



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN
MUNICIPALIDAD DISTRITAL PILCUYO PERIODO 2022

TESIS

PRESENTADA POR:

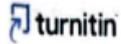
Bach. HOBER HOOD ATENCIO PILCOMAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2024



HOBER HOOD ATENCIO PILCOMAMANI

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN MUNICIPALIDAD DISTRITAL PILCUYO PERIODO 2022

 Universidad Nacional del Altiplano

Detalles del documento

Identificador de la entrega
tm:oid::8254:415520609

116 Páginas

Fecha de entrega
12 dic 2024, 2:31 p.m. GMT-5

17,376 Palabras

Fecha de descarga
16 dic 2024, 10:58 a.m. GMT-5

89,963 Caracteres

Nombre de archivo
HOBER HOOD ATENCIO PILCOMAMANI..pdf

Tamaño de archivo
1.6 MB





17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 13 palabras)

Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 9% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Dr. Ricardo E. Rodríguez
CLAVE: 000107




Dra. Griselli Allaga Melo
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
E.C.A.H. - UNA PUNO





DEDICATORIA

Dedico este trabajo en especial a mi padre Luis, a mi madre Elena, a mi hermano Tony y a mi hermanita Yudith, por su amor, apoyo y aliento en todo momento, me permitieron lograr mis metas y objetivos de manera personal y profesional.

A Dios que me ilumina y que me permite realizar mis sueños a través de mi esfuerzo, su cuidado y dedicación.

Hober Hood Atencio Pilcomamani



AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a toda mi familia especialmente a mi padre Luis, a mi madre Elena, a mi hermano Tony y a mi hermanita Yudith, que han contribuido de alguna manera en la realización de esta tesis.

A Dios por estar siempre presente en mi vida, y por haberme guiado en esta etapa.

A mi asesor de tesis Dr. Rolando Esteban Rodríguez Huamani que con su tiempo y dedicación me sirvió de guía, y a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pilcuyo, por su colaboración y apoyo

Hober Hood Atencio Pilcomamani



ÍNDICE DE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE DE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	16
ABSTRACT.....	17
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.2.1. Problema General	19
1.2.2. Problemas Específicos	19
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.3.1. Hipótesis general	20
1.3.2. Hipótesis Específicas	20
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	20
1.4.1. A nivel metodológico.....	20
1.4.2. A nivel teórico.....	21
1.4.3. A nivel práctico	21
1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	22



1.5.1. Objetivo General	22
1.5.2. Objetivos Específicos	22

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....	23
2.1.1. Antecedentes internacionales	23
2.1.2. Antecedentes nacionales	24
2.1.3. Antecedentes locales	27
2.2. MARCO TEÓRICO	28
2.2.1. Gestión administrativa	28
2.2.2. Calidad de Atención	33
2.3. MARCO CONCEPTUAL	39

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	40
3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	41
3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO.....	41
3.3.1. Técnicas de recolección de datos	41
3.3.2. Instrumentos de recolección de datos	41
3.3.3. Descripción del instrumento	42
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	42
3.4.1. Población.....	42
3.4.2. Muestra.....	43
3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO	44
3.6. PROCEDIMIENTO.....	44



3.6.1. Objetivo específico 1	44
3.6.2. Objetivo específico 2.....	45
3.6.3. Objetivo específico 3.....	45
3.6.4. Objetivo específico 4.....	45
3.6.5. Enfoque de investigación	46
3.6.6. Alcance de Investigación	46
3.6.7. Diseño de investigación	46
3.7. VARIABLES	47
3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	49

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS.....	50
4.1.1. Determinación de como la planeación se relaciona con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.	58
4.1.2. Contrastación de la hipótesis específica 1	65
4.1.3. Determinación de como la organización se relaciona con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.	66
4.1.4. Contrastación de la hipótesis específica 2.....	72
4.1.5. Determinación de como la dirección se relaciona con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.	73
4.1.6. Contrastación de la hipótesis específica 3.....	83
4.1.7. Determinación de como el control se relaciona con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.	84
4.1.8. Contrastación de la hipótesis específica 4.....	90
4.1.9. Contrastación de la hipótesis general	91



4.2. DISCUSIÓN	92
V. CONCLUSIONES.....	94
VI. RECOMENDACIONES	97
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	98
ANEXOS.....	103

Área: Administración general

Tema: Gestión administrativa y calidad de atención

Fecha de sustentación: 20 de diciembre del 2024



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Detalle de los trabajadores	42
Tabla 2 Detalle de los trabajadores muestra	44
Tabla 3 Operacionalización de variables	47
Tabla 4 Fiabilidad	50
Tabla 5 Capacidad de respuesta	52
Tabla 6 Seguridad	53
Tabla 7 Empatía	55
Tabla 8 Aspectos tangibles	56
Tabla 9 La municipalidad distrital Pilcuyo cuenta con documentos de gestión actualizados a la fecha	58
Tabla 10 Los trabajadores conocen los instrumentos de gestión	59
Tabla 11 Dispone del manual de organización y funciones por cada área en la municipalidad distrital Pilcuyo	61
Tabla 12 La entidad elabora y aplica su plan anual de trabajo	62
Tabla 13 Los trabajadores conocen los objetivos institucionales y metas a ser alcanzados	64
Tabla 14 Correlaciones	65
Tabla 15 Considera que la municipalidad distrital Pilcuyo cuenta con una estructura organizativa adecuada.....	66
Tabla 16 El nivel de cumplimiento de sus funciones del personal que labora en la municipalidad distrital Pilcuyo es eficiente	68
Tabla 17 La comunicación entre áreas administrativas de municipalidad distrital Pilcuyo es fluida.....	69



Tabla 18	Los recursos materiales son lo apropiados para la atención de los usuarios de la municipalidad distrital Pilcuyo	71
Tabla 19	Correlaciones	72
Tabla 20	Existe en la entidad motivación constante al personal.....	73
Tabla 21	Se trabaja en equipo en la gestión de la municipalidad distrital Pilcuyo.....	75
Tabla 22	En la entidad hay presencia de liderazgo en las jefaturas de las áreas	76
Tabla 23	Los trabajadores cumplen con su rol de manera eficiente dentro del establecimiento	77
Tabla 24	El nivel de autonomía para tomar decisiones de los jefes de área en la municipalidad distrital Pilcuyo es óptima.....	79
Tabla 25	Los trabajadores perciben su remuneración de acuerdo con el nivel y funciones que desempeñan	80
Tabla 26	Considera usted que el personal de la municipalidad distrital Pilcuyo debe ser capacitado constantemente.....	82
Tabla 27	Correlaciones	83
Tabla 28	La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en el Plan Anual de Trabajo	84
Tabla 29	El monitoreo mejora la gestión administrativa en las entidades públicas ...	86
Tabla 30	Considera que se realiza una evaluación del desempeño organizacional ...	87
Tabla 31	Las evaluaciones son permanentes para establecer si el personal cumple con la función y tareas encomendadas.....	89
Tabla 32	Correlaciones	90
Tabla 33	Correlaciones de gestión administrativa y calidad de atención	91



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Fiabilidad.....	51
Figura 2 Capacidad de respuesta.....	52
Figura 3 Seguridad.....	54
Figura 4 Empatía.....	55
Figura 5 Aspectos tangibles	57
Figura 6 La municipalidad distrital Pilcuyo cuenta con documentos de gestión actualizados a la fecha	58
Figura 7 Los trabajadores conocen los instrumentos de gestión.....	60
Figura 8 Dispone del manual de organización y funciones por cada área en la municipalidad distrital Pilcuyo.....	61
Figura 9 La entidad elabora y aplica su plan anual de trabajo.....	63
Figura 10 Los trabajadores conocen los objetivos institucionales y metas a ser alcanzados.....	64
Figura 11 Considera que la municipalidad distrital Pilcuyo cuenta con una estructura organizativa adecuada	67
Figura 12 El nivel de cumplimiento de sus funciones del personal que labora en la municipalidad distrital Pilcuyo es eficiente.....	68
Figura 13 La comunicación entre áreas administrativas de municipalidad distrital Pilcuyo es fluida	70
Figura 14 Los recursos materiales son lo apropiados para la atención de los usuarios de la municipalidad distrital Pilcuyo.....	71
Figura 15 Existe en la entidad motivación constante al personal	74
Figura 16 Se trabaja en equipo en la gestión de la municipalidad distrital Pilcuyo ...	75



Figura 17	En la entidad hay presencia de liderazgo en las jefaturas de las áreas	76
Figura 18	Los trabajadores cumplen con su rol de manera eficiente dentro del establecimiento	78
Figura 19	El nivel de autonomía para tomar decisiones de los jefes de área en la municipalidad distrital Pilcuyo es óptima	79
Figura 20	Los trabajadores perciben su remuneración de acuerdo con el nivel y funciones que desempeñan	81
Figura 21	Considera usted que el personal de la municipalidad distrital Pilcuyo debe ser capacitado constantemente	82
Figura 22	La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en el Plan Anual de Trabajo.....	85
Figura 23	El monitoreo mejora la gestión administrativa en las entidades públicas ..	86
Figura 24	Considera que se realiza una evaluación del desempeño organizacional...	88
Figura 25	Las evaluaciones son permanentes para establecer si el personal cumple con la función y tareas encomendadas	89



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1: Encuesta.....	103
ANEXO 2: Rango de correlaciones de Rho de Spearman	110
ANEXO 3: Matriz de datos	111
ANEXO 4: Declaración jurada de autenticidad de tesis.....	115
ANEXO 5: Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional....	116



ACRÓNIMOS

TIC: Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones



RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo periodo 2022. El problema se debe a que toda institución que quiera cumplir sus objetivos debe velar por una adecuada gestión de sus proyectos, una gestión eficaz requiere una excelente eficiencia administrativa. Brindar una base sólida para esto, junto con la precisión en el pedido, el seguimiento y la motivación de los trabajadores, garantiza que la institución alcance sus objetivos. Para llevar a cabo el presente estudio se utilizó la metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de alcance correlacional, los resultados estadísticos respaldan de manera sólida la hipótesis general de que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo durante el período 2022. La prueba de correlación de Rho de Spearman reveló un valor de 0,763, con una significancia de 0,000 ($p < 0,05$). Esto confirma que una gestión administrativa sólida y eficaz es esencial para garantizar una atención de calidad a los ciudadanos. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para implementar mejoras en la gestión administrativa y, en consecuencia, elevar aún más la calidad de atención en la municipalidad.

