
Diagnóstico de la eficiencia de la gestión de recursos administrativos en la oficina defensorial de Ucayali ***Diagnosis of the efficiency of the management of administrative resources in the Ombudsman Office of Ucayali***

Alberto Heli Vargas Montalvo¹

María Hortensia Viena Pezo²

¹Universidad Cesar Vallejo. Perú

²Universidad de Huánuco. Huánuco. Perú

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0253-2978>

<https://orcid.org/0000-0002-5368-0439>

Correo(s) electrónico(s):

montalvo_189@hotmail.com

maria.viena@udh.edu.pe

Recibido: 28/08/2021

Aceptado: 15/12/2021

Resumen: La eficiencia en los recursos es importante para poder satisfacer las necesidades de los usuarios. El objetivo de la investigación fue determinar el grado de la eficiencia de la gestión de recursos administrativos en la Oficina de la Defensoría de Ucayali. La población fueron los usuarios que asisten a la Defensoría se escogió una muestra de 83 usuarios. Se utilizó un cuestionario a través de la encuesta. Los resultados indican que hay insatisfacción por parte de los prestadores del servicio debiendo de tomar políticas para revertir dicha actitud en el personal a cargo de la atención a los usuarios.

Palabras clave: Eficiencia; Recursos humanos; Administrativos; Clima organizacional.

Abstract: Resource efficiency is important in order to meet user needs. The objective of the research was to determine the degree of efficiency of the management of administrative resources in the Office of the Ombudsman of Ucayali. The population was the users who attend the Ombudsman, a sample of 83 users was chosen. A questionnaire was used through the survey. The results indicate that there is dissatisfaction on the part of the service providers, who must take policies to reverse said attitude in the personnel in charge of the attention to the users.

Keywords: Efficiency; Human Resources; Administrative; Organizational climate.

Introducción

La deficiencia de la gestión de recursos administrativos; está afecta los aspectos económicos (celeridad de los procesos), políticos (normativa de herramienta de trabajo) y sociales (realidad social y su impacto), teniendo como objetivo determinar el grado de la eficiencia de la gestión de recursos administrativos, siendo determinantes la estructura organizacional (Vásquez, 2019), infraestructura y personal adecuados (Oyarse, 2019).

En consecuencia, la estrategia para poder alcanzar la eficiencia es plan de acciones de promoción y difusión, con el objetivo de determinar la deficiencia de la gestión de recursos administrativos con que trabaja la Oficina Defensorial de Ucayali. Puesto que la intención es hacer reflexión de la forma de trabajo y de cómo se está usando las herramientas administrativas, puesto que la población racionara de forma positiva o negativa de acuerdo con la eficiencia que denota la Oficina. Teniendo en cuenta que la eficiencia proporcionara fortalecimiento al sistema de gestión de recursos administrativos.

La eficiencia busca el cumplimiento de los objetivos, pero con remuneración más productiva, lo cual conlleva a aun análisis de la gestión y eficiencia Andaluz (2020), y la mayoría de los trabajos que mencionan a la eficiencia lo relacionan con la gestión, que quiere decir que la eficiencia está relacionado a la forma de producción y calidad con el mínimo esfuerzo de producción, lo cual no es otra que el análisis de la eficiencia técnica y económica de los sistemas.

Desarrollo

La eficiencia se basa en cuatro pilares: actitud (lo cual busca que el personal transmita su estado de ánimo al usuario); información (es la estrategia en donde se busca una interacción entre producto, usuario y el entorno); conocimiento (el cual se basa en la constante acción de capacitación al personal); acción (buscar que el personal sea proactivo y busque soluciones a los problemas que surjan en la administración) lo cual concuerda con la idea de diseño organizacional y la productividad. Asimismo, la eficiencia no se debe confundir con mayor exigencia al personal, sino con otra línea de estrategia como incentivos al personal, lo cual comparte la idea de estilos de liderazgo influido por la gestión del liderazgo.

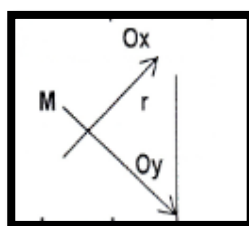
Según Teba (2019); Guillard (2020); Haro (2019); Huarza (2018); Lorenzo De la Cruz (2018); Velázquez (2020); Vasquea (2019); Macias (2019), entre otros, sus argumentos se pueden inferir que la eficiencia se relaciona con la sostenibilidad, puesto que lo flexible y dinámico son valores que ayuda a una entidad a ser eficiente a fin de lograr sus metas, y lo cual conllevará a una sostenibilidad de la entidad ante la sociedad; permitiendo a los ciudadanos confianza en ella.

La población está compuesta por los usuarios de la Oficina de la Defensoría del Pueblo-Ucayali y la muestra a criterio de los investigadores fue de 72 usuarios. Se utiliza un cuestionario en línea a través de la encuesta virtual a usuarios que se habían atendido en la Defensoría del Pueblo según las facilidades de la Oficina de Ucayali.

