fundamental en donde el colaborador está comprometido con los objetivos y reglamentos de una organización en particular, la cual lo enlaza y vincula con el desempeño en su trabajo. Alto compromiso laboral significa identificación con un trabajo específico, y alto compromiso organizacional significa identificación con la organización (García y

Ibarra, 2017).

El compromiso, es el afecto a la responsabilidad que el trabajador tienen en sus funciones, conduciéndose en las buenas prácticas, valores y ética en el interior de la organización, además es la formación que recibe en el interior de la entidad. La disciplina, la formación práctica, y la concientización en el cumplimiento de sus funciones, son elementos que demuestra una conducta ética en la organización, que busca el bienestar entre los colaboradores a través del compañerismo ante los usuarios (Ferrero, 2013).

En tal sentido podemos mencionar que el compromiso institucional, son actitudes del colaborador público que influyen satisfacción, confianza, identidad y responsabilidad dando de esta forma valor a la gestión pública. Ponerse la camiseta de la entidad, es pensar y hacer como ella. Esta permite que las organizaciones encuentren estándares de calidad a través de personas que cumplen sus funciones, no solamente para lograr objetivos sino hallar éxito y valor intangible, aceptación de la gestión por parte del usuario.

2.2.2.2. Desempeño profesional

Se define el desempeño es el cumplimiento de los aspectos inherentes a la implementación de la actividad, principalmente teniendo en cuenta el proceso de ejecución, la capacidad (Suarez y Sánchez, 2017).

No obstante, según las actividades públicas el desempeño se vincula en la administración, obtención y gestión adecuada de los recursos económicos del sector público. En tal sentido Cegarra (2015) indica que el desempeño es el logro estándar de las metas en un tiempo establecido que el trabajador pudo tener como resultado en la organización.

Una organización, pública o privada, si logra los objetivos fijados al inicio del período; le permitirá alcanzar resultados beneficiosos

optimizando recursos; la productividad es el elemento fundamental para medir el desempeño, eficiencia y eficacia. La eficacia y eficiencia en una organización se mide en base a satisfacción general de los usuarios o clientes, y el segundo término se refiere a recursos económicos y materiales a bajo costo. Superar metas y objetivos es efectivo (Chiavenato, 2007, p. 13).

Así que el desempeño es la apreciación que se tienen de un profesional como este se ha comportado frente a las metas y cuáles fueron sus competencias que le permitieron cumplirlas. Cabe indicar que según las características laborales y académicos el desempeño es entendida como el examen que permite definir y evaluar al colaborador su efectividad frente al cumplimiento de sus funciones para establecer su productividad.

2.2.2.3. Capacidad de respuesta

Según Liao, Harold y Michael (2003) mencionan que:

La capacidad de respuesta al entorno tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente; se relaciona con el desempeño, la velocidad y la coordinación con que las acciones son implementadas y periódicamente revisadas. (p.63)

Es importante indicar que la capacidad de respuesta al usuario es más que una respuesta rápida, ya que esta demanda coherencia y entendible para su comunicación que permita resolver algún hecho. Por su parte Chiavenato (2007) afirma que “La capacidad de respuesta es función de las aptitudes (innatas) y del aprendizaje (adquisición)” (p.55).

En el caso de la capacidad de respuesta en el sector público, el servidor tiene que demostrar y entender al ciudadano, siendo de esta manera un soporte consistente en la que este desea en la entidad, adecuando el tiempo mínimo en la atención del servicio.

2.3. Definiciones Conceptuales

- 1) **Capacidad de interacción.** Es la habilidad de originar o entablar una comunicación directa con el ciudadano con la finalidad de atender sus solicitudes (Ferrero, 2012).
- 2) **Capacidad de información.** Es el dominio de proporcionar y canalizar un asesoramiento adecuado y coherente al ciudadano (Cegarra, 2015).
- 3) **Conocimientos técnicos.** Es la habilidad de interpretar normas y reglamentos y usar herramientas tecnológicas para la atención oportuna al ciudadano (Cegarra, 2015)
- 4) **Conocimientos administrativos.** Son conocimientos vinculados a los procedimientos, políticas y métodos de la entidad por el medio el cual cumple sus funciones gubernamentales (Hidalgo, 2018).
- 5) **Conocimiento funcional.** Conjunto de responsabilidades y funciones que el servidor público realiza en su cargo donde se encuentra (Ortiz, 2017).
- 6) **Conducta.** Es la manera de comportarse ante cualquier circunstancia, puede ser individualmente o frente a uno o más personas (Estada y Arias, 2016).
- 7) **Compromiso institucional.** Es la identidad que guarda el servidor público a través de su empeño y función laboral (Gómez, 2015).
- 8) **Desempeño profesional.** Es la capacidad de desenvolvimiento en las tareas y funciones para satisfacer las expectativas del usuario (Chiavenato, 2007).
- 9) **Destreza funcional.** Es la cualidad de ser hábil; y estar siempre a disposición ante el ciudadano (Larotta, 2019).

- 10) **Estándar de servicio.** capacidad de utilizar el recurso pertinente que permite conseguir o cumplir adecuadamente una función (Gomez, 2015).
- 11) **Especialidad del servidor público.** Son elementos y aptitudes que permiten realizar de manera efectiva las tarea y funciones en una organización (Chiavenato, 2007).
- 12) **Experiencia profesional.** Es la capacidad lograda a través de las distintas funciones laborales realizada a la medida del tiempo (Gómez, 2015).
- 13) **Honestidad en el servicio.** Es el valor de la persona que le permite garantizar su servicio de manera transparente y humano (Chiavenato, 2007).
- 14) **Identidad institucional.** Son valores y comportamientos que permiten demostrar empeño y responsabilidad en sus tareas (Gomez, 2015).
- 15) **Lealtad institucional.** Es el cuidado y protección que demuestra el servidor con entidad pública (Gomez, 2015).
- 16) **Sociabilidad.** Es la cualidad para interactuar y garantizar confianza en el servicio (Andrade, 2015).
- 17) **Satisfacción laboral.** Es el estado emocional y compromiso del colaborador con sus funciones y responsabilidades (Andrade, 2015).
- 18) **Solución de problemas.** Es la capacidad y disponibilidad prontitud de los servidores públicos para atender y solucionar inconvenientes al ciudadano (Estada y Arias, 2016).
- 19) **Responsabilidad funcional.** Conjunto de funciones internas establecidas en un reglamento interno de la organización (Gómez, 2015).

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

- H0. No existe relación positiva entre la Competencia profesional del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022.
- H1. Existe relación positiva entre la Competencia profesional del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación positiva entre la experiencia profesional del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022.
- Existe relación positiva entre la conducta ético funcional del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022.
- Existe relación positiva entre las habilidades profesionales del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022.

2.5. Variables

2.5.1. Variable Dependiente:

Eficiencia del servicio

Dimensiones

- Compromiso institucional
- Desempeño profesional
- Capacidad de respuesta

2.5.2. Variable Independiente:

Competencia profesional

Dimensiones

- Experiencia profesional
- Conducta ético funcional
- Habilidades profesionales

2.6. Operacionalización de Variables

Titulo	Variables	Dimensiones	Indicadores	item
Competencia profesional del servidor público y la eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022	Competencia Profesional	Experiencia profesional	Nivel de conocimientos técnicos	¿EL servidor Municipal demuestra dominio de las normas y reglamentos internos de la entidad ?
			Nivel de conocimientos administrativos	¿El servidor Municipal le asesora de manera coherente los procesos administrativos que cumplen los documentos para su atención?
			Conocimiento de sus funciones en el área	¿Cuándo usted fue a realizar alguna gestión en la entidad el servidor Municipal ha demostrado conocimiento de sus funciones?
		Conducta ético funcional	Lealtad institucional	¿El servidor Municipal de la entidad hace comentarios negativos de las demás áreas administrativas cuando es atendido?
			Honestidad en el servicio	¿Alguna vez, le pusieron condiciones personales con la finalidad de ser atendido más rápido?
			Sociabilidad	¿Los servidores Municipales de la entidad demuestran carisma y sociabilidad al momento de atender al ciudadano?
		Habilidades profesionales	Capacidad de interacción	¿Los servidores Municipales de la entidad demuestra una comunicación asertiva al momento de atender al ciudadano?
			Capacidad de información	¿La información que recibe usted por parte del servidor Municipal de la entidad es comprensible y satisfactoria?
			Destreza funcional	¿El servidor Municipal de la entidad, domina sus funciones en el área donde labora?

	Eficiencia del servicio	Compromiso institucional	Identidad institucional	¿Cuándo hay un acto público de rendición de cuentas por parte de la entidad, los servidores Municipales están presentes y acompañan a sus autoridades?
			Responsabilidad funcional	¿El servidor Municipal de la entidad se responsabiliza de los errores cometidos en su trámite realizado?
			Satisfacción laboral	¿El servidor Municipal de la entidad demuestra satisfacción al momento de dar su atención al ciudadano?
		Desempeño profesional	Estándares de servicios atendidos	¿La atención del servicio por parte de los servidores Municipales ha permitido mejorar su gestión?
			Solución de problemas	¿El servidor Municipal, demuestra capacidad de solución de cualquier problema que pueda ocurrir con su trámite?
			Especialidad del servidor público	¿El servidor Municipal, demostró empeño y capacidad al momento de haber sido atendido?
		Capacidad de respuesta	Entender al ciudadano	¿El servidor Municipal, lo escucha atentamente cualquier reclamo o situación observada del recurrente?
			Soporte consistente	¿El servidor Municipal ha sido muy oportuno y coherente con su atención brindada?
			tiempo adecuado de atención	¿Alguna vez le hicieron esperar todo un día para darle atención y tramite a la solicitud que presento?

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

El presente estudio perteneció al tipo aplicada, porque su elaboración y desarrollo estuvo vinculada con teorías científicas y conocimientos de investigaciones de terceros, que permitieron discutir y aplicar en la investigación, con la cual se pudo alcanzar un resultado relevante que permitió proporcionar ciertos conocimientos y aportes de mejora para la muestra de nuestro estudio, así como también sea útil para otras investigaciones. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que “este tipo de estudios analiza los conocimientos teóricos y científicos para mostrar la importancia y relevancia de los resultados” (p.130). Por su parte Carrasco (2006) indica “Investigación aplicada se orienta por características vinculadas a objetivos bien definidos, inmediatos y prácticos. Es decir, está diseñado para cotejar y brindar los hallazgos de la encuesta de acuerdo a la realidad de la muestra.

3.1.1. Enfoque

Fue cuantitativo, ya que recopiló datos de acuerdo a las variables y dimensiones del estudio que permitieron analizar las propiedades y los fenómenos cuantitativos de las variables. Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que:

El enfoque cuantitativo utiliza la recopilación y análisis de datos que responden preguntas de investigación y comprueban hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (p.5)

De acuerdo a los autores mencionado, esto nos trae establecer que nuestra investigación realizó acciones de recolectar datos con la finalidad de obtener resultados estadísticos que permitieron estimar y medir magnitudes de los fenómenos de la competencia profesional para determinar su importancia en la eficiencia del servicio público, en base a ello poder realizar la discusión analítica y representativa entre las variables de estudio.

3.1.2. Alcance o Nivel

Fue descriptiva, explicativa y correlacional:

Descriptiva, porque, los datos estadísticos únicamente fueron identificadas en base a la información recopilada de manera independiente de la muestra de estudio, es decir, constituyendo conceptos de las variables a partir de ciertos factores.

La investigación descriptiva tiene como objetivo esclarecer las características, y propiedades de sujetos y demostrar su perfil, en una comunidad, grupo, objeto, proceso, u otro anómalo desarrollado. Es decir, solo está destinado a medir o recopilar información de forma independiente o colectiva sobre los conceptos o variables a los que se refiere. Es decir, su propósito es mostrar cuán enlazados están. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.92)

Explicativa, porque indagó las relaciones de comportamiento y efectos de las ambas variables. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que “Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales” (p.95).

Y correlacional, porque se realizó el cálculo cuantitativo relacional entre las variables de estudio, y se estableció asociación entre las dos variables de estudio.

El propósito de la investigación de nivel correlativa es averiguar cuánto existe una relatividad o incorporación entre dos o más conceptos, categorías o variables dentro de una muestra o contexto en particular. Por lo general, solo se analiza una relación entre dos variables, pero en muchos estudios a menudo se realizan entre tres, cuatro o más variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.93)

En consecuencia, la investigación estuvo compuesta por bases teóricas que permitieron abordar la descripción, correlación y explicación cuantitativa, permitiendo analizar y discutir la asociación y efectos de la competencia profesional del servidor público y la eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa.

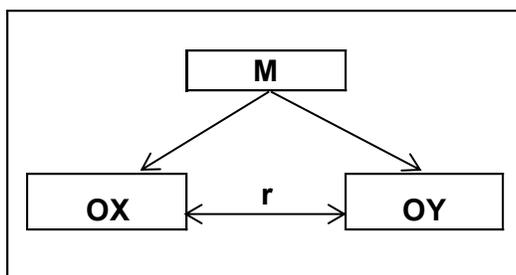
3.1.3. Diseño

Fue no experimental, ya que, para llevarse a cabo el estudio no fue necesario manipular variables, su análisis se hizo exclusivamente a través de acciones no intencionales sobre la variable independiente (programación presupuestal), para que de esta manera poder observar el impacto y conducta ante la variable dependiente (calidad de gasto); dicha de otra manera, este diseño reconoció analizar datos frente al comportamiento transversales, demostrando la causa y efecto entre variables. Según Carrasco (2006) refiere lo siguiente:

Los diseños no experimentales se pueden dividir en diseño transaccional o diseño transversal y diseño vertical. El diseño transaccional se divide en diseño específico, descriptivo o causal y correlacionado, y el diseño vertical se divide en diseño específico de tendencia. (p.59)

De acuerdo a estas ideas, la investigación propuesta fue descriptiva, explicativa, correlacional y no experimental estableciéndose el siguiente esquema:

Esquema



Leyenda

M = Muestra conformada por los ciudadanos del Distrito de Tomaykichwa.