Palabras Clave: Calidad de atención, Correlación, Gestión administrativa, Municipalidad.



ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and quality of care in the Pilcuyo District Municipality for the period 2022. The problem is due to the fact that any institution that wants to meet its objectives must ensure adequate management of its projects; effective management requires excellent administrative efficiency. Providing a solid basis for this, together with precision in ordering, monitoring and motivating workers, ensures that the institution achieves its objectives. To carry out the present study, the methodology of quantitative approach, non-experimental design of correlational scope was used, the statistical results strongly support the general hypothesis that administrative management is significantly related to the quality of care in the District Municipality Pilcuyo during the period 2022. Spearman's Rho correlation test revealed a value of 0.763, with a significance of 0.000 ($p < 0.05$). This confirms that sound and effective administrative management is essential to ensure quality care for citizens. These findings provide a solid basis for implementing improvements in administrative management and, consequently, further raising the quality of care in the municipality.

Keywords: Administrative management, Correlation, Municipality, Quality of care.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa y la variable calidad de atención por parte de las entidades gubernamentales juegan un papel fundamental en el desarrollo y bienestar de las comunidades locales. La municipalidad distrital de Pilcuyo es foco de atención debido a la necesidad de mejorar la eficiencia en la prestación de servicios y la satisfacción ciudadana.

Ante este panorama, este estudio proporciona un análisis y evaluación en profundidad de las variables en la municipalidad distrital de Pilcuyo en el año 2022. A través de una investigación detallada, pretendemos comprender los desafíos y oportunidades que enfrenta la institución y satisfacer las expectativas de las personas. la comunidad a la que sirve.

A lo largo de este trabajo se abordan temas claves, como la identificación de interrogantes específicos, formulación de hipótesis de investigación, revisión de literatura relevante, descripción de métodos utilizados, presentación de resultados y su posterior discusión, conclusiones y recomendaciones, que sientan las bases para fortalecer y contribuir a la administración y calidad de la atención. Esta investigación tiene como objetivo no solo identificar las barreras actuales sino también promover un camino hacia una gestión más eficaz y una atención de calidad en beneficio de las comunidades locales.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el mundo actual, para gestionar eficazmente una organización, primero hay que hacer que el sistema administrativo funcione de manera eficiente. Este requisito ayuda a la organización a alcanzar sus objetivos y motivar a los empleados a realizar



tareas esenciales. También optimiza la gestión institucional al proporcionar una base para el logro de objetivos.

El COVID-19 ha alterado drásticamente la forma en que vivimos al cambiar nuestros hábitos diarios relacionados con la higiene y las barreras sociales con las que debemos lidiar todos los días. Varias instituciones se vieron obstaculizadas por el cierre de fronteras, el distanciamiento social obligatorio para evitar la propagación del virus y la declaratoria de emergencia nacional que afectó a todos los negocios. Además, esto provocó consecuencias tanto a nivel social como económico, y el problema de toda institución que quiera cumplir sus objetivos es velar por una adecuada gestión de sus proyectos, una gestión eficaz requiere una excelente eficiencia administrativa.

Para brindar una base sólida, el seguimiento y la motivación de los trabajadores debe ser cruciales, garantizando que la institución alcance sus objetivos.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo periodo 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo la planeación se relaciona con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo?
- ¿Cómo la organización se relaciona con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo?
- ¿Cómo la dirección se relaciona con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo?



- ¿Cómo el control se relaciona con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa positiva entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo periodo 2022.

1.3.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación significativa positiva entre la planeación y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.
- Existe relación significativa positiva entre la organización y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.
- Existe relación significativa positiva entre la dirección y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.
- Existe relación significativa positiva entre el control y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.4.1. A nivel metodológico

El propósito de este estudio es examinar la relación entre las variables en el municipio distrital de Pilcuyo. Este análisis se fundamenta en el uso de métodos científicos rigurosos, incluyendo técnicas estadísticas como las correlaciones, para asegurar resultados confiables. La aplicación de estos métodos no solo garantiza la validez de los resultados obtenidos, sino que también aporta un marco



metodológico que puede ser replicado en investigaciones futuras. Así, este estudio no solo aborda una necesidad inmediata, sino que contribuye a la evolución de las prácticas de investigación en la gestión administrativa.

1.4.2. A nivel teórico

Desde el punto de vista teórico, el estudio es factible y relevante, ya que se enfoca en dos variables críticas: la administración y la calidad de la atención. Estas variables son fundamentales dentro del campo de la gestión pública, ya que influyen directamente la eficacia y eficiencia de los servicios ofrecidos por las instituciones. El análisis de estas variables permite no solo entender mejor la dinámica interna de la municipalidad, sino también desarrollar un marco teórico robusto que sirve de base para futuros estudios. Al explorar los antecedentes y fundamentos de cada variable, este trabajo profundiza en la teoría existente y propone nuevas direcciones para la investigación.

1.4.3. A nivel práctico

En términos prácticos, el estudio proporciona una visión clara de la situación actual en la municipalidad distrital de Pilcuyo, destacando tanto los logros como las limitaciones en su administración. Este enfoque práctico es esencial para identificar áreas críticas que requieren mejoras y para proponer intervenciones basadas en evidencia que pueden optimizar la gestión de recursos y la calidad de los servicios públicos. Además, al revelar las restricciones con las que se enfrenta la municipalidad, el estudio facilita la formulación de políticas y estrategias específicas que pueden ser implementadas para superar estos desafíos y mejorar la administración a nivel local.



1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo periodo 2022.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación de la planeación con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.
- Determinar la relación de la organización con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.
- Determinar la relación de la dirección con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.
- Determinar la relación del control con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.1.1. Antecedentes internacionales

Pacheco et al. (2018) en su estudio, profundizaron en diversos aspectos de la gestión educativa. Estos incluyen cómo la escuela utiliza la investigación operativa, la capacidad de toma de decisiones de los gerentes, el nivel gerencial, etc. También considera diversos aspectos de la gestión escolar a través de un estudio transversal y de campo que abarca 25 centros educativos rurales. Se recopiló información sobre las instituciones educativas de la zona rural, clasificando las escuelas en 5 categorías, también existe un uso moderado de técnicas de investigación operativa.

De igual modo, los autores Masaquiza et al. (2020) en su investigación los datos se recopilaron a través de medios cuantitativos para determinar el nivel de cumplimiento del presupuesto en la Zona 3. Esto es para garantizar que los estudiantes jóvenes y los bebés reciban una educación de alta calidad. Se determinó que al 31 de diciembre de 2018 se había utilizado el 96% de los fondos del presupuesto. A pesar de esto, no se logró una tasa de ejecución presupuestaria del 100% debido a la demora en los fondos. A pesar de esta deficiencia, la administración continuó asignando recursos dentro de un rango aceptable.

Hernández et al. (2017) su investigación en innovación tecnológica y previsión de la gestión administrativa de las pequeñas empresas proviene de la investigación en el campo de la previsión de la gestión estratégica. Este trabajo



analiza los resultados de una encuesta extraída de una muestra de 100 empresas. El estudio concluyó que más de la mitad de las empresas encuestadas eran propietarias de pequeñas empresas; sólo el 40% de ellas se centraban en la innovación tecnológica.

González. et al. (2020) a la hora de plantear el modelo de negocio del Hotel Barros es necesario establecer un sistema de gestión científico y tecnológico. Esto se debe a que los procesos administrativos actuales carecen tanto de precisión como de tecnología. Para lograr este objetivo, la investigación incorporó entrevistas, encuestas y observaciones en campo. Adicionalmente, se realizó un análisis cuantitativo y cualitativo. Al combinar todos estos aspectos, quedó claro que los métodos actuales de gestión resultaron inadecuados. Esto llevó a la conclusión de que las metas del Hotel Barros eran poco probables de cumplir debido a la falta de precisión en la administración.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Valverde y Zapata (2018) para estudiar la calidad de la atención sanitaria brindada en el Hospital San Javier de Bellavista, optaron por realizar un estudio correlacional no experimental. En el estudio participaron 40 personas y se consideraron múltiples teorías de la modernidad y la administración pública. Otras consideraciones incluyen la teoría del enfoque de sistemas, la teoría administrativa posmoderna, la teoría de la gestión administrativa y otras teorías. Los resultados resaltan la importancia de vínculos estrechos entre los proveedores de atención sanitaria y las administraciones en las que trabajan. Esto demuestra que las crecientes preocupaciones sobre la administración deben abordarse de inmediato.



Además, las mejoras en la administración son fundamentales para mejorar la calidad de la atención que reciben los trabajadores.