La investigación es de tipo aplicada de nivel descriptivo-correlacional - Explicativo.

El diseño del esquema es el siguiente:

Esquema 1: Investigación aplicada de nivel descriptivo-correlacional



Fuente: Elaboración propia

Leyenda:

M= Comisionados de la Defensoría del Pueblo - Ucayali

OX = Sistema de gestión

OY= Satisfacción de los recurrentes

r = Relación entre variables

Se realizó una encuesta cuyos resultados se exponen en la **tabla 1**.

Tabla 1. Percepción en cuanto a eficiencia de la normatividad jurídica del actual modelo de la Gestión de recursos Administrativos -Defensoría del Pueblo. Ucayali 2020

Numeración	Respuestas	Número de Personas	Cantidad Porcentual
1	Muy en desacuerdo	3	4.2%
2	En desacuerdo	20	27.8%
3	Indiferente	24	33.3%
4	De acuerdo	24	33.3%
5	Muy de acuerdo	1	1.4%
	Total	72	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Estos resultados evidencian que para un alto punto de personas el modelo de gestión de recursos administrativos de la Oficina Defensoría de Ucayali, existe deficiencia (en desacuerdo y muy en desacuerdo) y otra parte (indiferente) no siente ninguna clase de acción de eficiencia por parte de la Oficina Defensoría de Ucayali, por lo cual la mayoría de los encuestados con respecto al modelo de gestión de recursos administrativos opina que dicho modelo no ayuda a cumplir la eficiencia con que debe trabajar la Oficina Defensorial de Ucayali.

Tabla 2. Percepción de la estructura organizacional del actual modelo de la Gestión de Recursos Administrativos -Defensoría del Pueblo. Ucayali 2020

Numeración	Respuestas	Número de Personas	Cantidad Porcentual
1	Muy en desacuerdo	1	1.4%
2	En desacuerdo	20	27.8%
3	Indiferente	22	30.6%
4	De acuerdo	27	37.5%
5	Muy de acuerdo	2	2.8%
	Total	72	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados expuestos en la tabla 2 reflejan las limitaciones en el ítem **en desacuerdo** y **muy en desacuerdo** y en otro orden, **indiferente**. Los encuestados opinan que la estructura no contribuye a cumplir con la eficiencia con que debe trabajar la Oficina Defensorial de Ucayali.

Tabla 3. Percepción de la infraestructura actual se gestiona adecuadamente los recursos administrativos eficientemente -Defensoría del Pueblo. Ucayali 2020

Numeración	Respuestas	Número de Personas	Cantidad Porcentual
1	Muy en desacuerdo	4	5.6%
2	En desacuerdo	21	29.2%
3	Indiferente	23	31.9%
4	De acuerdo	24	33.3%
5	Muy de acuerdo	0	0.00%
	Total	72	100.00%

Fuente: Elaboración propia

La tabla 3 muestra que aún se mantienen los problemas abordados.

Tabla 4. Percepción de equipamiento logístico se gestiona adecuadamente los recursos administrativos eficientemente -Defensoría del Pueblo. Ucayali 2020

Numeración	Respuestas	Número de Personas	Cantidad Porcentual
1	Muy en desacuerdo	6	8.3%
2	En desacuerdo	21	29.2%
3	Indiferente	20	27.8%
4	De acuerdo	24	33.3%
5	Muy de acuerdo	1	1.4%
	Total	72	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Es importante resaltar que la Percepción de equipamiento logístico no gestiona adecuadamente los recursos administrativos eficientemente -Defensoría del Pueblo, como lo refleja la tabla 4.

Tabla 5. Percepción de los recursos humanos se gestiona adecuadamente los recursos administrativos eficientemente -Defensoría del Pueblo. Ucayali 2020

Numeración	Respuestas	Número de Personas	Cantidad Porcentual
1	Muy en desacuerdo	2	2.8%
2	En desacuerdo	20	27.8%
3	Indiferente	20	27.8%
4	De acuerdo	28	38.9%
5	Muy de acuerdo	2	2.8%
	Total	72	100.00%

Fuente: Elaboración propia

En relación a la Percepción de los recursos humanos se gestiona adecuadamente los recursos administrativos eficientemente -Defensoría del Pueblo, Ucayali 2020, se puede inferir a partir de los resultados expuestos en la Tabla 5 que no contribuye al cumplimiento de la eficiencia con que debe trabajar la Oficina Defensorial de Ucayali.

Tabla 6. Percepción de la distribución de la carga procedimental de quejas para celeridad -Defensoría del Pueblo. Ucayali 2020

Numeración	Respuestas	Número de Personas	Cantidad Porcentual
1	Malo	19	26.4%
2	Regular	47	65.3%
3	Muy bueno	6	8.3%
	Total	72	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Estos resultados evidencian que la mayoría de los encuestados consideran como mala la distribución de carga procedimental de quejas para la celeridad de la actuación Defensorial.