O = Observación de las variables

X = Variable Independiente: Competencia profesional

Y = Variable Dependiente: Eficiencia del servicio al ciudadano

r = Relación entre las dos Variables

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

Al respecto, los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman lo siguiente:

La población está compuesta por los elementos en su conjunto que forman parte del sector problemática en la investigación, cuyas propiedades son mucho más precisas que las del universo. De tal forma es el conjunto de todos los elementos que coinciden en una serie de especificaciones. (pp.174-175)

En consecuencia, la población estuvo representada de acuerdo a las características esenciales que permitieron desarrollar y alcanzar los objetivos de la investigación. Por ello, para nuestro caso, la población estuvo conformada por los ciudadanos del Distrito de Tomaykichwa, que se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 1.

Reporte de población mayores a 18 años en el Distrito de Tomaykichwa

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.

Título		
Población		
Área Geográfica		
Huánuco, Ambo, distrito: Tomay Kichwa		
Código	Distrito	Población
100208	100208 Huánuco, Ambo, distrito: Tomay Kichwa	1 950
TOTAL		1 950

Nota: Censo Nacional de población y vivienda 2017 (INEI)

3.2.2. Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) explican que “la muestra viene a ser un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población” (p.236). En tal sentido, para calcular el tamaño de la muestra, cuando el universo es finito, se tiene que tener en cuenta la característica contable y la variable de tipo categórica para conocer "N" ósea el número total de la población, para ello se tuvo que contar con un medio que facilite optar un dato razonable, en nuestro caso la población es de 1950 ciudadanos, que son datos estadístico proporcionados de la página web del Instituto Nacional de Estadística e Informática, para ello se aplicará el muestreo probabilístico. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que:

En las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis. (p.175)

En ese sentido, para determinar la muestra de nuestro estudio se utilizó el muestreo probabilístico, aplicándose la fórmula de muestreo de simple aleatoria siguiente:

Formula

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Leyenda

N	tamaño de la población	1950
Z	nivel de confianza	0.96
p	probabilidad de éxito	0.6
q	probabilidad de fracaso	0.4
d	precisión o error máximo	0.04

Remplazando datos

$$n = \frac{1950 \times 0.96^2 \times 0.6 \times 0.4}{0.04^2 \times (1950 - 1) + 0.96^2 \times 0.6 \times 0.4}$$

n = 129

Habiendo aplicado y remplazado los datos en la fórmula de simple aleatoria, la muestra de estudio de la presente investigación fue de 129 ciudadanos del Distrito de Tomayquichwa, a quienes se ejecutó el instrumento de estudio, con la finalidad de recopilar información que permitió el desarrollo y elaboración de la investigación.

3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.3.1. Técnica

La técnica utilizada fue la encuesta, que permitió la recolección de datos en la muestra de estudio; esta fue diseñada a través de fichas de preguntas que procuran recoger la información necesaria.

3.3.2. Instrumento

El instrumento para la recolección de datos, fue el cuestionario; esta estuvo elaborada por congruentes preguntas vinculadas a las variables, dimensiones e indicadores de la investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirma que “un cuestionario es un conjunto de preguntas que involucran una o más variables medidas” (p.391). Por lo tanto, los cuestionarios se diseñan y se construyen utilizando preguntas claras, concisas y específicas para métricas, dimensiones y variables de la encuesta para obtener información relevante que permitan obtener resultados coherentes con el tema de investigación.

3.4. Técnicas para el procedimiento y análisis de la información

3.4.1. Técnica para el procesamiento de la información

Para hacer posible la presentación de resultados se utilizó el programa SPSS versión 26, con la cual se procesó los datos obtenidos de la muestra de estudio, presentándose a través de tablas y figuras, las cuales fueron objeto de análisis e interpretación de acuerdo a las cantidades porcentuales permitiendo su descripción y explicación correspondiente de las variables de estudio.

3.4.2. Técnica para el análisis de la información

Se realizó el análisis y discusión utilizando las frecuencias estadísticas que se observan en las tablas y figura, y de los resultados que proporcione el coeficiente de correlación de Pearson vinculando con las bases teóricas.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos

4.1.1. Competencia profesional

Tabla 2.

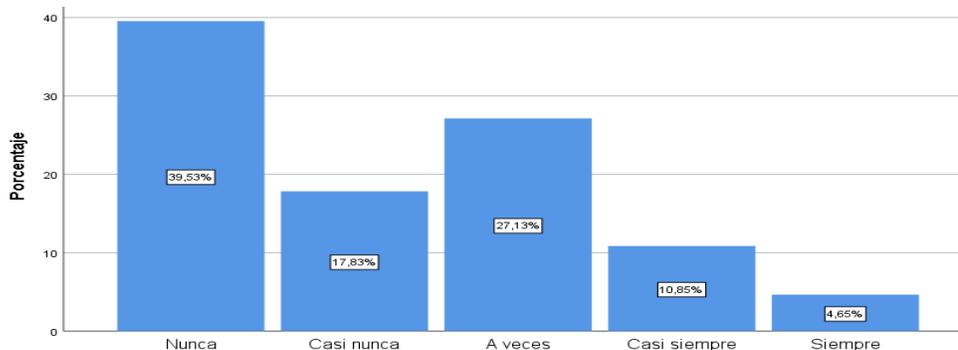
¿EL servidor Municipal demuestra dominio de las normas y reglamentos internos de la entidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	51	39,53	39,53	39,53
	Casi nunca	23	17,83	17,83	57,4
	A veces	35	27,13	27,13	84,5
	Casi siempre	14	10,85	10,85	95,3
	Siempre	6	4,65	4,65	100,0
	Total		129	100,0	100,0

Nota: encuesta 2022

Figura 1.

¿EL servidor Municipal demuestra dominio de las normas y reglamentos internos de la entidad?



Nota: encuesta 2022

Interpretación

Se observa del 100% de la muestra de estudio, el 39.53% de los encuestados indicaron que “nunca” el servidor municipal demuestra dominio de las normas y reglamentos de la entidad, el 27.13% indicaron que “a veces”, el 17.83% “casi nunca”, el 10.85% “casi siempre” y el 4.65% “siempre”. El conocimiento permite al servidor municipal desarrollarse efectivamente en sus funciones.

Tabla 3.

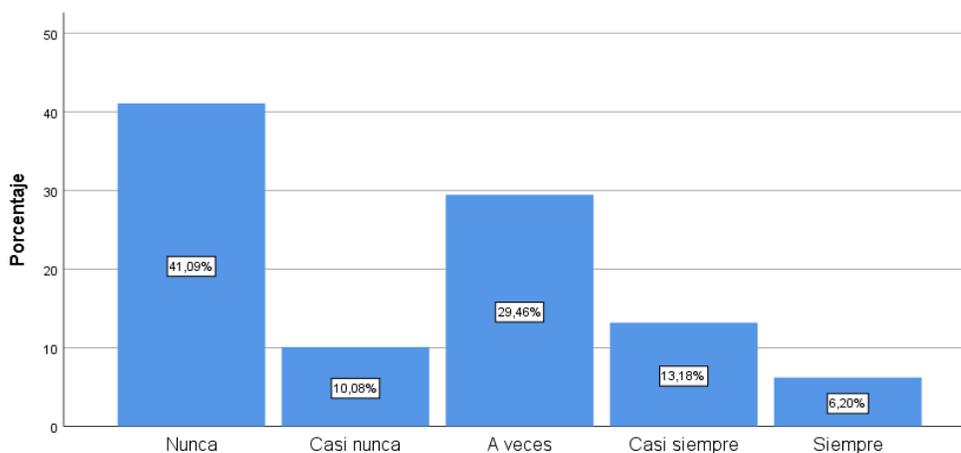
¿El servidor Municipal le asesora de manera coherente los procesos administrativos que cumplen los documentos para su atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	53	41,09	41,09	41,09
	Casi nunca	13	10,08	10,08	51,19
	A veces	38	29,46	29,46	80,6
	Casi siempre	17	13,18	13,18	93,8
	Siempre	8	6,20	6,20	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: encuesta 2022

Figura 2.

¿El servidor Municipal le asesora de manera coherente los procesos administrativos que cumplen los documentos para su atención?



Nota: encuesta 2022

Interpretación

Se observa que del 100% de la muestra de estudio el 41.09% de los encuestados indicaron que “nunca” el servidor municipal asesora de manera coherente los procesos administrativos que cumplen los documentos, el 29.46% indicaron que “a veces”, el 13.18% “casi siempre”, el 10.08% “casi nunca” y el 6.20% “siempre”. El mayor porcentaje de personas encuestadas refieren que al servidor público en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa les falta capacidades de asesoramiento ya que muchos de ellos no cuentan con la experiencia profesional en el cargo que desempeñan.

Tabla 4.

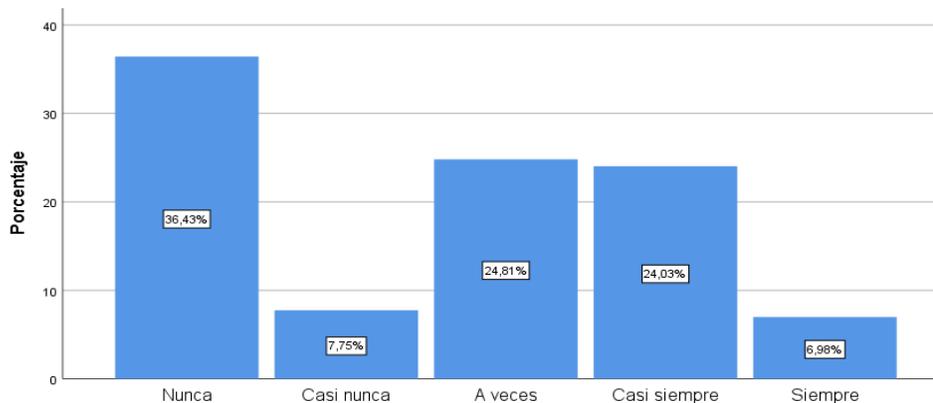
¿Cuándo usted fue a realizar alguna gestión en la entidad el servidor Municipal ha demostrado conocimiento de sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	47	36,43	36,43	36,43
	Casi nunca	10	7,75	7,75	44,18
	A veces	32	24,81	24,81	69,0
	Casi siempre	31	24,03	24,03	93,0
	Siempre	9	6,96	6,96	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: encuesta 2022

Figura 3.

¿Cuándo usted fue a realizar alguna gestión en la entidad el servidor Municipal ha demostrado conocimiento de sus funciones?



Nota: encuesta 2022

Interpretación

Se observa que del 100% de los encuestados, el 36.43% de los encuestados indicaron que “nunca” el servidor Municipal ha demostrado conocimiento de sus funciones, el 24.81% indicaron que “a veces”, el 24.03% “casi siempre”, el 7.75% “casi nunca” y el 6.96% “siempre”. Solo el 6.96% representada por nueve personas, afirman una frecuencia de siempre con respecto a la pregunta, la cual no es un buen indicador ya que esto traería serios problemas en la eficiencia del servicio público a los ciudadanos del distrito de Tomaykichwa. No tener conocimiento de las funciones en el área que se desempeña es algo injustificable que demuestra incompetencia profesional.

Tabla 5.

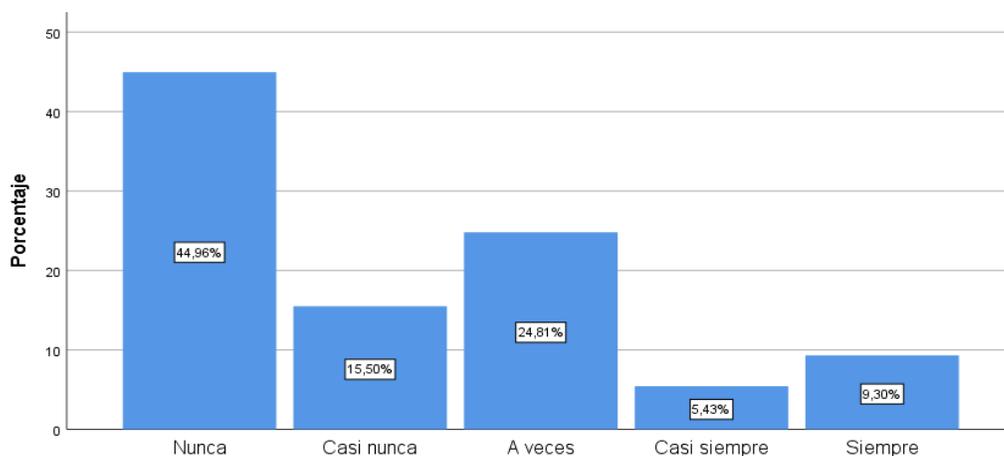
¿El servidor Municipal de la entidad hace comentarios negativos de las demás áreas administrativas cuando es atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	58	44,96	44,96	44,96
	Casi nunca	20	15,50	15,50	60,5
	A veces	32	24,81	24,81	85,3
	Casi siempre	7	5,43	5,43	90,7
	Siempre	12	9,30	9,30	100,0
	Total		129	100,0	100,0

Nota: encuesta 2022

Figura 4.

¿El servidor Municipal de la entidad hace comentarios negativos de las demás áreas administrativas cuando es atendido?



Nota: encuesta 2022

Interpretación

Se observa que del 100% de la muestra de estudio, el 44.96% de los encuestados indicaron que “nunca” el servidor Municipal de la entidad hace comentarios negativos de las demás áreas administrativas, el 24.81% respondieron que “a veces”, el 15.50% “casi nunca”, 9.30% “siempre” y el 5.43% “casi siempre”. Abstenerse de comentarios negativos o de culpa entre servidores públicos demuestra ética en sus funciones y lealtad institucional la cual es un valor que se debería mejorar en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa.