Así mismo, Vera (2021) en su estudio transversal intentó establecer relaciones entre variables a través de un diseño no experimental. Su muestra estuvo compuesta por 132 trabajadores empleados por el gobierno regional del Callao. Conocer si existe vínculo entre la gestión del gobierno regional del Callao y la calidad de los servicios a los usuarios, 2021, un investigador primero debe contrastar esa hipótesis. Esto se logra mediante la recopilación de datos de cuestionarios que incluyen la herramienta Alfa de Cronbach. Al analizar los resultados, un investigador ve correlaciones positivas entre ambas variables a un nivel estadísticamente significativo de 0,873. Esto quiere decir que los datos recogidos en el cuestionario muestran que ambas variables mejoran la calidad del servicio a los usuarios de la zona. Una correlación negativa indica que ambos tienen un impacto negativo en la gestión. Estos resultados rechazan la hipótesis nula y apoyan la hipótesis alternativa porque muestran una conexión significativa entre los dos conceptos.

Mendoza (2021) el propósito de su estudio fue determinar si existe relación entre la calidad del servicio al usuario y la gestión administrativa en Diresa-Piura. Para lograr este objetivo, utilizó métodos cuantitativos, aplicó diseños no experimentales y seleccionó métodos relevantes. El análisis de correlación inferencial para la prueba de hipótesis global arrojó un nivel de significancia de 0,368, revelando una relación significativa entre administración y servicio al cliente. Esto se revela utilizando las estadísticas Rho de Spearman. Los usuarios recibieron servicios de mayor calidad sin ninguna mejora en la gestión.



Además, Quispe (2020) luego de recolectar datos en un diseño no experimental, su estudio encontró una fuerte correlación en la ciudad de El Agustino en 2019. Sus resultados mostraron que la rho de Spearman para ambas variables era alta, 0,874, lo que indicaba que había una fuerte correlación entre las dos variables. Este estudio utilizó métodos cuantitativos básicos con una población aproximada y sin grupo de control.

Por otra parte, el autor Muñoz (2022) luego de recolectar información a través de un diseño descriptivo correlacional, se determinó la relación entre la calidad de la atención brindada al público y su gestión en el Centro Arqueológico de la capital provincial de Lima. Sus métodos de investigación incluyen una indagación y una forma básica no manipulada basada en una adaptación de una escala validada para su uso en el Perú. Esta escala se denomina escala administrativa y determina la calidad de los servicios al ciudadano. La muestra estuvo compuesta por visitantes del centro arqueológico, con edades comprendidas entre 18 y 54 años. Los resultados revelaron una relación significativa entre la calidad del servicio ciudadano y la gestión organizacional ($p < 0,05$). La relación es significativa y positiva, $\rho = 0,81$. Se observa una diferencia estadísticamente significativa entre los resultados promedio observados en un conjunto de mediciones.

Así también, Sanchez (2022) en su investigación identificó la relación entre la administración del distrito de San Juan de Cutervo y la calidad de la atención a los usuarios, utilizando estudios correlacionales, diseños no experimentales y métodos cuantitativos además de encuestas. El cuestionario como técnica de investigación y como herramienta de recolección de datos. Con base en el resultado del coeficiente de Spearman ($r=0.467$), su conclusión general



es que existe correlación entre variables administrativas y variables de calidad de atención, por lo que se clasifica como positiva, moderada y significativa 1%.

De igual manera, Rosales y Utani (2021) como estudio aplicado, los métodos utilizados incluyeron diseños descriptivos, cuantitativos correlacionales, no experimentales y transversales, la técnica de obtención de datos es a través de encuesta, la herramienta de recolección de datos se obtiene a través de cuestionario, cada variable contiene 32 preguntas y se dan un total de 64 preguntas. Hay 5 opciones de respuesta. En cuanto al Alfa de Cronbach, su confiabilidad es de 0,975. El resultado fue ($Rho = 0,424$), indicando una correlación positiva moderada con sig. Según la prueba del coeficiente de correlación de Spearman. 0.000 doble cara.

2.1.3. Antecedentes locales

Por otro lado, Pando (2021) en su estudio utilizó las percepciones del personal de la Asociación de Bienestar Público Puno 2019 para determinar si la gestión administrativa se relaciona con el logro de las metas organizacionales, el método que utilizó fue cuantitativo, relacionado con el alcance y tipo de diseño de la investigación. Descripción de transacciones no experimentales. La muestra fue de 68 empleados que laboran en asociaciones de bienestar público de la ciudad de Puno. Por lo tanto, la buena gestión se practica y se presenta como una respuesta a la dinámica del entorno en los objetivos organizacionales.

Tapara (2022) en su estudio la población fue seleccionada mediante muestreo no probabilístico y estuvo representada por un pool de 201 individuos, se utilizó el método cuantitativo, de alcance descriptivo, diseño no experimental. Para los fines de este estudio, utilizaron entrevistas para aprender sobre el



gobierno. Con un alto nivel de confianza 0,902 en los datos recopilados, los resultados se analizaron utilizando SPSS. Revelando la prevalencia de dificultades administrativas y justicia organizacional entre los empleados.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.1.4. Gestión administrativa

En un mundo cada vez más globalizado, la interconexión entre la internacionalización económica, la productividad empresarial y la competitividad ha producido numerosos eventos.

A principios del siglo XXI, los administradores tuvieron que lidiar con cambios significativos que requerían un análisis cuidadoso. Tuvieron que trazar nuevos límites para determinar sus áreas de especialización. Los desafíos de esta era exigir una comprensión profunda de los cambios organizacionales. El administrador desempeñó un papel crucial en el logro de este entendimiento. Donde dos factores que podrían ayudar a tener una mejor perspectiva de estas alteraciones. Por lo tanto, el papel de un administrador se volvió esencial durante el comienzo del nuevo milenio.

La globalización y la apertura de la economía han generado un impacto significativo en las decisiones de la administración, transformando no solo la forma en que las organizaciones operan, sino también cómo planifican y se adaptan a las nuevas dinámicas del mercado. En este contexto, la globalización no solo implica la integración de economías, sino también un aumento en la competencia, el acceso a nuevos mercados y una mayor interdependencia entre países. Esto exige a los administradores tener una visión estratégica más amplia,



que considere factores económicos, culturales, políticos y tecnológicos para poder mantenerse competitivos y sostenibles.

En los mercados mundiales, la necesidad de obtener o lograr un hecho particular, como la diferenciación de productos, la innovación tecnológica o la sostenibilidad operativa, se convierte en un desafío central. Las empresas deben enfocarse en crear valor agregado y responder de manera ágil a las demandas de los consumidores, quienes ahora tienen un acceso casi ilimitado a información y opciones. Además, en un entorno globalizado, las decisiones administrativas deben priorizar no solo los objetivos económicos, sino también el cumplimiento de normativas internacionales y la adopción de prácticas responsables que mejoren su reputación y relaciones con los stakeholders.

Por otro lado, la gestión de la administración requiere una revisión revolucionaria para que se produzca el progreso. En este sentido, se deben replantear los modelos tradicionales de gestión para dar paso a enfoques más innovadores, basados en la transformación digital, la toma de decisiones basada en datos y la flexibilidad organizacional. Este cambio implica no solo adoptar nuevas tecnologías, sino también modificar estructuras internas, promover una cultura organizacional orientada al cambio y al aprendizaje continuo, y fomentar el liderazgo inclusivo y participativo. Solo mediante una administración visionaria y transformadora será posible afrontar con éxito los retos que plantea la globalización y la apertura de los mercados.

La gestión es una práctica social que implica la coordinación de personas, recursos y procesos para alcanzar objetivos comunes de manera efectiva y eficiente. Como práctica social, la gestión no solo se limita a la toma de decisiones



o la implementación de estrategias dentro de una organización, sino que también tiene un impacto directo en la dinámica de las relaciones humanas, la cultura organizacional y el desarrollo de las comunidades en las que opera. En este sentido, reconocer la importancia del papel del gerente es fundamental, ya que esta figura como el principal catalizador del éxito organizacional y social (Ricardo y María Beatriz, 2016).

Según Caldas et al. (2017) mencionó que es responsable de realizar correctamente las operaciones del día a día siguiendo una serie de procesos documentados para que se puedan realizar de manera efectiva y eficiente, además, este proceso debe estar estandarizado. De manera similar, Anhelía et al. (2021) sugieren que el proceso es sistémico en el sentido de que las acciones tomadas deben ser consistentes en el logro de las metas marcadas por la empresa. Por otro lado, Oleg (2020) afirma que la gestión administrativa puede lograr ahorros presupuestales favorables, además de evaluar constantemente los cambios propuestos, los recursos son importantes para cualquier empresa.

Según Chiavenato (2019) su teoría plantea que los directivos deben construir en el ámbito de sus funciones los elementos originalmente propuestos por Fayol (planificar, dirigir, controlar, organizar y coordinar) pero adoptando una perspectiva más nueva y adaptándolos a las realidades actuales, es por ello que, según el neoclasicismo, Las funciones principales de todos los poderes administrativos se distribuyen entre solo 4 elementos.

Por lo tanto, esta dirección es de naturaleza sistemática, tomando acciones coherentes para lograr los objetivos establecidos mediante el desempeño de funciones de gestión clásicas dentro de los procesos administrativos. Además,



puede describirse como la implementación de varios procesos de gestión. Los esfuerzos efectivos de capacitación mejoran la gestión, aumentando así la eficacia del personal de la agencia (Mora et al., 2018) como tal, detallaremos esos componentes del proceso descrito.

2.1.4.1. Planeación

Según Chiavenato (2019) la planificación es predeterminar de antemano lo que tiene que lograr una organización y los procedimientos para lograrlos, nuevamente responde a dónde se quiere ir, qué se debe hacer, cuándo, cómo y de qué manera.