Tabla 7. Percepción de criterios utilizados en la distribución de carga procedimental según competencia profesional de los abogados para asumir los casos -Defensoría del Pueblo. Ucayali 2020

Numeración	Respuestas	Número de Personas	Cantidad Porcentual
1	Malo	13	18.1%
2	Regular	48	66.7%
3	Muy bueno	11	15.3%
Total	TOTAL	72	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Con relación al indicador de **Percepción de criterios utilizados en la distribución de carga procedimental según competencia profesional de los abogados para asumir los casos -Defensoría del Pueblo, Ucayali 2020**, se aprecia que el mayor por ciento de las personas encuestadas no están de acuerdo con los criterios utilizados en la distribución de la carga procedimental de quejas según competencia profesional de los Defensores al asumir los casos.

A partir de lo anterior se puede plantear que la Oficina Defensorial de Ucayali existe deficiencia e indiferencia de su función en cuanto a lo siguiente:

1. Al modelo de gestión de recursos administrativos,
2. A la estructura organizacional;
3. A la infraestructura;
4. Al equipamiento de logística;
5. Al recurso humano, por lo que se evidenció que no se está realizando una adecuada gestión de recursos administrativos a fin de cumplir con eficiencia

el trabajar la Oficina Defensorial de Ucayali, dando como resultado que la población de malo la distribución de carga procedimental de quejas para la celeridad de la actuación Defensorial y los criterios utilizados en la distribución de la carga procedimental de quejas según competencia profesional de los Defensores al asumir los casos.

La eficiencia de la gestión de recursos administrativos en tiempos de COVID 19, donde se hace énfasis al trabajo remoto y al teletrabajo, son nuevas formas de trabajo, sin embargo, esta forma de trabajo hace que el usuario se relacione más con la entidad lo cual encaja a la forma de nuestro tiempo en que vivimos.

Conclusiones

Teniendo en cuenta los elementos referidos se concluye que la Oficina Defensorial de Ucayali – Defensoría del Pueblo, se encuentra trabajando con insuficiencias, como se encuentra reflejado en los resultados cuantitativos derivados de los métodos de investigación científica aplicados, por lo que se precisa adoptar nuevas estrategias para la gestión de recursos administrativos, a fin de mejorar el nivel de eficiencia, que como se ha mencionado la eficiencia se puede medir, por lo que este artículo lo ha medido basado en encuestas. Por lo tanto, dicha Oficina tiene un trabajo largo para mejorar su imagen ante la sociedad.

Referencias bibliográficas

- Andaluz, S. (2020). *Mejoramiento del proceso de gestión de la munición en el ejército del Perú*. (Tesis presentada en Universidad del Pacífico) <http://repositorio.up.edu.pe/>.
- Guillard, M. (2020). *¿Cómo puede ser una casa más sostenible?* – DEXMA Energy Intelligence, <https://www.dexma.com/es/blog/como-puede-una-casa-ser-mas-sostenible/>
- Haro, S. (2019). *Análisis del diseño organizacional y productividad en los trabajadores de la empresa servicios generales “Haro Salazar SAC”, Nuevo Chimbote 2018*. [Tesis -Presentada en la Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/>.

- Huarza, P. (2018). *Estilos de liderazgo y administración pública en la municipalidad distrital de Pallpata, provincia de Espinar, departamento del Cusco periodo 2017*. (Tesis para optar al grado académico de maestro en gestión pública). Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/>.
- Lorenzo De la Cruz, J.K. (2018). *Diseño organizacional y la productividad de los colaboradores de la empresa el Chepenano, Chimbote 2018*. (Tesis para optar al grado académico de maestro en gestión pública). Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/>.
- Macias, R.Y. (2019). *Influencia de la gestión del directivo, en la calidad educativa del colegio “Aurora Estrada” de la ciudad Guayaquil, 2019*. (Tesis para obtener el grado académico de maestra en administración de la educación). Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/>.
- Oyarse, L.D. (2019). *Plan de mejora para el fortalecimiento del talento humano en docentes de instituciones educativas del nivel Inicial – Iquitos - Región Loreto - 2019*. (Tesis para obtener el grado académico de doctora en educación). Universidad César Vallejo] <http://repositorio.ucv.edu.pe/>.
- Teba, C. (2019). Sobre eficiencia Energética 2019 – DEXMA Energy Intelligence, <https://www.dexma.com/es/blog/top-10-contenidos-sobre-eficiencia-energetica-2019/>
- Vásquea, S.F. (2019). *Plan de mejora para el fortalecimiento del clima organizacional en la Institución Educativa Primaria y Secundaria de Menores N° 601050 “Micaela Bastidas”, Región Loreto – 2019*. (Tesis para obtener el grado académico de doctor en educación). Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/>.
- Velásquez, F.P. (2020). *Modelo de gestión administrativa para mejorar la eficiencia del área de trabajo en el establecimiento penitenciario de Pampas de Sananguillo – 2019*. (Tesis para obtener el grado académico Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad). Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/>.

Conflictos de intereses

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.