Tabla 6.

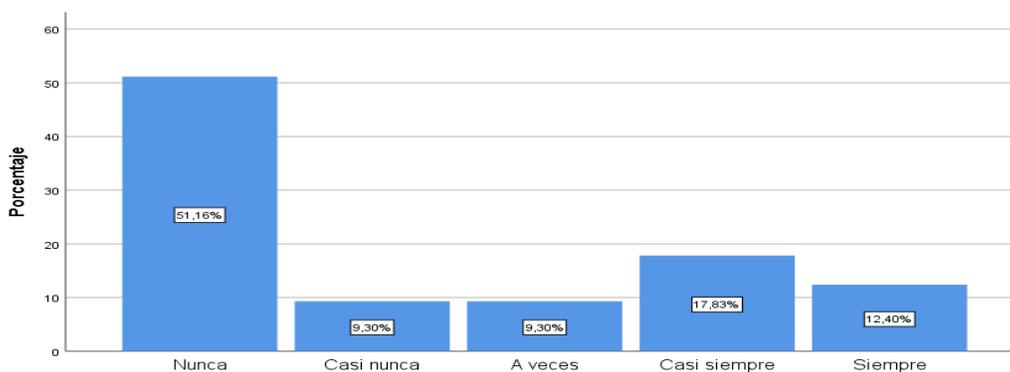
¿Alguna vez, le pusieron condiciones personales con la finalidad de ser atendido más rápido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	66	51,16	51,16	51,16
	Casi nunca	12	9,30	9,30	60,46
	A veces	12	9,30	9,30	69,8
	Casi siempre	23	17,83	17,83	87,6
	Siempre	16	12,40	12,40	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: encuesta 2022

Figura 5.

¿Alguna vez, le pusieron condiciones personales con la finalidad de ser atendido más rápido?



Nota: encuesta 2022

Interpretación

Se observa que del 100% de la muestra de estudio, el 51.16% de los encuestados indicaron que “nunca” existieron condiciones personales por parte del servidor de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa para ser atendido más rápido, el 17.83% indicaron que “casi siempre”, el 12.40% “siempre” y el 9.30% indicaron entre la frecuencia de “casi nunca” y “a veces”. Al respecto, se puede apreciar un porcentaje más de la mitad confirman que los servidores públicos de esta entidad demuestran honestidad en el servicio al ciudadano sin condiciones personales, la cual es un buen indicador, pero se debe fortalecer aún mas esta conducta.

Tabla 7.

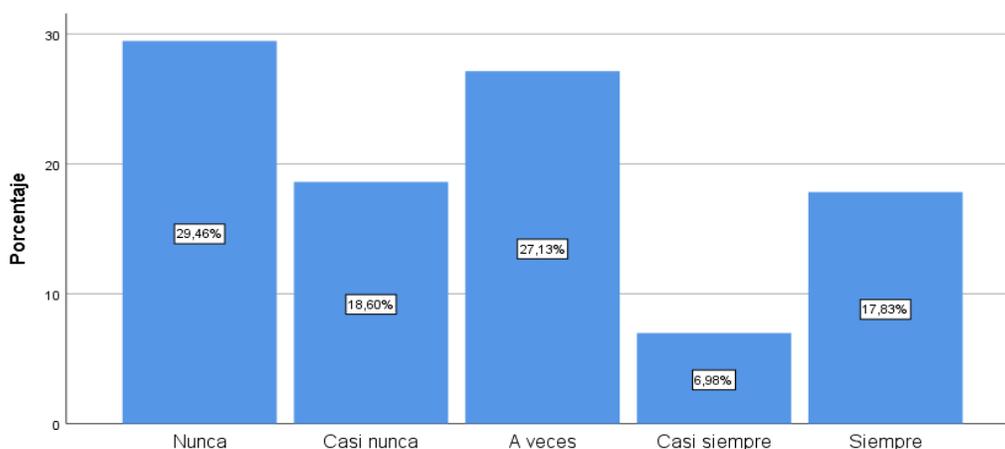
¿Los servidores Municipales de la entidad demuestran carisma y sociabilidad al momento de atender al ciudadano?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	38	29,46	29,46	29,46
	Casi nunca	24	18,60	18,60	48,1
	A veces	35	27,13	27,13	75,2
	Casi siempre	9	6,98	6,98	82,2
	Siempre	23	17,83	17,83	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: encuesta 2022

Figura 6.

¿Los servidores Municipales de la entidad demuestran carisma y sociabilidad al momento de atender al ciudadano?



Nota: encuesta 2022

Interpretación

Se observa que del 100% de la muestra de estudio, el 29.46% de los encuestados indicaron que “nunca” los servidores Municipales de la entidad demuestran carisma y sociabilidad al momento de atender al ciudadano, el 27.13% indicaron que “a veces”, el 18.60% “casi nunca”, el 17.83% “siempre” y el 6.98% “casi siempre”. Se puede apreciar, la necesidad de mejorar actitudes y buenas prácticas de sociabilidad que permitan demostrar carisma y confianza del servicio al ciudadano.

Tabla 8.

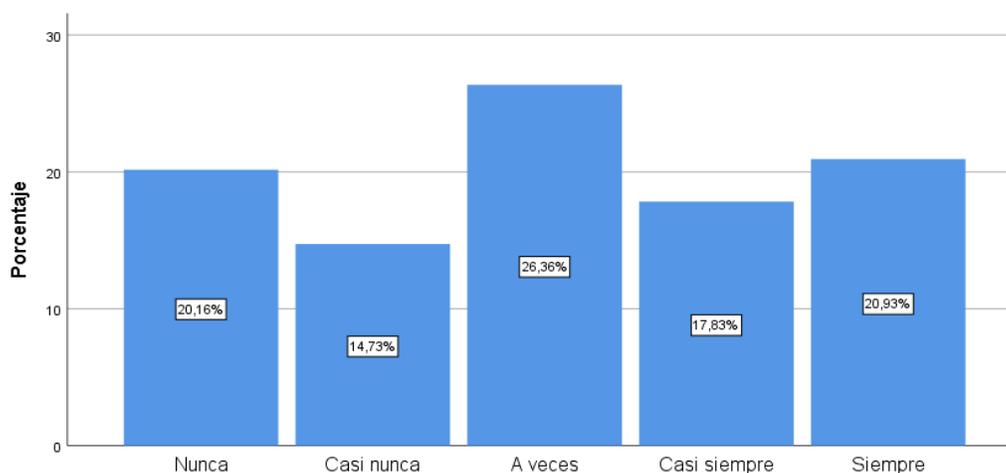
¿Los servidores Municipales de la entidad demuestra una comunicación asertiva al momento de atender al ciudadano?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	20,16	20,16	20,16
	Casi nunca	19	14,73	14,73	34,89
	A veces	34	26,36	26,36	61,2
	Casi siempre	23	17,83	17,83	79,1
	Siempre	27	20,93	20,93	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: encuesta 2022

Figura 7.

¿Los servidores Municipales de la entidad demuestra una comunicación asertiva al momento de atender al ciudadano?



Nota: encuesta 2022

Interpretación

Se observa que del 100% de la muestra de estudio, el 26.36% respondieron que “a veces” los servidores Municipales de la entidad demuestran una comunicación asertiva al momento de atender al ciudadano, el 20.93% indicaron que “siempre”, el 20.16% “nunca”, el 17.83% “casi siempre”, y el 14.73% “casi nunca”. Al respecto se aprecia una frecuencia acumulada entre “nunca” y “a veces” mayor porcentaje que indican que al servidor municipal le falta la capacidad de interactuar de manera eficiente con el ciudadano.

Tabla 9.

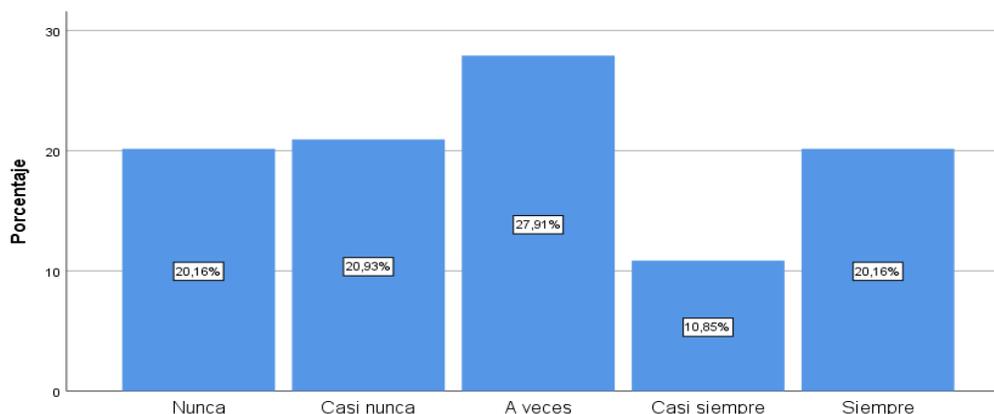
¿La información que recibe usted por parte del servidor Municipal de la entidad es comprensible y satisfactoria?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Nunca	26	20,16	20,16	20,16
o	Casi nunca	27	20,93	20,93	41,1
	A veces	36	27,91	27,91	69,0
	Casi siempre	14	10,85	10,85	79,8
	Siempre	26	20,16	20,16	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: encuesta 2022

Figura 8.

¿La información que recibe usted por parte del servidor Municipal de la entidad es comprensible y satisfactoria?



Nota: encuesta 2022

Interpretación

Se observa que del 100% de la muestra de estudio, el 27.91% de los encuestados indicaron que “a veces” la información que recibe el ciudadano parte del servidor Municipal de la entidad es comprensible y satisfactoria, el 10.85% indicaron que “casi siempre”, el 20.93% “casi nunca” y el 20.16% respondieron entre las frecuencias de “nunca” y “siempre” respectivamente. Ser comprensible en la información que se transmite es demostrar capacidad de información y habilidades profesionales, la cual son elementos que se necesitan mejorar en el servidor municipal de esta entidad.

Tabla 10.

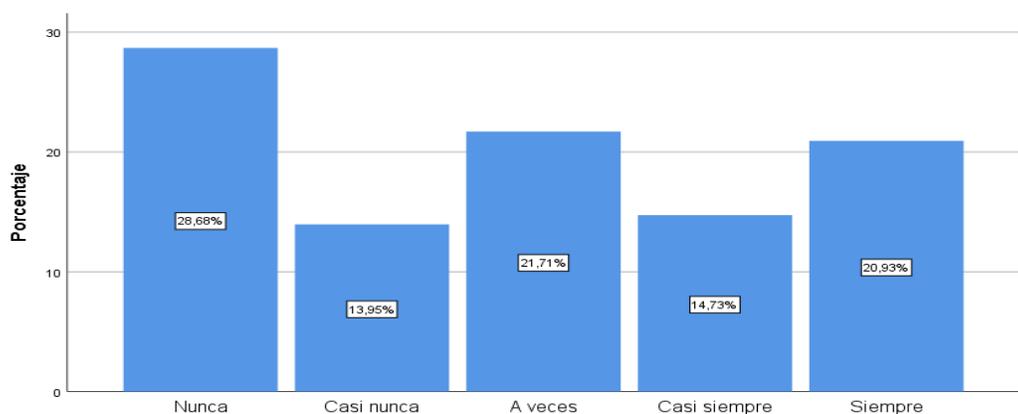
¿El servidor Municipal de la entidad, domina sus funciones en el área donde labora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	37	28,68	28,68	28,68
	Casi nunca	18	13,95	13,95	42,6
	A veces	28	21,71	21,71	64,3
	Casi siempre	19	14,73	14,73	79,1
	Siempre	27	20,93	20,93	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: encuesta 2022

Figura 9.

¿El servidor Municipal de la entidad, domina sus funciones en el área donde labora?



Nota: encuesta 2022

Interpretación

Se observa que del 100% del total de la muestra de estudio, el 28.68% de los encuestados indicaron que “nunca” el servidor Municipal de la entidad, domina sus funciones en el área donde labora, el 21.71% indicaron que “a veces”, el 20.93% “siempre”, el 14.73% “casi siempre” y el 13.95% “casi nunca”. La destreza funcional del servidor municipal debe ser prioridad en las capacitaciones de la institución pública. Las personas encuestadas indicaron que muchos de los servidores de la Municipalidad desconocen de sus propias funciones y de las demás áreas.

4.1.2. Eficiencia del servicio

Tabla 11.

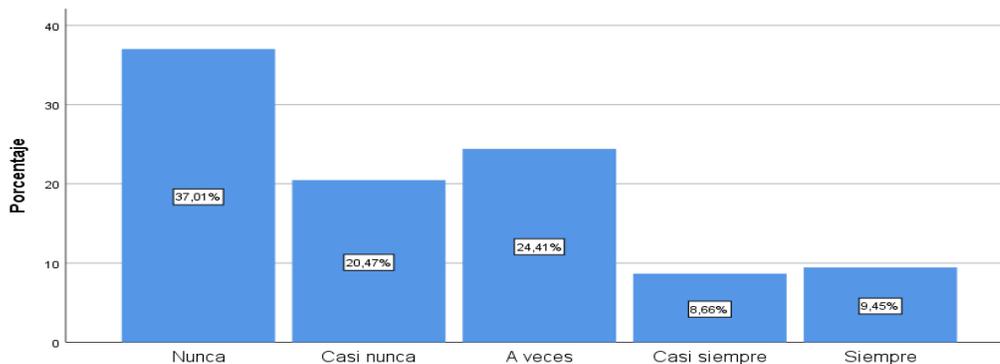
¿Cuándo hay un acto público de rendición de cuentas por parte de la entidad, los servidores Municipales están presentes y acompañan a sus autoridades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	47	37,01	37,01	37,01
	Casi nunca	26	20,47	20,47	57,48
	A veces	31	24,41	24,41	81,9
	Casi siempre	11	8,66	8,66	90,6
	Siempre	12	9,45	9,45	100,0
Total		129	100,0		

Nota: encuesta 2022

Figura 10.