Para Edwards (2018) la planificación es la técnica necesaria para formular planes para acciones futuras, identificar etapas de planificación e implementar planes. Decida de antemano qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quién lo hará.

2.1.4.2. Organización

De acuerdo con Chiavenato (2019) organizar admite identificar las acciones específicas requeridas para lograr los objetivos deseados.

La cultura organizacional para la innovación de productos o servicios está influenciada por el contexto cognitivo y social en el que las creencias, valores y comportamientos compartidos varían entre los miembros de la organización (Bonilla et al., 2018).

La estructura empresarial depende de elementos básicos fundamentales que actúan como los pilares sobre los cuales se sustentan las operaciones y el logro de los objetivos organizacionales. Estos



elementos básicos incluyen la planificación, organización, ejecución y control, los cuales están interrelacionados y trabajan en conjunto para garantizar que las actividades de la empresa se desarrollen de manera eficiente, efectiva y alineada con su misión y visión (Bonilla et al., 2020).

2.1.4.3. Dirección

Según Chiavenato (2019) Esta característica permite a las empresas tomar medidas y volverse más dinámicas, asegurando un lanzamiento completo. También está relacionado con la provisión de recursos humanos y también es responsable de dirigir las actividades de los empleados para lograr los objetivos personales y de la empresa.

Los gerentes deben comprender las fortalezas y debilidades de los empleados para poder implementar planes (García et al., 2018). Una de las cuestiones clave de la gestión es el equilibrio adecuado entre las necesidades de personal y las necesidades de producción (Armijo, 2018).

2.1.4.4. Control

Según Chiavenato (2019) Su finalidad es alinear todo en la planificación, gestión y organización con las metas trazadas por la organización, es decir, permite verificar si las actividades realizadas están en línea con las metas de la organización.

Además, es el proceso de establecer una estructura funcional en la que se identifican, agrupan y se responsabilizan de su ejecución las actividades necesarias para lograr objetivos específicos. Asimismo, permite la coordinación de las relaciones verticales y horizontales



identificadas en la estructura organizacional (Abdulrahim y Elbashir, 2016).

2.1.5. Calidad de Atención

Las economías de la mayoría de los países dependen en gran medida de industrias de servicios en auge. El crecimiento del sector de servicios ha sido sostenido y significativo durante la última década. Este cambio en la externalización de las estructuras productivas en los países desarrollados ha propiciado este crecimiento.

A lo largo de la década actual, los investigadores y las organizaciones de servicios han estado buscando áreas potenciales de diferenciación para varios niveles de competencia.

La calidad del servicio ha surgido como el camino con el mayor potencial para el éxito. Este concepto ha ganado interés debido a su aparente relación con los costos, beneficios, satisfacción del cliente y lealtad del consumidor. Las instituciones financieras lo ven como un arma estratégica de gran valor. Sin embargo, profundizar en la calidad de un producto puede plantear desafíos, y estos desafíos se agravan cuando se trata de mejorar la calidad del servicio (Catalina, 2017).

Enrique (2014), Considera que la calidad de atención se formula como un componente esencial para garantizar que los servicios ofrecidos sean capaces de satisfacer, e incluso superar, las expectativas de los usuarios. Este enfoque implica no solo cumplir con los estándares establecidos, sino también priorizar la experiencia del usuario a través de prácticas que aseguren consistencia, eficacia y adaptabilidad. En este contexto, tanto las organizaciones públicas como las



privadas tienen la misión fundamental de brindar servicios de calidad, ya que esto constituye la base de su legitimidad y éxito en un entorno cada vez más competitivo y orientado al cliente.

Los autores confirman que la calidad de la atención apunta a la satisfacción del usuario e incluye como punto fundamental el comportamiento de prestación del servicio y su vinculación con el usuario. Asimismo, Fernández y Bajac (2018) también demostró que puede aumentar la retención de clientes, generar mayores ganancias y también ayudar a incrementar las recomendaciones personales.

La calidad de la atención se crea como una estrategia para la prestación de servicios a los usuarios, que involucra a los miembros de la organización, y las consultas recopiladas deben ser proporcionadas al personal involucrado en la prestación del servicio, el objetivo es entender cómo identificar formas de cuál es el comportamiento del servicio que puede afectar al usuario (García y Pardo, 2019).

Los métodos para evaluar la calidad de atención, uno de los enfoques más reconocidos es el propuesto por Enrique (2014), quien establece un modelo basado en tres componentes fundamentales: estructura, proceso y resultado. Este modelo ha sido ampliamente aceptado en el ámbito de la administración de servicios de salud debido a su capacidad para proporcionar una evaluación holística y detallada de los factores que influyen en la calidad de la atención. La "estructura" se refiere a las características fijas del entorno donde se proporciona el cuidado, incluyendo el equipamiento, las instalaciones y el personal. El "proceso" incluye todas las acciones que se llevan a cabo en la atención al paciente, desde procedimientos médicos hasta interacciones interpersonales. Finalmente, "resultado" abarca los



efectos de la atención en la salud del paciente, tales como mejoras en el estado de salud o la satisfacción del usuario. La aplicación de este modelo permite a los investigadores y administradores identificar áreas de mejora en cualquier aspecto de la prestación de servicios de salud, lo que facilita la implementación de cambios orientados a optimizar la calidad de la atención.

Para las dimensiones sobre la calidad de atención se tomó en cuenta:

2.1.5.1. Fiabilidad

Para Arciniegas (2017) la fiabilidad es la seguridad de brindar servicios precisos a los usuarios de acuerdo a las normas de la organización y teniendo en cuenta las expectativas de los usuarios. Sánchez (2016) afirmó que la ejecución local de los servicios sin importar el costo se veía como su principal objetivo, porque el cumplimiento de los derechos del comprador es primordial, especialmente si se trata de una empresa estatal.

Lenka et al. (2018) confirman que la confiabilidad debe mantenerse al día con las nuevas tendencias y cambios, lo cual resulta esencial en un entorno competitivo y dinámico donde las expectativas de los usuarios evolucionan constantemente. Mantener la confiabilidad implica no solo garantizar que los productos y servicios cumplan con altos estándares de calidad, sino también adaptarse proactivamente a las innovaciones tecnológicas, los cambios en las preferencias del mercado y las normativas emergentes. Este enfoque asegura que las organizaciones puedan satisfacer las necesidades únicas de los usuarios, generando confianza y consolidando relaciones a largo plazo.

2.1.5.2. Capacidad de respuesta

Según Demuner et al. (2018) son acciones tomadas para fortalecer la organización a través de conocimientos y habilidades adquiridos. Además, también se puede encontrar capacidad de respuesta, es decir, la capacidad de respuesta del personal para resolver los problemas de los consumidores en el menor tiempo posible, brindar servicios rápidos y convenientes y cumplir con los compromisos acordados. Conectarse con otros rápidamente significa tener experiencia realizando acciones relevantes para su trabajo (Vargas, 2016).

2.1.5.3. Seguridad

Es sinónimo de confianza en el servicio, brinda estabilidad al poner en manos del cliente todos los detalles de cómo opera la organización, lo cual es una forma de ganar confianza de manera inmediata (Samuel y Stanescu, 2015). La seguridad es una habilidad que los empleados utilizan para brindar un servicio eficiente (Baines y Lightfoot, 2013).

Un componente importante de la estabilidad organizacional es el uso y dominio de la tecnología, ya que esta no solo permite optimizar procesos internos, sino que también mejora la calidad de los servicios ofrecidos y la experiencia de los usuarios. La integración efectiva de herramientas tecnológicas en las operaciones de una organización fomenta la eficiencia, reduce costos operativos y mejora la comunicación tanto interna como externa. Esto, a su vez, contribuye a consolidar una base sólida para el crecimiento y la competitividad en un entorno empresarial que es cada vez más dinámico y exigente (Ardolino et al., 2018).



2.1.5.4. Empatía

Según los autores Astres y Cruz (2020), la empatía es una función de la sociedad que enfatiza la piedad y la bondad como forma de soporte a los individuos con quienes convive. De esta forma tenemos la empatía, que es otro nivel considerado como la atención personalizada a cada cliente, tratándolo bien y entendiendo las necesidades que pueda tener (Véliz, 2017).

La empatía nos guía a ponernos en el lugar de los demás y crear una conexión emocional con ellos (Calle y Montenegro, 2020). Actualmente, la empatía se considera no sólo una capacidad emocional sino también cognitiva, ya que conduce a la comprensión de diversas ideas y perspectivas (Pérez et al., 2017).

Una persona empática es principalmente compasiva, lo que significa que tiene la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás, poniéndose en su lugar para brindar apoyo emocional y comprensión genuina. Esta cualidad le permite establecer conexiones significativas, ya que no solo escucha las palabras de los demás, sino que también percibe las emociones subyacentes y responde de manera adecuada, mostrando interés y preocupación por el bienestar de quienes le rodean (Fernández y Araujo, 2020).

Además, una persona empática se caracteriza por ser dedicada, lo que implica que suele comprometerse profundamente con las necesidades y problemas de los demás. Esta dedicación la convierte en un individuo confiable, dispuesto a invertir tiempo y esfuerzo en ayudar a resolver



dificultades o simplemente en estar presente para ofrecer consuelo. Su naturaleza atenta y considerada fortalece su habilidad para construir y mantener relaciones positivas y saludables, ya que inspira confianza y respeto mutuo (Calle y Montenegro, 2020).

Por otro lado, las personas empáticas tienden a tener mejores relaciones con sus compañeros, ya que su capacidad para comprender perspectivas diferentes y validar emociones ajenas fomenta un ambiente de armonía y colaboración. Estas cualidades les permiten manejar situaciones de estrés o conflicto de manera efectiva, actuando como mediadores y promoviendo soluciones constructivas que beneficien a todas las partes involucradas (Calle y Montenegro, 2020)..

2.1.5.5. Aspectos Tangibles

Según Calero (2016) el componente físico, o punto tangible, proviene de la forma en que los clientes sienten por primera vez su entorno para poder sacar sus propias conclusiones y entender cómo servirles.

El uso de materiales tangibles es habitual en las organizaciones de servicios con el fin de potenciar su imagen, dar continuidad y calidad de señal a los consumidores. La mayoría de las organizaciones combinan materiales tangibles con otras cantidades para desarrollar planes de calidad. Las empresas que no valoran los recursos tangibles en sus estrategias comerciales pueden socavar o incluso eliminar otras estrategias destinadas a mejorar la calidad del servicio (Zeithaml y Bitner, 2001).



2.3. MARCO CONCEPTUAL

Percepción: La percepción es principalmente el proceso de percibir un objeto a través de los sentidos, y el objeto debe ser consistente con algo que verifique la realidad o la existencia mundana, incluso con modificaciones innecesarias (Rosales, 2015).

Ética: La ética se refiere a la reflexión filosófica sobre cuestiones relacionadas con la moral, entendiendo lo que es bueno o malo en función de los usos y costumbres de la sociedad, es decir, un conjunto de circunstancias reconocidas en una sociedad y época determinada (Narro et al., 2004).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

Se adoptó un enfoque cuantitativo basado en sus objetivos, preguntas de investigación, hipótesis y metodología. Además, a medida que lee los resultados, se hace evidente cómo se relacionan los resultados (Hernández et al., 2010).

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

Bajo la administración del Gobierno Regional de Puno, Perú, el Distrito de Pilcuyo, situado en el Departamento de Puno, es reconocido como uno de los cinco distritos de la Provincia de El Collao.

En cuanto a la jerarquía de la Iglesia Católica, cae bajo la jurisdicción de la Prelatura de Juli dentro de la Arquidiócesis de Arequipa.

El 24 de noviembre de 1961 se produjo la constitución de este, según consta en el Decreto Ley N° 13753 durante el sexenio de Manuel Prado, asumiendo Nicanor Antonio Pacheco el rol de subprefecto en la Provincia de Chucuito.

El 24 de noviembre de 1961 se produjo la constitución del distrito de Pilcuyo bajo el gobierno de Manuel Prado, según consta en el Decreto Ley No. 13753. Nicanor Atanasio Pacheco, en calidad de Subprefecto de la Provincia de Chucuito, supervisó este proceso. La inauguración oficial del distrito se produjo el 18 de enero de 1962, marcando la instalación del primer Concejo Municipal de Pilcuyo. Julio LUPACA LUPACA asumió el cargo de alcalde inaugural del distrito, mientras que Don Simón ESCOBAR GUEVARA fue designado como primer Gobernador.

La ubicación 16°06'42"S 69°33'23"O son sus coordenadas.



3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

La investigación fue aprobada en abril de 2023 y prorrogado hasta diciembre de 2024. El marco temporal cubre el lapso necesario para completar la investigación. Además, también se visitó el Gobierno Municipal del Distrito de Pilcuyo.

3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

La evaluación en la investigación se realiza a través del método inductivo, donde se recopilan datos empíricos y luego se analizan para descubrir patrones y tendencias. El método deductivo es un método para sacar conclusiones a partir de premisas generales. El método de análisis de expertos implica consultar a personas con experiencia y conocimientos específicos sobre las variables de investigación aprender (Chagas, 2004).

3.3.1. Técnicas de recolección de datos

Según Carrasco (2019) una encuesta es un método de búsqueda, investigación y recolección de información a través de preguntas diseñadas para las personas que conforman la unidad de análisis. Por tanto, las técnicas utilizadas para medir las variables de gestión y calidad asistencial son las encuestas.

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó un cuestionario adaptado de Torres (2020). Según Hernández et al. (2010) un cuestionario consta de un conjunto de preguntas sobre una o más variables a medir.



3.3.3. Descripción del instrumento

Se clasificó los datos sin procesar de una forma comprensible y luego transmitirlos al programa. Alternativamente, el mismo proceso se puede lograr comunicando el código mismo a otra persona (Postic, 1998).

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1. Población

De acuerdo a Hernández et al. (2010) una población se considera un conjunto finito o infinito que tienen características comunes. Por lo tanto, se consideran población los trabajadores del Municipio del Distrito de Pilcuyo ya que se conoce el número de personas que trabajan dentro del establecimiento, según los datos del Padrón Nacional Municipal en la página del INEI así:

Tabla 1

Detalle de los trabajadores

Tipo de trabajadores	Cantidad
Profesionales	22
Técnicos	10
Auxiliares	8
Obreros	14
Total	54

Nota: INEI Registro Nacional de Municipalidades.

3.4.2. Muestra

El muestreo simple probabilístico se utiliza para determinar la muestra de población. Se utilizó una muestra probabilística.

Dado que la población cambia constantemente, sólo se necesita una pequeña muestra de personas. Debido al pequeño tamaño de muestra requerido, no es posible obtener resultados confiables con muestras más grandes.

Se utilizó la fórmula para encontrar la muestra:

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

Dónde:

- n: Tamaño de Muestra
- p: Probabilidad de Éxito (50% = 0.5)
- E: Error de estimación (5% = 0.05)
- Z: Nivel de confianza (95% = 1.96)
- q: Probabilidad de Fracaso (50% = 0.5)
- N: Tamaño de la Población (54)

Tenemos que:

$$n = \frac{54(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(54 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 48$$

Por lo tanto, se tuvo una muestra que son de 48 trabajadores de la Municipalidad Distrital Pilcuyo estratificando de la siguiente manera:

Tabla 2

Detalle de los trabajadores muestra

Tipo de trabajadores	Cantidad
Profesionales	20
Técnicos	9
Auxiliares	7
Obreros	12
Total	48

Nota: INEI Registro Nacional de Municipalidades.

3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO

Para analizar las relaciones entre variables se probaron las hipótesis generales de la investigación mediante la prueba Rho de Spearman con un nivel de confianza del 95%. La elección del coeficiente de correlación de Spearman (también llamado Rho de Spearman) se basa en el propósito de examinar la relación entre dos variables. Esta elección se hizo porque no se cumplían los supuestos requeridos para utilizar la prueba de Spearman para el coeficiente de correlación. En concreto, los datos no siguen una distribución normal y existen valores atípicos. Una relación monótona significa que a medida que una variable aumenta, la otra variable continúa aumentando o disminuyendo.

3.6. PROCEDIMIENTO

Para la prueba de hipótesis de investigación general, la relación entre las variables se establecerá mediante la prueba de Rho Spearman con un nivel de confianza del 95%. Esto también es cierto para algunos casos.

3.6.1. Objetivo específico 1

Métodos: Evaluación estadística.



- Utilizar el programa SPSS 24 y los resultados de la tabla para analizar los indicadores.
- Los resultados se interpretan en términos de objetivos previamente planteados.
- Los datos se correlacionan con la prueba Rho de Spearman.

3.6.2. Objetivo específico 2

Métodos: Evaluación estadística.

- Utilizar el programa SPSS 24 y los resultados de la tabla para analizar los indicadores.
- Los resultados se interpretan en términos de objetivos previamente planteados.
- Los datos se correlacionan con la prueba Rho de Spearman.

3.6.3. Objetivo específico 3

Métodos: Evaluación estadística.

- Utilizar el programa SPSS 24 y los resultados de la tabla para analizar los indicadores.
- Los resultados se interpretan en términos de objetivos previamente planteados.
- Los datos se correlacionan con la prueba Rho de Spearman.

3.6.4. Objetivo específico 4

Métodos: Evaluación estadística.



- Utilizar el programa SPSS 24 y los resultados de la tabla para analizar los indicadores.
- Los resultados se interpretan en términos de objetivos previamente planteados.
- Los datos se correlacionan con la prueba Rho de Spearman.

3.6.5. Enfoque de investigación

Los métodos cuantitativos utilizan la recopilación de datos para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías Hernández et al. (2010). La información se recopiló mediante la técnica del cuestionario. Además, los datos se analizan mediante pruebas de hipótesis para resolver problemas en la toma de decisiones; en el artículo se utilizan métodos estadísticos para comparar hipótesis.

3.6.6. Alcance de Investigación

El propósito de la investigación correlacional es comprender el grado de relación o asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra específica Hernández et al. (2010), por lo tanto, este estudio tiene un alcance correlacional porque se evalúa el grado de correlación entre variables.

3.6.7. Diseño de investigación

La presente investigación fue de diseño no experimental como señala Hernández et al. (2010) estos estudios implican la observación de fenómenos en su entorno natural, sin manipular intencionalmente ninguna variable como no se manipulo en esta investigación. Dependiendo del marco temporal, pueden ser de naturaleza transversal o correlacional, ya que las variables no se manipulan y los



datos se recopilan en un único momento. El objetivo es describir las variables gestión administrativa y calidad de atención y analizar su nivel de relación.