¿Cuándo hay un acto público de rendición de cuentas por parte de la entidad, los servidores Municipales están presentes y acompañan a sus autoridades?



Nota: encuesta 2022

Interpretación

Se observa que del 100% de la muestra de estudio, el 37.01% de los encuestados indicaron que “nunca” los servidores Municipales están presentes en la rendición de cuentas que realiza las autoridades, el 24.41% indicaron que “a veces”, el 20.47% “casi nunca”, el 8,66% “casi siempre” y el 9.45% “siempre”. La identidad institucional es demostrarla al cien por ciento y más cuando existe actividades de rendición de cuentas, los servidores públicos deben estar presentes para generar confianza y compromiso institucional.

Tabla 12.

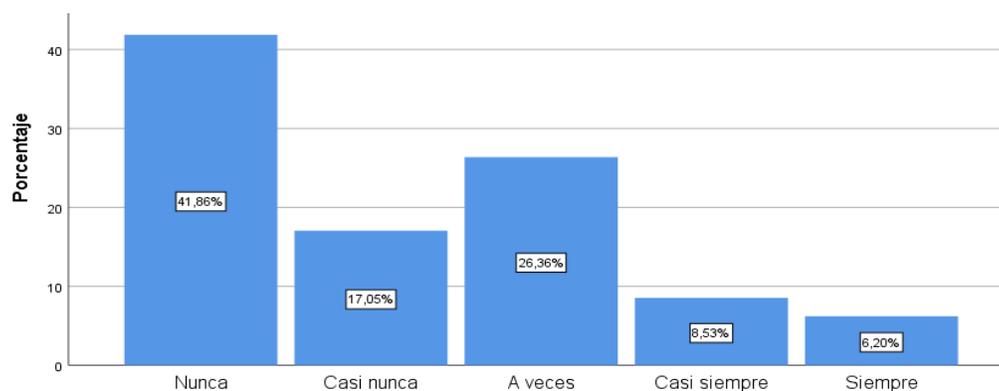
¿El servidor Municipal de la entidad se responsabiliza de los errores cometidos en su trámite realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	54	41,86	41,86	41,86
	Casi nunca	22	17,05	17,05	58,9
	A veces	34	26,36	26,36	85,3
	Casi siempre	11	8,53	8,53	93,8
	Siempre	8	6,20	6,20	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: encuesta 2022

Figura 11.

¿El servidor Municipal de la entidad se responsabiliza de los errores cometidos en su trámite realizado?



Nota: encuesta 2022

Interpretación

Se observa que del 100% de la muestra de estudio, el 41.86% de los encuestados indicaron que “nunca” el servidor Municipal de la entidad se responsabiliza de los errores cometidos en el trámite del ciudadano, el 26.36% indicaron que “a veces”, el 17.05% “casi nunca”, el 8.53% “casi siempre” y el 6.20% “siempre”. Al respecto, la mayor cantidad respondieron entre nunca y casi nunca que representa un 58.91% del total de la muestra, esto es preocupante ya que al no existir responsabilidad por errores en el trámite de los documentos del ciudadano por parte del servidor municipal ¿quién se responsabilizaría?

Tabla 13.

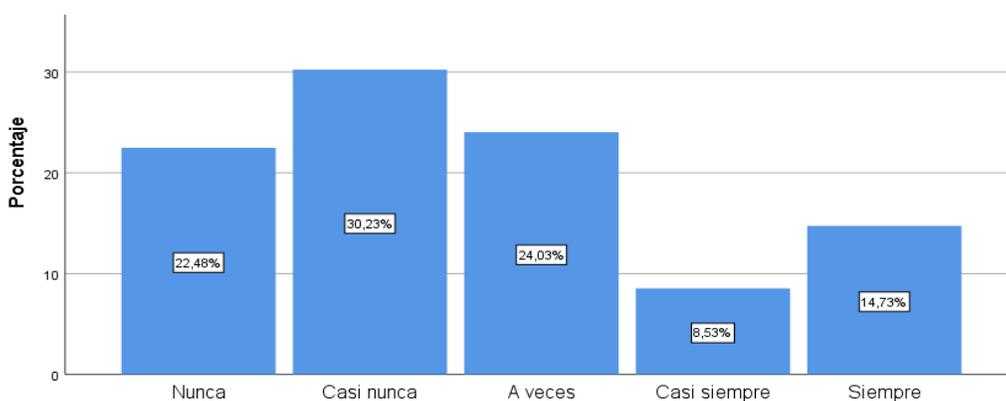
¿El servidor Municipal de la entidad demuestra satisfacción al momento de dar su atención al ciudadano?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	22,48	22,48	22,48
	Casi nunca	39	30,23	30,23	52,7
	A veces	31	24,03	24,03	76,7
	Casi siempre	11	8,53	8,53	85,3
	Siempre	19	14,73	14,73	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: encuesta 2022

Figura 12.

¿El servidor Municipal de la entidad demuestra satisfacción al momento de dar su atención al ciudadano?



Nota: encuesta 2022

Interpretación

Se observa que del 100% de la muestra de estudio, el 30.23% de los encuestados indicaron que “casi nunca” el servidor Municipal de la entidad demuestra satisfacción al momento de dar su atención al ciudadano, el 24.03% indicaron que “a veces”, el 22.48% “nunca”, el 14.73% “siempre” y el 8.53% indicaron “casi siempre”. Al respecto, los ciudadanos indican que muchos de los servidores municipales atienden de mala manera, renegados e impacientes que deducen que no están satisfechos con sus labores.

Tabla 14.

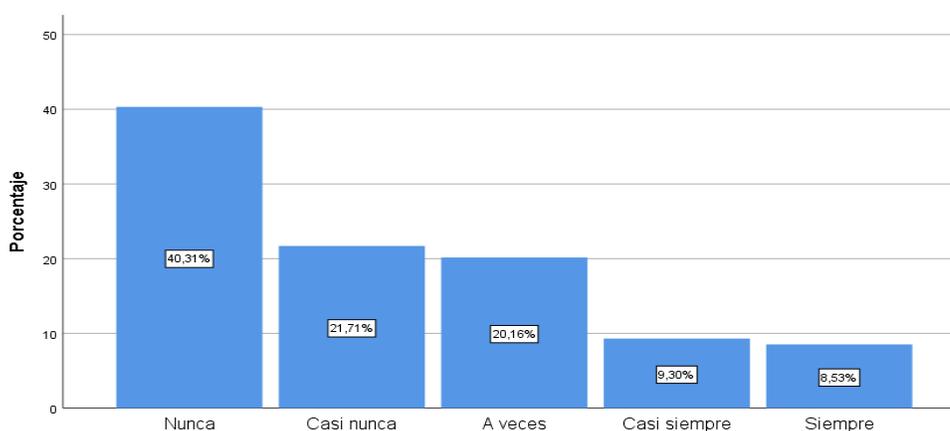
¿La atención del servicio por parte de los servidores Municipales ha permitido mejorar su gestión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	52	40,31	40,31	40,31
	Casi nunca	28	21,71	21,71	62,0
	A veces	26	20,16	20,16	82,2
	Casi siempre	12	9,30	9,30	91,5
	Siempre	11	8,53	8,53	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: encuesta 2022

Figura 13.

¿La atención del servicio por parte de los servidores Municipales ha permitido mejorar su gestión?



Nota: encuesta 2022

Interpretación

Se observa que del 100% de la muestra de estudio, el 40.31% de los encuestados indicaron que “nunca” la atención del servicio por parte de los servidores Municipales ha permitido mejorar la gestión. La mayor parte de los encuestados manifiestan que existe bajos estándares en la eficiencia del servicio al ciudadano, por el mismo hecho que el servidor público no demuestra desempeño profesional en sus responsabilidades y funciones y mucho menos compromiso institucional con el ciudadano.

Tabla 15.

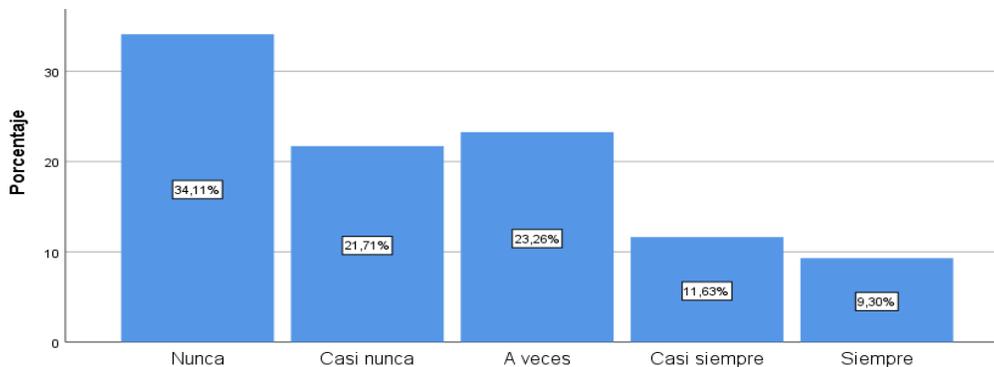
¿El servidor Municipal, demuestra capacidad de solución de cualquier problema que pueda ocurrir con su trámite?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	44	34,11	34,11	34,11
	Casi nunca	28	21,71	21,71	55,82
	A veces	30	23,26	23,26	79,1
	Casi siempre	15	11,63	11,63	90,7
	Siempre	12	9,30	9,30	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: encuesta 2022

Figura 14.

¿El servidor Municipal, demuestra capacidad de solución de cualquier problema que pueda ocurrir con su trámite?



Nota: encuesta 2022

Interpretación

Se observa que del 100% de la muestra de estudio, el 34.11% de los encuestados indicaron que “nunca” el servidor Municipal, demuestra capacidad de solución de cualquier problema que pueda ocurrir con su trámite, el 23.26% indicaron “a veces”, el 21.71% “casi nunca”, el 11.63% “casi siempre” y el 9.30% indicaron que “siempre”. Al respecto, que son respuestas que no acreditan eficiencia en el servicio al ciudadano, entre la frecuencia “nunca” y “casi nunca” existe un porcentaje acumulado más de la mitad que evidencia la falta de capacidad en el servicio al ciudadano.

Tabla 16.

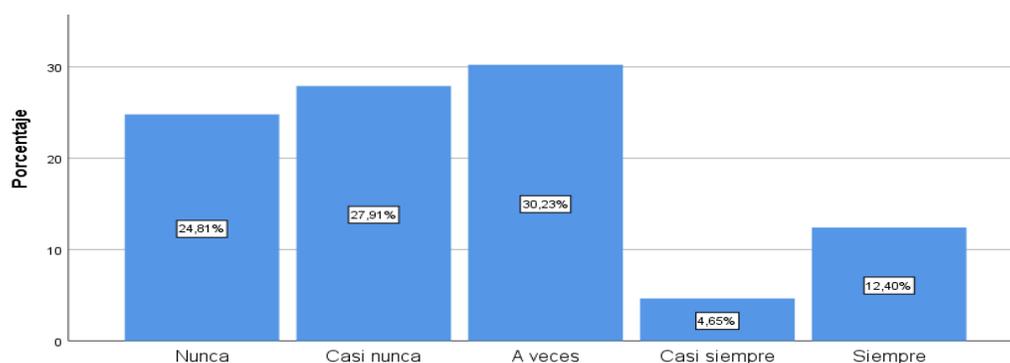
¿El servidor Municipal, demostró empeño y capacidad al momento de haber sido atendido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	24,81	24,81	24,81
	Casi nunca	36	27,91	27,91	52,7
	A veces	39	30,23	30,23	82,9
	Casi siempre	6	4,65	4,65	87,6
	Siempre	16	12,40	12,40	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: encuesta 2022

Figura 15.

¿El servidor Municipal, demostró empeño y capacidad al momento de haber sido atendido?



Nota: encuesta 2022

Interpretación

Del total de la muestra de estudio, el 30.23% de los encuestados indicaron que “a veces” el servidor Municipal, demostró empeño y capacidad al momento de haber sido atendido, el 27.91% respondieron “casi nunca”, el 24.81% indicaron que “nunca”, el 12.40% “siempre” y el 4.65% “casi siempre”. El empeño y capacidad de atención al ciudadano son elementos fundamentales que permiten lograr un servicio de calidad y eficiente, la cual no se está viendo en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa.

Tabla 17.

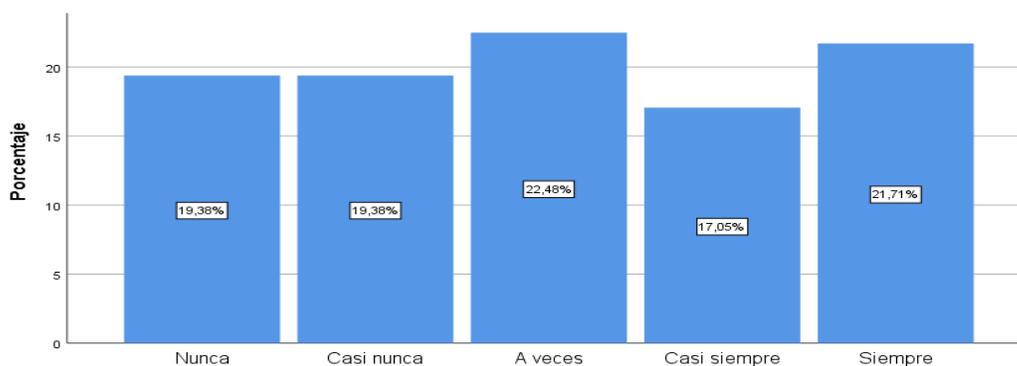
¿El servidor Municipal, lo escucha atentamente cualquier reclamo o situación observada del recurrente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	19,38	19,38	19,38
	Casi nunca	25	19,38	19,38	38,8
	A veces	29	22,48	22,48	61,2
	Casi siempre	22	17,05	17,05	78,3
	Siempre	28	21,71	21,71	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: encuesta 2022

Figura 16.