3.7. VARIABLES

Tabla 3

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
V 1: Gestión Administrativa	Planeación	<ul style="list-style-type: none">- Documentos de gestión actualizados- Conocimiento y disposición de los documentos de gestión del personal- Identificación de objetivos y metas institucionales
	Organización	<ul style="list-style-type: none">- Diseño organizacional adecuado- Cumplen su manual de Funciones- Coordinación entre oficinas- Distribución equitativa de recursos
	Dirección	<ul style="list-style-type: none">- Estímulos- Trabajo en equipo- Liderazgo- Comportamiento organizacional- Autonomía en las decisiones laborales
	Control	<ul style="list-style-type: none">- Satisfacción- Calidad de atención- Conocimiento- Tiempo de atención al usuario



VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
V 2: Calidad de Atención	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none">- Instalaciones físicas adecuadas- Modernidad de equipos tecnológicos- Presentación de los trabajadores- Material de avisos
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none">- Satisfacción- Calidad de atención- Conocimiento- Tiempo de atención al usuario- Confianza
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none">- Conocimiento para las consultas- Seguridad en sus trámites- Trato al usuario
	Empatía	<ul style="list-style-type: none">- Cumplir plazos por parte de la entidad- Interés en la solución de problemas- Desempeño del servicio- Información oportuna
	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none">- Cumplimiento de promesas por parte de la entidad- Interés en la solución de problemas- Desempeño del servicio- Información oportuna



3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para realizar el análisis se utilizaron las tablas de frecuencia tanto del cuestionario como de la observación, seguido de la interpretación de los resultados. Luego se vincularon los hallazgos con los objetivos planteados, considerando cada tabla y figura para un análisis individual de los indicadores. Para probar la hipótesis general de la investigación se empleó la prueba de Rho Spearman.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Para analizar las dimensiones de la calidad de la atención se utilizó un cuestionario validado por Huamán (2019), el cual fue adaptado para esta investigación. Esto nos permitió generar un diagnóstico y desarrollar tablas de frecuencia y figuras para desarrollar aún más los resultados.

Tabla 4

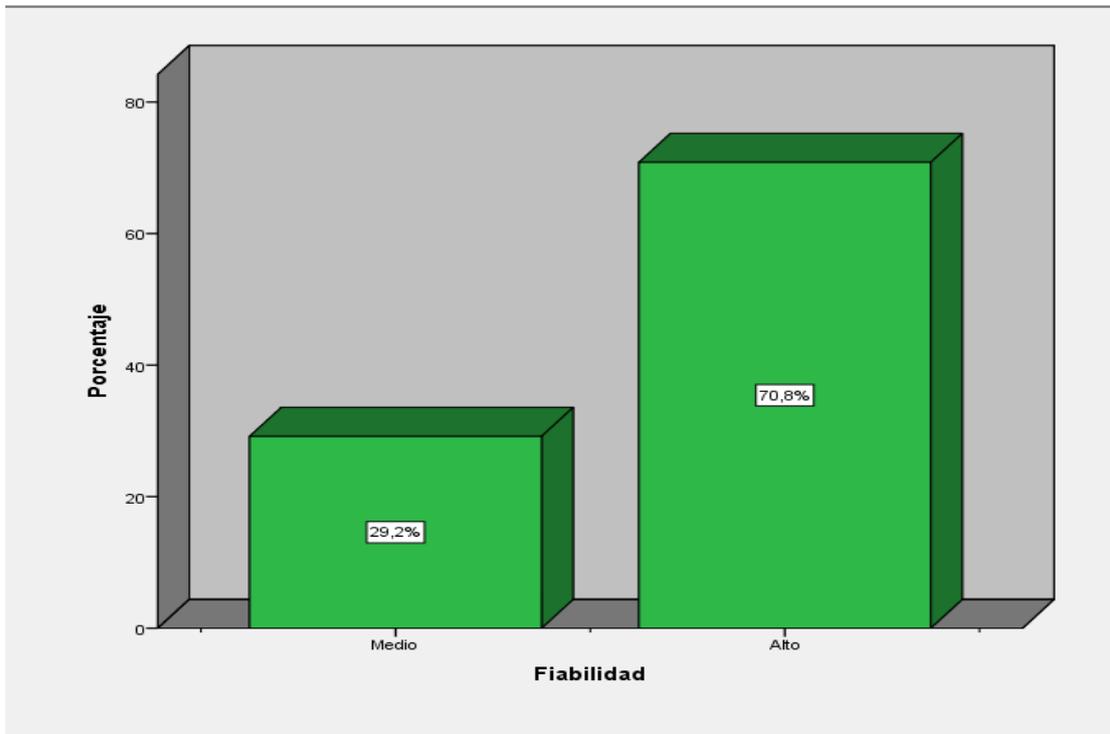
Fiabilidad

	F	%	% válido	% acumulado
Medio	14	29,2	29,2	29,2
Alto	34	70,8	70,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 1

Fiabilidad



Nota: Encuesta desarrollada.

En la Tabla 4 y Figura 1, los resultados de la encuesta revelan una distribución interesante en cuanto a la percepción de fiabilidad. Según los datos, el 29,2% de los encuestados considera que la fiabilidad es media, mientras que un significativo 70,8% la califica como alta.

Estos resultados sugieren que una gran mayoría de los encuestados confían en la entidad o servicio evaluado, lo que es un indicador positivo de la percepción pública. La alta calificación de fiabilidad puede estar relacionada con factores como la consistencia en la prestación de servicios, la transparencia en la gestión y la satisfacción de las expectativas de los usuarios.

No obstante, la presencia de un 29,2% de respuestas que califican la fiabilidad como media también es relevante. Esto podría indicar áreas de mejora o preocupaciones

específicas que deben ser abordadas para fortalecer aún más la confianza de los ciudadanos en la entidad o servicio.

Tabla 5

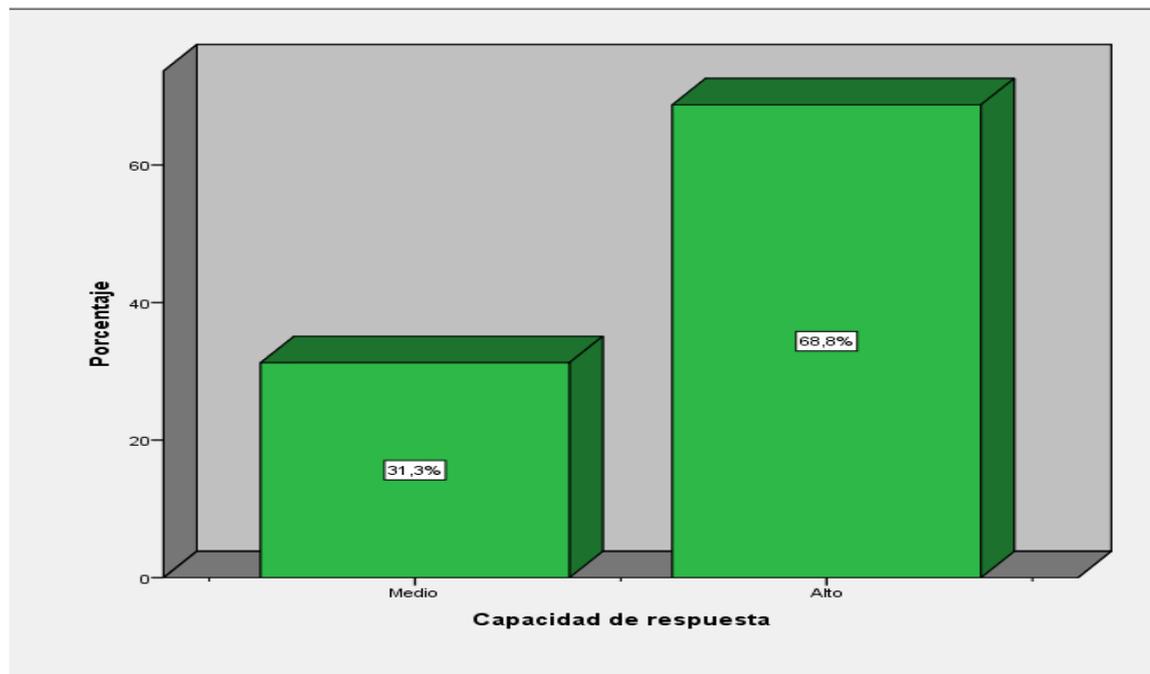
Capacidad de respuesta

	F	%	% válido	% acumulado
Medio	15	31,3	31,3	31,3
Alto	33	68,8	68,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 2

Capacidad de respuesta



Nota: Encuesta desarrollada

La Tabla 5 y la Figura 2 presentan los resultados de la encuesta relacionados con la percepción de la capacidad de respuesta. Según los datos, el 31,3% de los encuestados

indica que la capacidad de respuesta es media, mientras que un notable 68,8% la califica como alta.

Estos resultados son alentadores, ya que reflejan una mayoría significativa de los encuestados que perciben que la entidad o servicio tiene una capacidad de respuesta alta. Esto puede interpretarse como un indicador positivo de la eficiencia y eficacia en la atención a las necesidades y solicitudes de los usuarios.

Sin embargo, el hecho de que un 31,3% de los encuestados haya calificado la capacidad de respuesta como media sugiere que existen áreas de mejora o desafíos específicos en este aspecto. Es importante identificar las razones detrás de esta calificación y tomar medidas para abordarlas y garantizar una capacidad de respuesta óptima en todos los casos.