¿El servidor Municipal, lo escucha atentamente cualquier reclamo o situación observada del recurrente?



Nota: encuesta 2022

Interpretación

Del 100% de la muestra de estudio, se observa que el 22.48% indicaron que “a veces” el servidor Municipal, escucha atentamente en cualquier reclamo o situación observada del recurrente, mientras que el 21.71% indicaron que “siempre”, el 17.05% indicaron que “casi siempre”, y el 19.38% respondieron entre la frecuencia de “nunca” y “casi nunca”. Escuchar y atender al ciudadano de sus reclamos o situaciones adversas, es demostrar compromiso y desempeño profesional, pero esto no se está cumpliendo en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa.

Tabla 18.

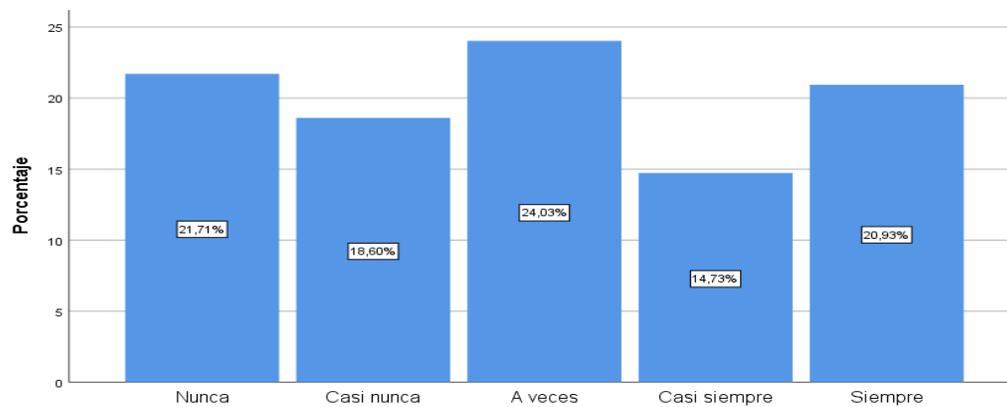
¿El servidor Municipal ha sido muy oportuno y coherente con su atención brindada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	21,71	21,71	21,71
	Casi nunca	24	18,60	18,60	40,3
	A veces	31	24,03	24,03	64,3
	Casi siempre	19	14,73	14,73	79,1
	Siempre	27	20,93	20,93	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: encuesta 2022

Figura 17.

¿El servidor Municipal ha sido muy oportuno y coherente con su atención brindada?



Nota: encuesta 2022

Interpretación

Se observa que del 100% de la muestra de estudio, el 24.03% de los encuestados indicaron que “a veces” el servidor Municipal ha sido muy oportuno y coherente con su atención brindada, mientras que el 21.71% indicaron que “nunca”, el 20.93% “siempre”, el 18.60% “casi nunca” y el 14.73% indicaron “casi siempre”. Los encuestado mencionaron que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa necesita simplificar y agilizar su atención al ciudadano, ya que muchas veces les tienen esperando mucho tiempo para ser atendidos.

Tabla 19.

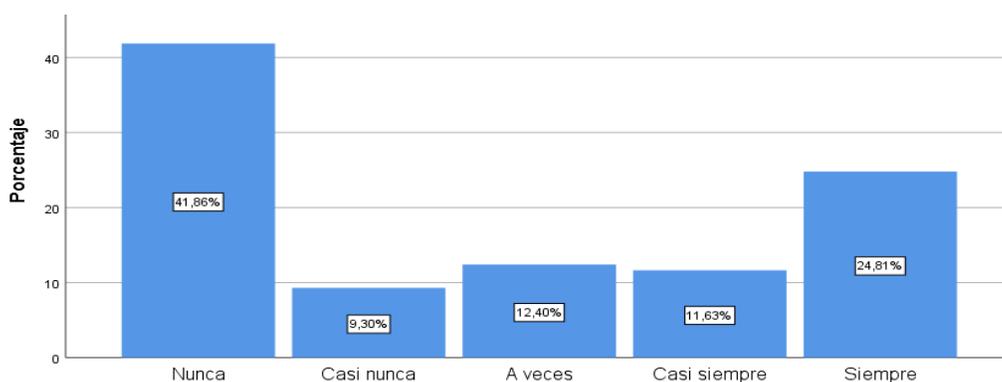
¿Alguna vez le hicieron esperar todo un día para darle atención y tramite a la solicitud que presento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	54	41,86	41,86	41,86
	Casi nunca	12	9,30	9,30	51,2
	A veces	16	12,40	12,40	63,6
	Casi siempre	15	11,63	11,63	75,2
	Siempre	32	24,81	24,81	100,0
	Total	129	100,0	100,0	

Nota: encuesta 2022

Figura 18.

¿Alguna vez le hicieron esperar todo un día para darle atención y tramite a la solicitud que presento?



Nota: encuesta 2022

Interpretación

Se observa que del 100% de la muestra de estudio, el 41.86% de los encuestados indicaron que “nunca” al ciudadano le hicieron esperar todo un día ser atendido, pero el 24.81% indicaron que “siempre”, el 12.40% “a veces”, el 11.63% “casi siempre” y el 9.30% “casi nunca”. Aunque se puede ver que entre la frecuencia de “nunca” y “casi nunca” existe un porcentaje acumulado de 51.16%, no deja de ser preocupante, porque la otra parte afirma que muchas veces esperan en los pasillos de la Municipalidad todo un día para ser atendidos.

4.2. Contratación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

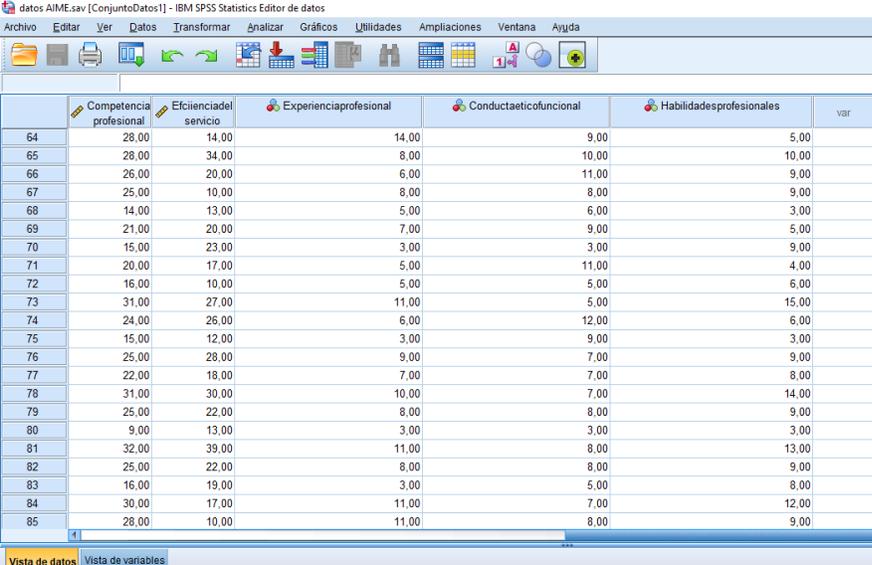
Con la finalidad de confirmar y aceptar hipótesis, se realiza los siguientes enunciados:

H0. No existe relación positiva entre la Competencia profesional del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022.

H1. Existe relación positiva entre la Competencia profesional del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022.

Y con la finalidad de comprobar la hipótesis general nula o alterna se calcula valores obtenidas por cada variable y dimensión según se detalla a continuación:

Figura 19.
valores obtenidos de las variables y dimensiones



	Competencia profesional	Eficiencia del servicio	Experiencia profesional	Conducta etico funcional	Habilidades profesionales	var
64	28,00	14,00	14,00		9,00	5,00
65	28,00	34,00	8,00		10,00	10,00
66	26,00	20,00	6,00		11,00	9,00
67	25,00	10,00	8,00		8,00	9,00
68	14,00	13,00	5,00		6,00	3,00
69	21,00	20,00	7,00		9,00	5,00
70	15,00	23,00	3,00		3,00	9,00
71	20,00	17,00	5,00		11,00	4,00
72	16,00	10,00	5,00		5,00	6,00
73	31,00	27,00	11,00		5,00	15,00
74	24,00	26,00	6,00		12,00	6,00
75	15,00	12,00	3,00		9,00	3,00
76	25,00	28,00	9,00		7,00	9,00
77	22,00	18,00	7,00		7,00	8,00
78	31,00	30,00	10,00		7,00	14,00
79	25,00	22,00	8,00		8,00	9,00
80	9,00	13,00	3,00		3,00	3,00
81	32,00	39,00	11,00		8,00	13,00
82	25,00	22,00	8,00		8,00	9,00
83	16,00	19,00	3,00		5,00	8,00
84	30,00	17,00	11,00		7,00	12,00
85	28,00	10,00	11,00		8,00	9,00

Nota: Valores obtenidas a través del cálculo de datos

Y para calcular valores cuantitativos, se utiliza la prueba de hipótesis de coeficiente de correlación de Pearson. Hernández et al. (2014) refiere que:

Es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón. El coeficiente de correlación de Pearson se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables. Se relacionan las puntuaciones recolectadas de una variable con las puntuaciones obtenidas de la otra. (p.305)

En tal sentido, para probar hipótesis se ejecuta la utilización de la siguiente fórmula:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Leyenda

x = Competencia profesional

y = Eficiencia del servicio

rx.y= Relación de las variables.

N = Número de encuestados

Cabe indicar que el resultado coeficiente que se obtenga se analiza en base a la figura siguiente:

Figura 20.
Jerarquía de correlación de Pearson

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
-0.75 = Correlación negativa considerable.
-0.50 = Correlación negativa media.
-0.25 = Correlación negativa débil.
-0.10 = Correlación negativa muy débil.
0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 = Correlación positiva muy débil.
+0.25 = Correlación positiva débil.
+0.50 = Correlación positiva media.
+0.75 = Correlación positiva considerable.
+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
+1.00 = <i>Correlación positiva perfecta</i> (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante).

Nota: obtenida de la página 305 del libro de Hernández Sampieri

Por ende, reemplazando en la fórmula de coeficiente de correlación de Pearson tenemos la siguiente tabla:

Tabla 20.
nivel de correlación entre competencia profesional y eficiencia del servicio.

		Competencia profesional	Eficiencia del servicio publico
Competencia profesional	Correlación de Pearson	1	0,651**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	129	129
Eficiencia del servicio	Correlación de Pearson	0,651**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	129	129

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: encuesta 2022

Interpretación

En la tabla 20 se observa un puntaje de 0,651 con significancia de 0,000 inferior al 0.05 y según la jerarquía de correlación de Pearson, este puntaje demuestra que existe una correlación positiva media entre la Competencia

profesional y la eficiencia del servicio. Entendiéndose que, a mayor capacidad profesional, mayor eficiencia del servicio público al ciudadano. En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general alterna afirmando que existe relación significativa entre la “competencia profesional” del servidor público y la “eficiencia del servicio” al ciudadano de la municipalidad Distrital de Tomaykichwa.

4.2.2. Hipótesis específicas

He1. Existe relación positiva entre la experiencia profesional del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa

Tabla 21.

Nivel de correlación entre experiencia profesional y eficiencia del servicio

		Experiencia profesional	Eficiencia del servicio
Experiencia profesional	Correlación de Pearson	1	0,502**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	129	129
Eficiencia del servicio	Correlación de Pearson	0,502**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	129	129

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: encuesta 2022

Interpretación

En la tabla 21 se observa un puntaje de 0,502 con significancia de 0,000 inferior al 0.05 y según la jerarquía de correlación de Pearson, este puntaje demuestra que existe una correlación positiva media entre la experiencia profesional y la eficiencia del servicio. Entendiéndose que, a mayor experiencia profesional, mayor eficiencia del servicio público al ciudadano. En tal sentido, se acepta la primera hipótesis específica afirmando que existe relación significativa

entre la “experiencia profesional” del servidor público y la “eficiencia del servicio” al ciudadano de la municipalidad Distrital de Tomaykichwa.

He2. Existe relación positiva entre la conducta ético funcional del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa

Tabla 22.

Nivel de correlación entre conducta ético funcional y eficiencia del servicio

		Conducta ético funcional	Eficiencia del servicio
Conducta ético funcional	Correlación de Pearson	1	0,191*
	Sig. (bilateral)		0,031
	N	129	129
Eficiencia del servicio	Correlación de Pearson	0,191*	1
	Sig. (bilateral)	0,031	
	N	129	129

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: encuesta 2022

Interpretación

En la tabla 22 se observa un puntaje de 0,191 con significancia de 0,031 inferior al 0.05 y según la jerarquía de correlación de Pearson, este puntaje demuestra que existe una correlación positiva muy débil entre la conducta ética funcional y la eficiencia del servicio. Entendiéndose que, a mayor conducta ética funcional, mayor eficiencia del servicio público al ciudadano. En tal sentido, se acepta la segunda hipótesis específica afirmando que existe relación significativa entre la “conducta ética funcional” del servidor público y la “eficiencia del servicio” al ciudadano de la municipalidad Distrital de Tomaykichwa.

He3. Existe relación positiva entre las habilidades profesionales del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa

Tabla 23.

Nivel de correlación entre habilidades profesionales y eficiencia del servicio

		Habilidades profesionales	Eficiencia del servicio
Habilidades profesionales	Correlación de Pearson	1	0,720**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	129	129
Eficiencia del servicio	Correlación de Pearson	0,720**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	129	129

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: encuesta 2022

Interpretación

En la tabla 23 se observa un puntaje de 0,720 con significancia de 0,000 inferior al 0.05 y según la jerarquía de correlación de Pearson, este puntaje demuestra que existe una correlación positiva media entre las habilidades profesionales y la eficiencia del servicio. Entendiéndose que, a mayores habilidades profesionales por parte del servidor público, mayor eficiencia del servicio público al ciudadano. En tal sentido, se acepta la tercera hipótesis específica afirmando que existe relación significativa entre la “habilidades profesionales” del servidor público y la “eficiencia del servicio” al ciudadano de la municipalidad Distrital de Tomaykichwa.

CAPITULO V

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Discusión de resultados

- Con respecto al objetivo general: Describir la relación entre la Competencia profesional del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa. En base al trabajo realizado, en la tabla 20 se obtuvo un valor de 0,651 con una significancia de 0,000 cuyo valor demuestra la existencia de una correlación positiva media entre las variables de estudio: “competencia profesional” y “eficiencia del servicio”, de tal forma se aceptó la hipótesis general alterna. Entendiéndose que las competencias profesionales permiten lograr mayor eficiencia en el servicio público. Según la investigación de Ribas (2018) “Competencia y ética en el servicio público: Corrupción pública y privada, presentada en la Universidad de Salamanca – España” indica que la competencia profesional es un elemento que permite generar garantía y satisfacción en el usuario, ya que el servidor a través de ella demuestra no solamente experiencia sino también aptitudes y habilidades para interactuar con el ciudadano. Además, Monsefú (2021) en su tesis “Calidad del servicio público y gestión municipal en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021”, menciona que el servicio es eficiente y de calidad cuando en las entidades públicas están integradas por un equipo de servidores con altos niveles de capacidades, experiencias y con principios fundamentales para desempeñarse en la función pública. Las características de las competencias profesionales de un servidor público generan confianza, aceptabilidad y compromiso con la gestión pública, demostrando desempeño y cuando los intereses del estado. Por otro lado, las demandas de eficiencia en el servicio municipal son muy altos ya que los ciudadanos se sienten defraudados y maltratados

por sus autoridades. En ese sentido, podemos apreciar la importancia de las capacidades profesionales en el servicio al ciudadano para mejorar altos niveles de eficiencia en el servicio público de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa.

- Con respecto al primer objetivo específico: Describir la relación entre la experiencia profesional del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa. Producto de la investigación en la tabla 21, se pudo obtener un valor de 0,502 con una significancia de 0,000 estableciéndose la existencia de una correlación positiva media entre las variables de estudio: “Experiencia profesional” y “eficiencia del servicio”, de tal forma se aceptó la primera hipótesis específica. Entendiéndose que las experiencias profesionales coadyuvan a la eficiencia en el servicio municipal. Al respecto, la teoría de Varela (2006) refiere que la experiencia profesional es la práctica y conocimiento que se obtienen en el desempeño de un cargo en el transcurso del tiempo. No obstante, en la investigación de Abrego (2017) “Influencia de la capacidad y competencia profesional en el presupuesto de la Municipalidad Distrital de Coishco 2016”, indica que al contratar personas sin experiencia y actitudes responsables en el sector público perjudica sustancialmente la calidad y eficiencia en la atención al ciudadano. El autor también afirma que en la muestra de su estudio evidencio un 63% de insatisfacción del servicio que otorga los servidores de esa Municipalidad que el analizo, a causa de servidores que no tiene ni idea para desenvolverse en sus cargos. Ante esta discusión podemos afirmar que la experiencia es un elemento fundamental que debe considerar la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa al momento de contratar personal.
- Con referente al segundo objetivo específico: Describir la relación entre la conducta ético funcional del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa.

Producto de la investigación, en la tabla 22, se pudo obtener un valor de 0,191 con una significancia de 0,031 estableciéndose la existencia de una correlación positiva muy débil entre las variables de estudio: “conducta ético funcional” y “eficiencia del servicio”, de tal forma se aceptó la segunda hipótesis específica. Entendiéndose que, a mayor conducta ético funcional, mayor eficiencia del servicio municipal al ciudadano. Hidalgo (2018) en su tesis “Gestión, actitud laboral y sus habilidades en el personal de la Municipalidad Distrital de Ilabaya 2016”, menciona que las conductas influyen significativamente en el ámbito laboral las cuales son transmisores de comportamientos ya sean malos o buenos al momento de interactuar con otra persona. Por su parte, Roca (2017) indica que las conductas negativas de los trabajadores pueden localizarse en las situaciones de carácter frustrante del ambiente laboral y personal que no solamente demuestre agresividad sino malas prácticas ante los usuarios. Pero la ética del servidor público debe fortalecerse no solamente en un documento plasmada sino en la vida diaria de los colaboradores, y es tarea de la Entidad Pública promoverla con la finalidad de minimizar actos de corrupción y prácticas inadecuadas. Por lo tanto, la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa encuentra en la conducta ético funcional una responsabilidad para promoverla en bienestar de la entidad y de la ciudadanía.

- Con respecto al tercer objetivo específico: Describir la relación entre las habilidades profesionales del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa. Producto de la investigación, en la tabla 23, se pudo obtener un valor de 0,720 con una significancia de 0,000 estableciéndose la existencia de una correlación positiva media entre las variables de estudio: “Habilidades profesionales” y “eficiencia del servicio”, de tal forma se aceptó la tercera hipótesis específica. Entendiéndose que, a mayores habilidades profesionales por parte del servidor público, mayor eficiencia del

servicio municipal al ciudadano. Cardona y Chinchilla (2014) indican que las habilidades profesionales son cualidades para ser capaz de realizar una tarea de manera eficaz. Por su parte Chiavenato (2007) afirma que son capacidades y destrezas de las personas para interactuar y transmitir información ante sus clientes o usuarios. Y según la investigación de Nieves (2018) “Las competencias laborales y los servicios públicos en la Municipalidad provincial de Huánuco 2018, presentada en la Universidad de Huánuco – Huánuco”, afirma que las habilidades como parte de las competencias laborales se relaciona en un 0.213 con el buen servicio público, de tal forma afirma que las habilidades profesionales permiten dar un buen servicio al ciudadano de la entidad que investigo. Ante esta premisa, podemos afirmar que las habilidades profesionales es un elemento fundamental para alcanzar eficiencia en el servicio municipal a favor de los ciudadanos del Distrito de Tomaykichwa.

CONCLUSIONES

- a. Se logró obtener una correlación positiva media entre la “Competencia profesional” y la “Eficiencia del servicio”, en un valor de 0,651. Entendiéndose que a mayor competencia profesional en la entidad pública mejor la eficiencia del servicio al ciudadano. En tal sentido se concluye que la competencia profesional es un elemento importante y fundamental para garantizar eficiencia en el desarrollo de funciones públicas. Y es responsabilidad de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa de integrar personas con altos niveles de capacidad para que de esta forma el ciudadano pueda recibir un servicio y atención eficiente y calidad.
- b. Se logró obtener una correlación positiva media entre la “experiencia profesional” y la “Eficiencia del servicio”, en un valor de 0,502. Dando a entender que la experiencia profesional permite ser una dimensión para mejorar la eficiencia en el servicio. En tal sentido se concluye que en la figura 1, 2 y 3 se observa que la experiencia profesional es muy baja, ya que existe bajo dominio y conocimiento de las normas funcionales y administrativos que han dado paso a la insatisfacción por parte de los ciudadanos. Por ende, la experiencia profesional es un elemento fundamental que permite generar confianza en el servicio transmitido al ciudadano, y es caer en graves problemas al ignorar su importancia en la contratación de personal. Y por lo visto en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa existe múltiples debilidades en esta dimensión que deben ser atendidas inmediatamente.
- c. Se logró obtener una correlación positiva muy débil entre la “conducta ético funcional” y la “eficiencia del servicio”, en un valor de 0,191. Esto se debe a que la entidad pública necesita fortalecer la conducta ética del personal para mejorar la eficiencia en el servicio. Concluyéndose que las conductas del servidor municipal en el Distrito de

Tomaykichwa son deficiente toda vez que en la figura 12 se demuestra en un porcentaje acumulado más del 50% que responden entre “casi nunca” y “nunca” con respecto a la satisfacción del servidor público al atender al ciudadano, ya que muchos de los servidores municipales atienden de mala manera, renegando e impacientes al ciudadano. por lo tanto, las conductas éticas son más que importantes para alcanzar eficiencia y aceptación a la administración pública.

- d. Se logró obtener una correlación positiva media entre la “habilidades profesionales” y la “eficiencia del servicio”, en un valor de 0,720. Entendiéndose que las habilidades permiten ser una dimensión importante para mejorar la eficiencia del servicio. Concluyéndose que según figura 7, 8 y 9 las habilidades profesionales de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa son bajas toda vez que son contratados de manera directa sin pasar por ningún proceso de reclutamiento de personal, cargos demasiado politizados, un buen porcentaje de personas que laboran no demuestran carisma, deficiente comunicación, personal que no cumple los requisitos mínimos para cubrir un puesto laboral, sin capacidades de responder a circunstancias adversas en el servicio municipal.

RECOMENDACIONES

- a. Se recomienda al Jefe del área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, implementar y elaborar un plan de capacitación de desarrollo de competencias profesionales de manera mensual para instruir a todo el equipo humano en temas normativas, funcionales, motivacionales y habilidades con la finalidad de mejorar la eficiencia en el servicio municipal.
- b. Se recomienda al alcalde de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, mejorar el proceso de contratación de personal enfatizando en la experiencia profesional en el puesto de trabajo que se desea cubrir, con ello lograr que la toma de decisiones sea más eficaz y mejor desempeño en las funciones municipales.
- c. Se recomienda al jefe de Recursos Humanos y al alcalde de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, mejorar la evaluación del clima organizacional para medir el nivel de motivación y satisfacción laboral, y a partir de ello proponer estrategias para mejorar la productividad de los trabajadores municipales.
- d. Se recomienda, al jefe de Recursos Humanos y al alcalde de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, elaborar una evaluación de competencias y capacidades de los trabajadores de la municipalidad y a partir de ello poder proponer estrategias de mejoras en el servicio municipal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrego, P. (2017). *Influencia de la capacidad y competencia profesional en el presupuesto de la Municipalidad Distrital de Coishco 2016*. Universidad San Pedro. Repositorio Institucional USP. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/5787>.
- Andrade, S. (2015). *Diccionario de economía*. Ed. Andrade. <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>.
- Bellido, R. (2019). *Aproximación a la forma de pensar del servidor público peruano, diagnostico de perfiles éticos en una muestra de entidades del sector público*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Repositorio Institucional PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16627>.
- Cardona, P. y Chinchilla, N. (2014). Evaluación y desarrollo de las competencias directivas. *Harvard Deusto Business Review*.
- Carrasco, D. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. San Marcos. <https://books.google.com.pe/books?id=pgThrQEACAAJ&dq>.
- Casanova, F. (2013). Formación profesional y relaciones laborales. *CINTERFOR*.
- Cegarra, J. (2015). *Evaluación de la eficiencia de la investigación: Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Ed. Díaz de Santos.
- Chiavenato, H. (2007). *Administración de recursos humanos*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Clemente, R. y Escribá, P. (2013). Análisis de la percepción de las competencias genéricas adquiridas en la universidad. *Revista de Educación*, (362), 535-561.

- Estada, S. y Arias, G. (2016). *Introducción a la técnica de investigación en ciencias de la administración y del comportamiento*. Trillas. <https://scholar.google.com/citations?user=D7oPy38AAAAJ>.
- Ferrero, A. (2012). Guía de Compromiso Ético para las prácticas pre profesionales en Psicología Fundamentos en Humanidades. *Revista de la Universidad Nacional de San Luis San Luis*.
- Garabito, B. (2013). Experiencias de trabajo desde un análisis tridimensional. *Universitas Psychologica*.
- Garabito, G. (2013). Experiencias de trabajo desde un análisis tridimensional. *Universitas Psychologica*, 1335-1343.
- García, R. y Ibarra, V. (2017). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. Enciclopedia virtual. https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html.
- Gómez, J. (2015). Las competencias profesionales. *Revista mexicana de anestesiología*.
- González, M. (2013). Competencias básicas del servidor público. *Revista Transformación, Estado y Democracia*.
- Hadiyati, E. (2014). Calidad del servicio y desempeño del sector público: estudio sobre la oficina de inmigración en Indonesia. *Revista Internacional de Marketing de Estudios*.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. Cámara Nacional de la Industria Editorial mexicana. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Fobservatorio.epacartagena.gov.co%2Fwp-content%2Fuploads%2F2017%2F08%2Fmetodologia-de-la-

investigacion-sexta-edicion.com.

Hidalgo, A. (2018). *Habilidades de gestión y actitud laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Ilabaya 2016*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman. Repositorio Institucional UNJBG. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3459>.

Hontangas, P. (2015). *Ajuste de habilidades en el ámbito laboral. Un estudio de la congruencia de habilidades persona-puesto: aplicación de dos métodos alternativos*. Universidad de Valencia. Repositorio Institucional UV. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=143149>.

Koontz, H. y Wehrich, H. (2012). *Administración: Una perspectiva global*. McGraw-Hill Interamericana.

Larotta, V. (2019). *El problema del ejercicio de la función pública en Colombia*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/31267/sglarottav.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Liao, J., Harold, W. y Michael, S. (2003). *Organizational absorptive capacity and responsiveness: An empirical investigation of growth-oriented*. Entrepreneurship. <https://doi.org/10.1111/1540-8520.00032>.