Tabla 6

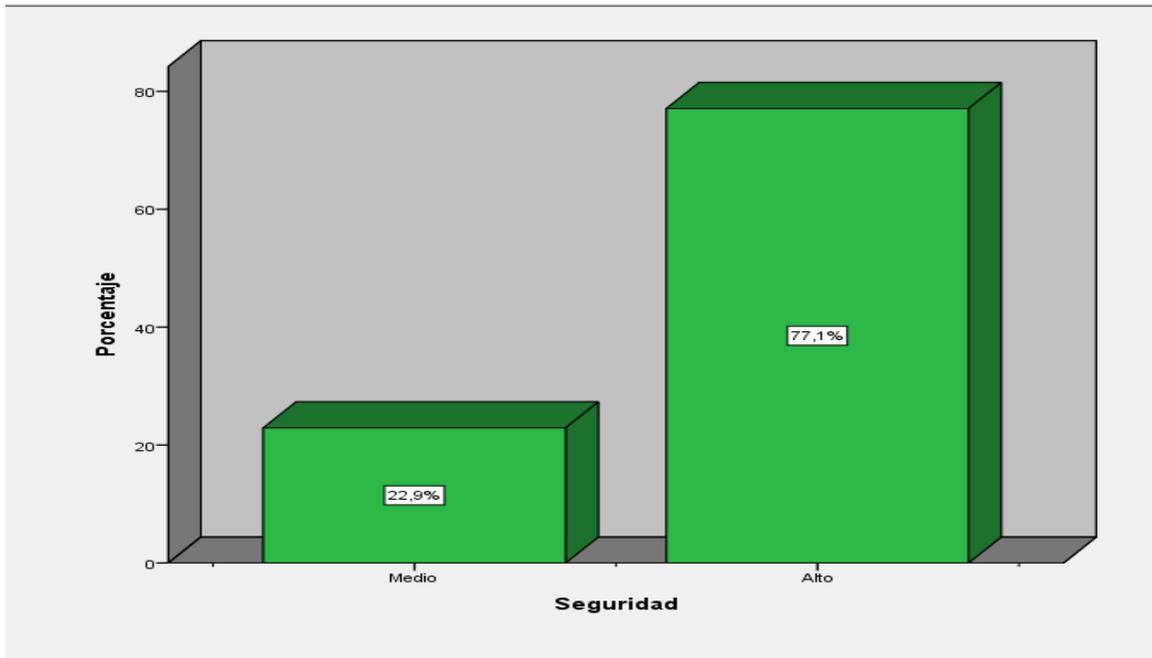
Seguridad

	F	%	% válido	% acumulado
Medio	11	22,9	22,9	22,9
Alto	37	77,1	77,1	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 3

Seguridad



Nota: Encuesta desarrollada.

Los resultados presentados en la Tabla 6 y la Figura 3 de la encuesta muestran una percepción positiva en cuanto a la seguridad. Según los datos, un significativo 77,1% de los encuestados califica la seguridad como alta, mientras que un 22,9% la considera media.

Estos resultados son alentadores, ya que reflejan que la mayoría de los encuestados perciben un alto nivel de seguridad en el entorno o servicio evaluado. Esto puede interpretarse como un indicador positivo de que los ciudadanos se sienten protegidos y confían en la seguridad proporcionada.

Sin embargo, la existencia de un 22,9% de respuestas que califican la seguridad como media sugiere que todavía existen algunas preocupaciones o áreas de mejora en este aspecto. Es importante examinar más a fondo las razones detrás de esta calificación y tomar medidas para abordar cualquier desafío que pueda surgir.

Tabla 7

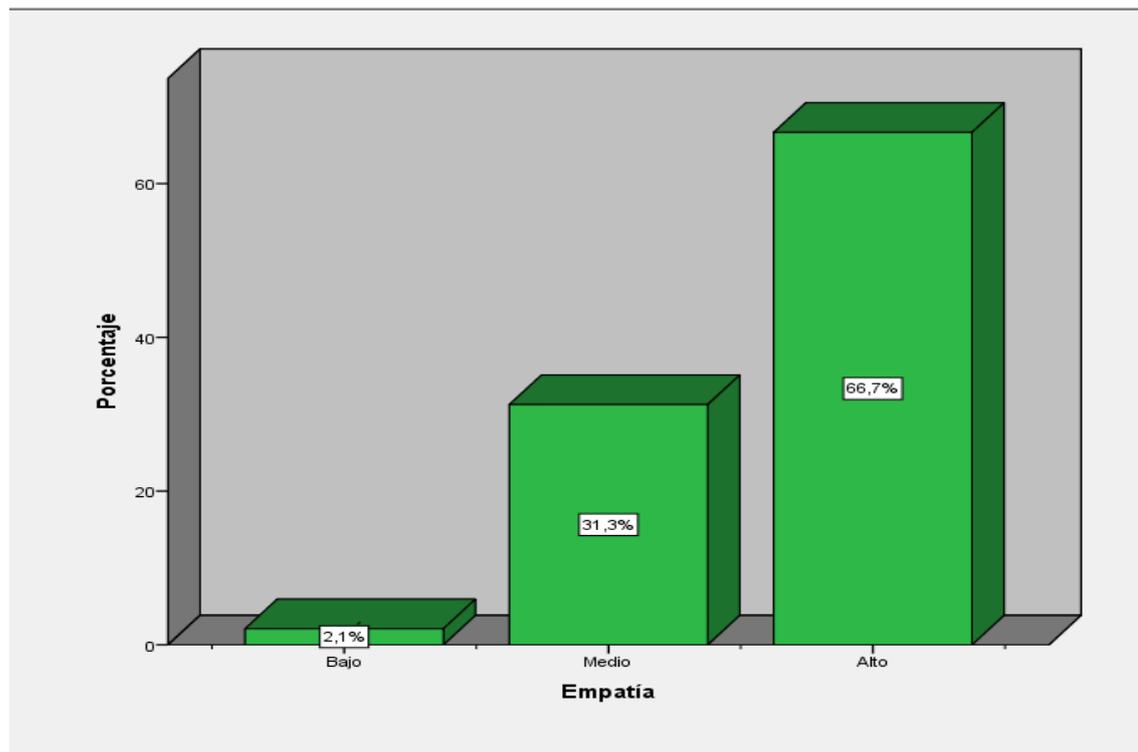
Empatía

	F	%	% válido	% acumulado
Bajo	1	2,1	2,1	2,1
Medio	15	31,3	31,3	33,3
Alto	32	66,7	66,7	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 4

Empatía



Nota: Encuesta desarrollada.

Los resultados presentados en la Tabla 7 y la Figura 4 de la encuesta muestran una distribución interesante en cuanto a la percepción de empatía. Según los datos, el 66,7% de los encuestados califica la empatía como alta, mientras que un 31,3% la considera media y otro 2,1% la califica como baja.



Estos resultados reflejan una percepción general positiva de la empatía por parte de una mayoría de los encuestados, ya que una proporción significativa la considera alta. Esto puede interpretarse como un indicador positivo de que la entidad o servicio evaluado es capaz de comprender y atender las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos de manera empática.

Sin embargo, la presencia de un 2,1% de respuestas que califican la empatía como baja y otro 31,3% que la considera media es importante. Estos datos sugieren que existe un grupo significativo de encuestados que perciben deficiencias en la empatía proporcionada por la entidad o servicio. Esto podría indicar áreas críticas en las que se necesita mejorar la interacción y el trato hacia los ciudadanos.

Tabla 8

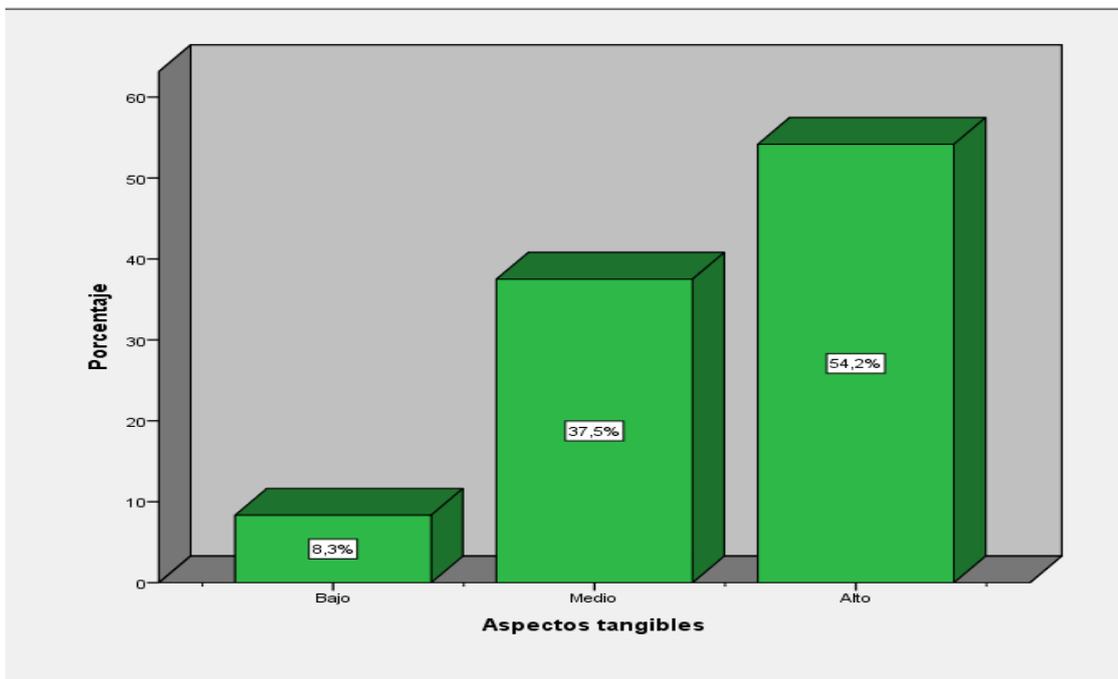
Aspectos tangibles

	F	%	% válido	% acumulado
Bajo	4	8,3	8,3	8,3
Medio	18	37,5	37,5	45,8
Alto	26	54,2	54,2	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 5

Aspectos tangibles



Nota: Encuesta desarrollada.