Mankiw, G. (2014). *Economía*. McGraw-Hill Interamericana.

Maristany, J. (2007). *Administración de Recursos Humanos. : Pearson Educación*.

Mertens, L. (2010). *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación profesional*. Cinterfor/OIT.

Napanga, Q. (2020). *Competencias profesionales de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo*

Almenara Irigoyen Lima 2019. Universidad Cesar Vallejo. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44529>.

Monsefú, M. (2021). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de San Pablo, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66970>.

Nieves, M. (2018). *Las competencias laborales y los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Huánuco*. Universidad de Huánuco. Repositorio Institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1281;jsessionid=293BB4B4A80ED4C528491FF96D71A614>.

Organización Internacional de Trabajo, O. (2015). *Formación profesional*. OIT.

Ortiz, S. M. (2017). *Competencias laborales de las enfermeras del servicio de centro quirúrgico del hospital nacional docente madre niño San Bartolomé - Lima - 2015*. Universidad Cesar Vallejo. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6723>.

Pacheco, G. (2016). Gestión por competencias: un nuevo recurso para gestionar el cambio organizacional. *Comunicación organizacional, cultura y gestión para el cambio*, 23-24.

Peña, L. M. (2019). *Capacidad profesional institucional y reforma estatal: Análisis de la atención primaria de salud en Ecuador 2008 al 2016*. Universidad Autónoma de Barcelona. Repositorio Institucional UAB. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=270850>.

Pereda, P. (2017). *Competencia profesional: Análisis de las habilidades directivas; estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba*. Universidad de Córdoba. Repositorio Institucional UC. <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/13398>.

- Ramón, R. J. (marzo de 2014). Corrupción, Ética y función pública en el Perú. *Quipukamayoc*.
- Reyna, A. y Ventura, S. (2014). Los Servicios públicos en el Perú: una visión preliminar. *Jurídicas Unam*.
- Ribas, J. (2018). *Competencia y ética en el servicio público: Corrupción pública y privada*. Universidad de Salamanca. Repositorio Institucional US. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=54513>.
- Roca, B. (2017). La personalidad. *Periódico electrónico en psicología*.
- Rodríguez, T. (2010). Ética, deontología y psicología jurídica. *Universidad De San Martín De Porres*.
- Rueda, L. N. (2011). La eficiencia y su importancia en el sector público. *Dialnet revistas*. [file:///C:/Users/05/Downloads/Dialnet-LaEficienciaYSuImportanciaEnElSectorPublico-4017945%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/05/Downloads/Dialnet-LaEficienciaYSuImportanciaEnElSectorPublico-4017945%20(1).pdf).
- Salvaggio, D. (2018). *La personalidad*. <http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/bitstream/handle/123456789/2410/>.
- Sander, B. (2012). *Gestión y administración de los sistemas educacionales: Problemas y tendencias*. Revista Educación: Interamericana de Desarrollo. http://www.educando.edu.do/files/4313/4643/1519/NUEVAS_TENDENCIAS_EN_L.
- Santillán, R. (2021). *Calidad del servicio público en el Distrito de Nuevo Progreso, Regional San Martín 2021*. Universidad de Huánuco. Repositorio Institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2827>.
- Sinchi, V. (2020). *Las competencias y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Villa Rica*. Universidad Nacional Agraria

de la Selva. Repositorio Institucional UNAS.
<http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1713>.

Suarez, R. y Sánchez, M. (16 de diciembre de 2017). Las capacidades y las competencias: su comprensión para la Formación del Profesional. *Acción pedagógica*.

Taborda, M., Soto, J., Ramírez, M. y Yela, R. (2020). Impacto de las prácticas de gestión humana en la eficiencia organizacional de pequeñas y medianas empresas. *Revisa eficiencia*, 2 (2).

Varela, R. (2006). Administración de la compensación: sueldos, salarios y prestaciones. *Pearson Educación*.

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

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Independiente			
¿Cómo se relaciona la Competencia profesional del servidor público con la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022?	Describir la relación entre la Competencia profesional del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022.	H0. No existe relación entre la Competencia profesional del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022.	Competencia Profesional	Experiencia profesional	Nivel de conocimientos técnicos	Tipo de Investigación Aplicada Enfoque Cuantitativo Nivel de Investigación Descriptivo Explicativo Correlacional
					Nivel de conocimientos administrativos	
					Conocimiento de sus funciones en el área	
		Conducta ético funcional		Lealtad institucional		
				Honestidad en el servicio		
				Sociabilidad		
Habilidades profesionales	Capacidad de interacción					
	Capacidad de información					
	Destreza funcional					
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifica	Dependiente	Dimensiones	Indicadores	
¿Cómo se relaciona la Experiencia profesional del servidor público con la Eficiencia del servicio	Describir la relación entre la experiencia profesional del servidor público y la Eficiencia del servicio	Existe relación entre la experiencia profesional del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la	Eficiencia del servicio	Compromiso institucional	Identidad institucional	

al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022?	al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022.	Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022.		Responsabilidad funcional	Diseño de Investigación
				Satisfacción laboral	
¿Cómo se relaciona la Conducta ético funcional del servidor público con la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022?	Describir la relación entre la conducta ético funcional del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022.	Existe relación entre la conducta ético funcional del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022.		Estándares de servicios atendidos	Tipo de Muestreo
				Solución de problemas	
Desempeño profesional	Especialidad del servidor público				
¿Cómo se relaciona las habilidades profesionales del servidor público con la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022?	Describir la relación entre las habilidades profesionales del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022.	Existe relación entre las habilidades profesionales del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa 2022.		Capacidad de respuesta	No Probabilístico
				Entender al ciudadano	

Anexo 2 Instrumento de investigación

CUESTIONARIO

Estimado(a), agradeceré su amable colaboración respondiendo con la mayor sinceridad las siguientes valoraciones que servirán únicamente para finalidad académico. El objetivo de la encuesta es analizar la relación entre la Competencia profesional del servidor público y la Eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa. Responda con sinceridad y libertad cada pregunta, (marque con una “x” la alternativa que usted crea correspondiente por cada ítem.

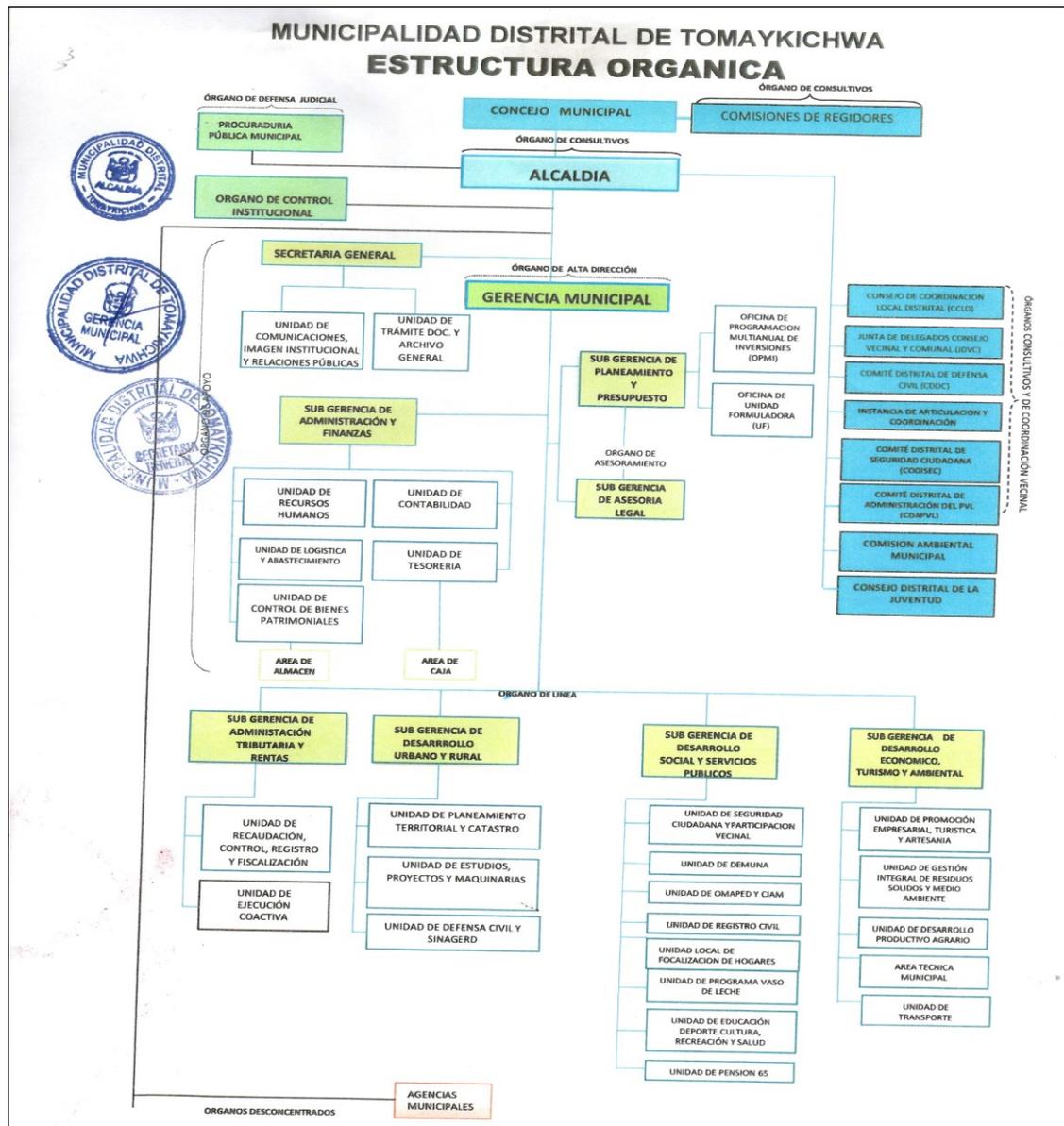
PREGUNTAS	CRITERIOS				
	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Variable Independiente : COMPETENCIA PROFESIONAL					
Dimensión 1 Experiencia profesional					
¿EL servidor Municipal demuestra dominio de las normas y reglamentos internos de la entidad ?					
¿El servidor Municipal le asesora de manera coherente los procesos administrativos que cumplen los documentos para su atención?					
¿Cuándo usted fue a realizar alguna gestión en la entidad el servidor Municipal ha demostrado conocimiento de sus funciones?					
Dimensión 2 Conducta ético funcional					
¿El servidor Municipal de la entidad hace comentarios negativos de las demás áreas administrativas cuando es atendido?					
¿Alguna vez, le pusieron condiciones personales con la finalidad de ser atendido más rápido?					
¿Los servidores Municipales de la entidad demuestran carisma y sociabilidad al momento de atender al ciudadano?					
Dimensión 3 Habilidades profesionales					
¿Los servidores Municipales de la entidad demuestra una comunicación asertiva al momento de atender al ciudadano?					

¿La información que recibe usted por parte del servidor Municipal de la entidad es comprensible y satisfactoria?					
¿El servidor Municipal de la entidad, domina sus funciones en el área donde labora?					
Variable dependiente: EFICIENCIA DE SERVICIO					
Dimensión 1 Compromiso Institucional					
¿Cuándo hay un acto público de rendición de cuentas por parte de la entidad, los servidores Municipales están presentes y acompañan a sus autoridades?					
¿El servidor Municipal de la entidad se responsabiliza de los errores cometidos en su trámite realizado?					
¿El servidor Municipal de la entidad demuestra satisfacción al momento de dar su atención al ciudadano?					
Dimensión 2 Desempeño profesional					
¿La atención del servicio por parte de los servidores Municipales ha permitido mejorar su gestión?					
¿El servidor Municipal, demuestra capacidad de solución de cualquier problema que pueda ocurrir con su trámite?					
¿El servidor Municipal, demostró empeño y capacidad al momento de haber sido atendido?					
Dimensión 3 Capacidad de respuesta					
¿El servidor Municipal, lo escucha atentamente cualquier reclamo o situación observada del recurrente?					
¿El servidor Municipal ha sido muy oportuno y coherente con su atención brindada?					
¿Alguna vez le hicieron esperar todo un día para darle atención y tramite a la solicitud que presento?					

Anexo 3 Documentos de gestión de la Municipalidad

La Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, solo cuenta con los siguientes documentos de gestión tales como:

1) Organigrama



Nota: de acuerdo a esta estructura la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa está organizada estructuralmente.

2) Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)



**Municipalidad Distrital
de Tomay-kichwa**



**TEXTO UNICO
DE
PROCEDIMIENTOS
ADMINISTRATIVOS**

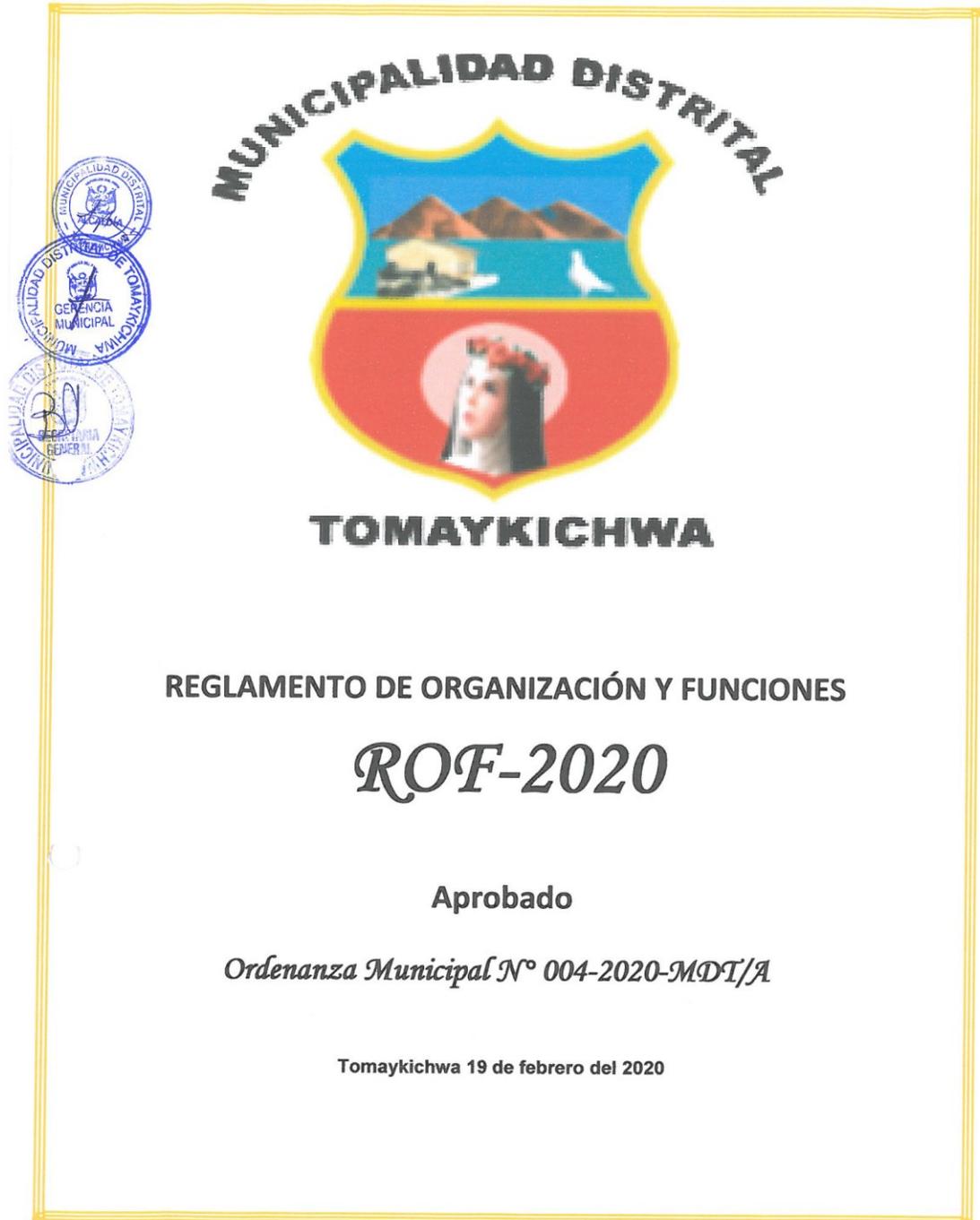
T.U.P.A

2016

**TOMAY-KICHWA
AMBO - HUÁNUCO**

Nota: de acuerdo a este documento de gestión se realiza la tramitación de procedimientos que los administrados (ciudadanos) realizan ante las distintas dependencias u oficinas de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa.

3) Manual de Organizaciones y Funciones (MOF)



Nota: Es un documento normativo de gestión institucional que formaliza la estructura orgánica de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa, la cual contiene las competencias y funciones generales y específicas de las unidades orgánicas.

Anexo 4 Validación de instrumento



Universidad de Huánuco

EVALUACION DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento de investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

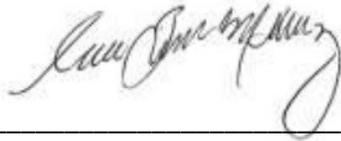
N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿EL servidor Municipal demuestra dominio de las normas y reglamentos internos de la entidad ?	X		X		X		
2	¿El servidor Municipal le asesora de manera coherente los procesos administrativos que cumplen los documentos para su atención?	X		X		X		

3	¿Cuándo usted fue a realizar alguna gestión en la entidad el servidor Municipal ha demostrado conocimiento de sus funciones?	X		X		X		
4	¿El servidor Municipal de la entidad hace comentarios negativos de las demás áreas administrativas cuando es atendido?	X		X		X		
5	¿Alguna vez, le pusieron condiciones personales con la finalidad de ser atendido más rápido?	X		X		X		
6	¿Los servidores Municipales de la entidad demuestran carisma y sociabilidad al momento de atender al ciudadano?	X		X		X		
7	¿Los servidores Municipales de la entidad demuestra una comunicación asertiva al momento de atender al ciudadano?	X		X		X		
8	¿La información que recibe usted por parte del servidor Municipal de la entidad es comprensible y satisfactoria?	X		X		X		
9	¿El servidor Municipal de la entidad, domina sus funciones en el área donde labora?	X		X		X		
10	¿Cuándo hay un acto público de rendición de cuentas por parte de la entidad, los servidores Municipales están presentes y acompañan a sus autoridades?	X		X		X		
11	¿El servidor Municipal de la entidad se responsabiliza de los errores cometidos en su trámite realizado?	X		X		X		
12	¿El servidor Municipal de la entidad demuestra satisfacción al momento de dar su atención al ciudadano?	X		X		X		
13	¿La atención del servicio por parte de los servidores Municipales ha permitido mejorar su gestión?	X		X		X		
14	¿El servidor Municipal, demuestra capacidad de solución de cualquier problema que pueda ocurrir con su trámite?	X		X		X		
15	¿El servidor Municipal, demostró empeño y capacidad al momento de haber sido atendido?	X		X		X		

16	¿El servidor Municipal, lo escucha atentamente cualquier reclamo o situación observada del recurrente?	X		X		X		
17	¿El servidor Municipal ha sido muy oportuno y coherente con su atención brindada?	X		X		X		
18	¿Alguna vez le hicieron esperar todo un día para darle atención y tramite a la solicitud que presento?	X		X		X		
Puntaje Total								

Fuente: Universidad de Huánuco, 2022.

Datos del Experto:



Firma: _____

Apellidos y Nombres: Christian Paolo Martel Carranza

DNI: 41905365



Universidad de Huánuco

EVALUACION DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento de investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿EL servidor Municipal demuestra dominio de las normas y reglamentos internos de la entidad ?	X		X		X		
2	¿El servidor Municipal le asesora de manera coherente los procesos administrativos que cumplen los documentos para su atención?	X		X		X		

3	¿Cuándo usted fue a realizar alguna gestión en la entidad el servidor Municipal ha demostrado conocimiento de sus funciones?	X		X		X		
4	¿El servidor Municipal de la entidad hace comentarios negativos de las demás áreas administrativas cuando es atendido?	X		X		X		
5	¿Alguna vez, le pusieron condiciones personales con la finalidad de ser atendido más rápido?	X		X		X		
6	¿Los servidores Municipales de la entidad demuestran carisma y sociabilidad al momento de atender al ciudadano?	X		X		X		
7	¿Los servidores Municipales de la entidad demuestra una comunicación asertiva al momento de atender al ciudadano?	X		X		X		
8	¿La información que recibe usted por parte del servidor Municipal de la entidad es comprensible y satisfactoria?	X		X		X		
9	¿El servidor Municipal de la entidad, domina sus funciones en el área donde labora?	X		X		X		
10	¿Cuándo hay un acto público de rendición de cuentas por parte de la entidad, los servidores Municipales están presentes y acompañan a sus autoridades?	X		X		X		
11	¿El servidor Municipal de la entidad se responsabiliza de los errores cometidos en su trámite realizado?	X		X		X		
12	¿El servidor Municipal de la entidad demuestra satisfacción al momento de dar su atención al ciudadano?	X		X		X		
13	¿La atención del servicio por parte de los servidores Municipales ha permitido mejorar su gestión?	X		X		X		
14	¿El servidor Municipal, demuestra capacidad de solución de cualquier problema que pueda ocurrir con su trámite?	X		X		X		
15	¿El servidor Municipal, demostró empeño y capacidad al momento de haber sido atendido?	X		X		X		

16	¿El servidor Municipal, lo escucha atentamente cualquier reclamo o situación observada del recurrente?	X		X		X		
17	¿El servidor Municipal ha sido muy oportuno y coherente con su atención brindada?	X		X		X		
18	¿Alguna vez le hicieron esperar todo un día para darle atención y tramite a la solicitud que presento?	X		X		X		
Puntaje Total								

Fuente: Universidad de Huánuco, 2022.

Datos del Experto:

Firma:



Ms. Lister Piundo Flores
DNI: 45383241

Apellidos y Nombres: LISTER PIUNDO FLORES

45383241



Universidad de Huánuco

EVALUACION DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento de investigación en Ciencias Empresariales. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

- Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación.

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de Ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿EL servidor Municipal demuestra dominio de las normas y reglamentos internos de la entidad ?	X		X			X	
2	¿El servidor Municipal le asesora de manera coherente los procesos administrativos que cumplen los documentos para su atención?	X		X		X		
3	¿Cuándo usted fue a realizar alguna gestión en la entidad el servidor Municipal ha demostrado conocimiento de sus funciones?	X		X			X	

4	¿El servidor Municipal de la entidad hace comentarios negativos de las demás áreas administrativas cuando es atendido?	X		X		X		
5	¿Alguna vez, le pusieron condiciones personales con la finalidad de ser atendido más rápido?	X		X		X		
6	¿Los servidores Municipales de la entidad demuestran carisma y sociabilidad al momento de atender al ciudadano?	X		X		X		
7	¿Los servidores Municipales de la entidad demuestra una comunicación asertiva al momento de atender al ciudadano?	X		X		X		
8	¿La información que recibe usted por parte del servidor Municipal de la entidad es comprensible y satisfactoria?	X		X		X		
9	¿El servidor Municipal de la entidad, domina sus funciones en el área donde labora?	X		X		X		
10	¿Cuándo hay un acto público de rendición de cuentas por parte de la entidad, los servidores Municipales están presentes y acompañan a sus autoridades?	X		X		X		
11	¿El servidor Municipal de la entidad se responsabiliza de los errores cometidos en su trámite realizado?	X		X		X		
12	¿El servidor Municipal de la entidad demuestra satisfacción al momento de dar su atención al ciudadano?	X		X			X	
13	¿La atención del servicio por parte de los servidores Municipales ha permitido mejorar su gestión?	X		X		X		
14	¿El servidor Municipal, demuestra capacidad de solución de cualquier problema que pueda ocurrir con su trámite?	X		X		X		

15	¿El servidor Municipal, demostró empeño y capacidad al momento de haber sido atendido?	X		X		X		
16	¿El servidor Municipal, lo escucha atentamente cualquier reclamo o situación observada del recurrente?	X		X			X	
17	¿El servidor Municipal ha sido muy oportuno y coherente con su atención brindada?	X		X		X		
18	¿Alguna vez le hicieron esperar todo un día para darle atención y tramite a la solicitud que presento?	X		X		X		
Puntaje Total								

Fuente: Universidad de Huánuco, 2022.



Datos del Experto:

Firma: _____

Apellidos y Nombres: Laurencio Leon Nisset Dayana

DNI: 47456290

Anexo 5 Consentimiento informado



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAY-KICHWA
PROVINCIA DE AMBO – REGION HUANUCO
Plaza de Armas - S/N



"Año del fortalecimiento de la soberanía Nacional"

Tomay-kichwa, 19 de Mayo del 2022

CARTA N° 004 – 2022-RRH-MDT

Sra. Aymee Digla Chavez Torres

ASUNTO : Autorización para que realice la encuesta dentro de la Institución.

REF. : DOC. s/n con registro 946 de fecha 15 mayo de 2022

Es grato dirigirme a Uds. para saludarlo cordialmente a nombre de la honorable Municipalidad Distrital de Tomay-kichwa y manifestarles que se Autoriza el Ingreso a la Institución para que realice la encuesta para el trabajo de investigación (tesis) denominada "Competencia profesional del servicio Público y la eficiencia del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomaykichwa".

Sin otro particular aprovecho para expresarle a Ud. Las muestras de nuestra especial consideración.

Atentamente



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAYKICHWA
HUANUCO - AMBO
F. RECURSOS HUMANOS
Soc. Rody M. Venancio Ramos
RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



**SUMILLA: SOLICITO SE PERMITA
LA PRÁCTICA DE LA ENCUESTA
DENTRO DE SU INSTITUCIÓN**

JUAN AGUIRRE AVILA

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAY-KICHWA

Yo, Aymée Digla Chavez Torres, identificado/a con DNI N° 71772400, domiciliado/a en Calle Cuatro Lt – 01 Urb.Reynoso, con teléfono 920353328 y correo electrónico aymeechaveztorres@gmail.com, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, en atención al Art. 2 Inciso 20 de la Constitución Política del Perú (derecho de petición) recurro a su digno despacho a efectos de **SOLICITAR** ordene a quien corresponda permita a la suscrita ingresar a los ambientes de su Institución (MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TOMAY-KICHWA) y practicar la encuesta generada dentro del trabajo de Investigación (Tesis) denominado "Competencia Profesional del Servidor Público y la Eficiencia del Servicio al Ciudadano de la Municipalidad Distrital de Tomay-Kichwa 2022" para la obtención del grado correspondiente a mi carrera (Administración de Empresas). Teniendo en consideración las exigencias actuales de la SUNEDU el cual es de conocimiento público, que, para la obtención del grado, la ejecución de la tesis resulta indispensable, dentro de los cuales "las encuesta" son el instrumento de recolección de datos más utilizados. **Precisando** que la suscrita **respetara y acatará** los protocolos de la bioseguridad en el contexto de esta pandemia COVID 19 y que todas aquellas que su institución exija al momento de tener contacto con los trabajadores que vienen laborando de manera presencial.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a lo solicitado por ser de justicia.

Huánuco, 16 de mayo del 2022

Bach: AYMÉE DIGLA CHAVEZ TORRES
DNI: N° 71772400

Anexo 6 galería de fotos