Los resultados presentados en la Tabla 8 y la Figura 5 de la encuesta muestran una percepción variada en cuanto a los aspectos tangibles. Según los datos, el 54,2% de los encuestados califica los aspectos tangibles como altos, un 37,5% los considera medios y un 8,3% los percibe como bajos.

Estos resultados indican que una mayoría de los encuestados tiene una percepción positiva de los aspectos tangibles relacionados con la entidad o servicio evaluado, lo que podría incluir elementos como la reputación, la imagen pública o la confianza en la institución.

Sin embargo, es importante notar que aún existe un porcentaje significativo de encuestados que perciben los aspectos tangibles como medios o bajos. Esto sugiere que, aunque la mayoría tiene una percepción positiva, todavía existen áreas de mejora en la construcción y gestión de la imagen pública y la confianza en la entidad o servicio.

4.1.1. Determinación de como la planeación se relaciona con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.

Tabla 9

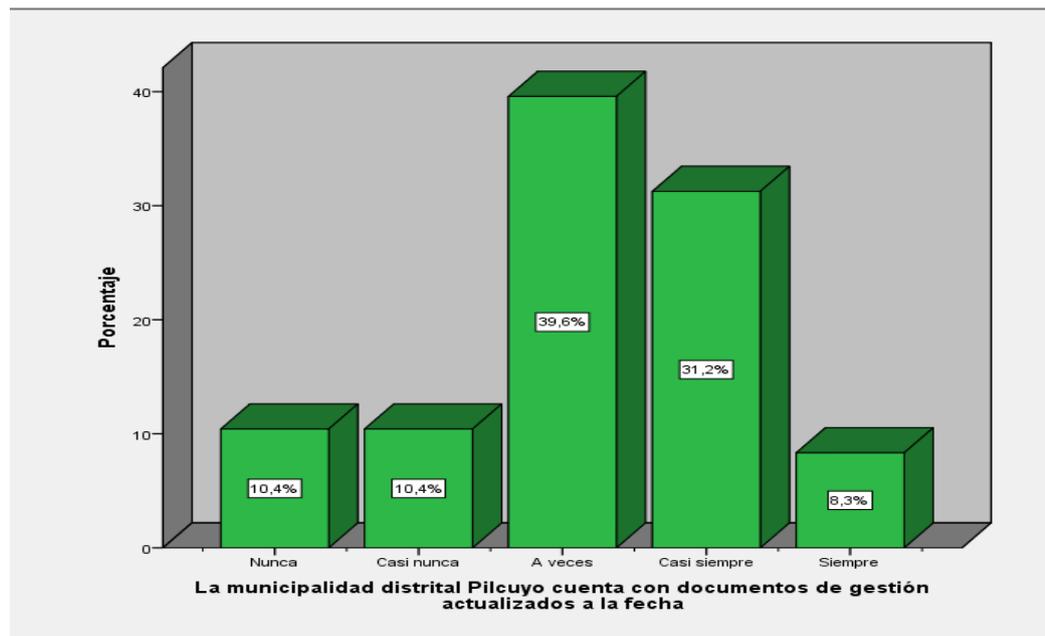
La municipalidad distrital Pilcuyo cuenta con documentos de gestión actualizados a la fecha

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	5	10,4	10,4	10,4
Casi nunca	5	10,4	10,4	20,8
A veces	19	39,6	39,6	60,4
Casi siempre	15	31,3	31,3	91,7
Siempre	4	8,3	8,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 6

La municipalidad distrital Pilcuyo cuenta con documentos de gestión actualizados a la fecha



Nota: Encuesta desarrollada.



En la Tabla 9 y Figura 6, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 10,4% de los encuestados expresan que nunca la municipalidad distrital Pilcuyo cuenta con documentos de gestión actualizados a la fecha, el 10,4% expresa que casi nunca, el 39,6% expresa que a veces, el 31,2% casi siempre y el 8,3% expresa que siempre.

Tabla 10

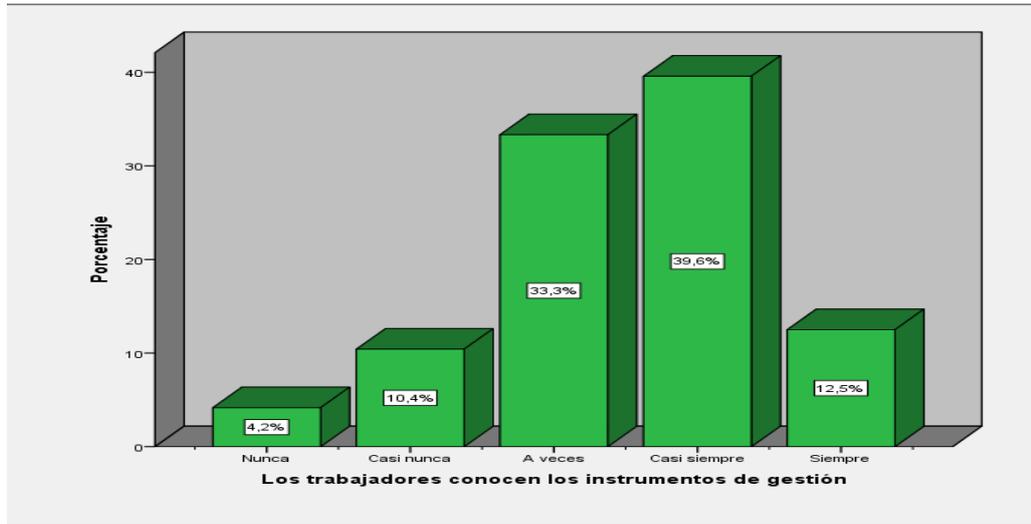
Los trabajadores conocen los instrumentos de gestión

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	2	4,2	4,2	4,2
Casi nunca	5	10,4	10,4	14,6
A veces	16	33,3	33,3	47,9
Casi siempre	19	39,6	39,6	87,5
Siempre	6	12,5	12,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 7

Los trabajadores conocen los instrumentos de gestión



Nota: Encuesta desarrollada.

En la Tabla 10 y Figura 7, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 4.2% de los encuestados expresan que nunca los trabajadores conocen los instrumentos de gestión, el 10,4% expresa que casi nunca, el 33,3% expresa que a veces, el 39,6% casi siempre y el 12,5% expresa que siempre.

Tabla 11

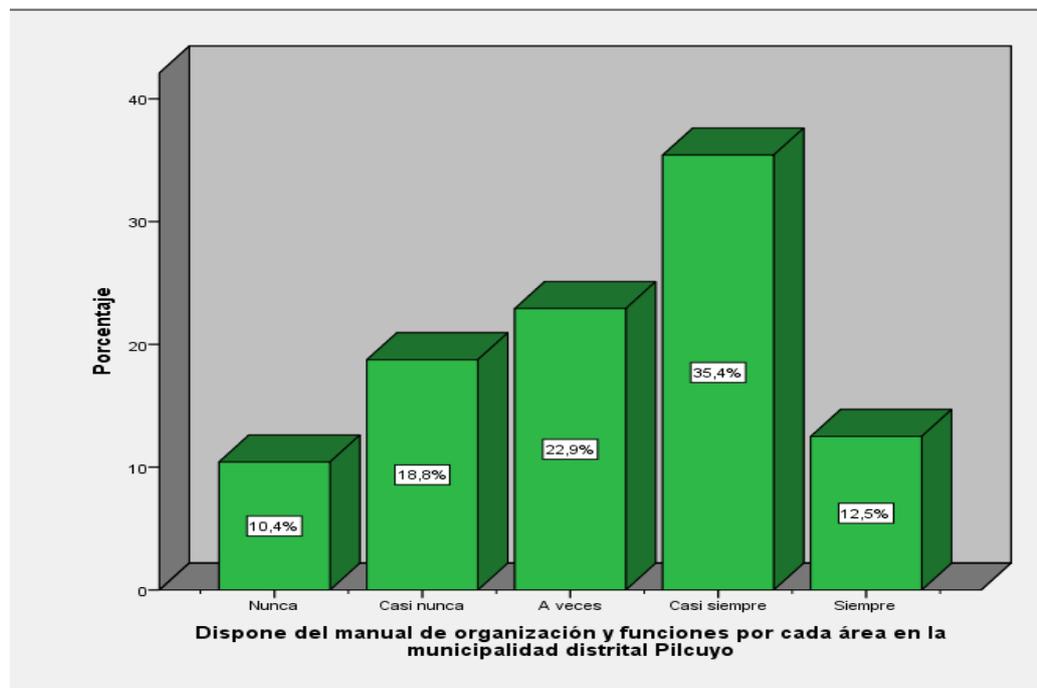
Dispone del manual de organización y funciones por cada área en la municipalidad distrital Pilcuyo

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	5	10,4	10,4	10,4
Casi nunca	9	18,8	18,8	29,2
A veces	11	22,9	22,9	52,1
Casi siempre	17	35,4	35,4	87,5
Siempre	6	12,5	12,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 8

Dispone del manual de organización y funciones por cada área en la municipalidad distrital Pilcuyo



Nota: Encuesta desarrollada.



En la Tabla 11 y Figura 8, se muestra que el 10,4% de los encuestados expresan que nunca dispone del manual de organización y funciones por cada área en la municipalidad distrital Pilcuyo, el 18,8% expresa que casi nunca, el 22,9% expresa que a veces, el 35,4% casi siempre y el 12,5% expresa que siempre.

Tabla 12

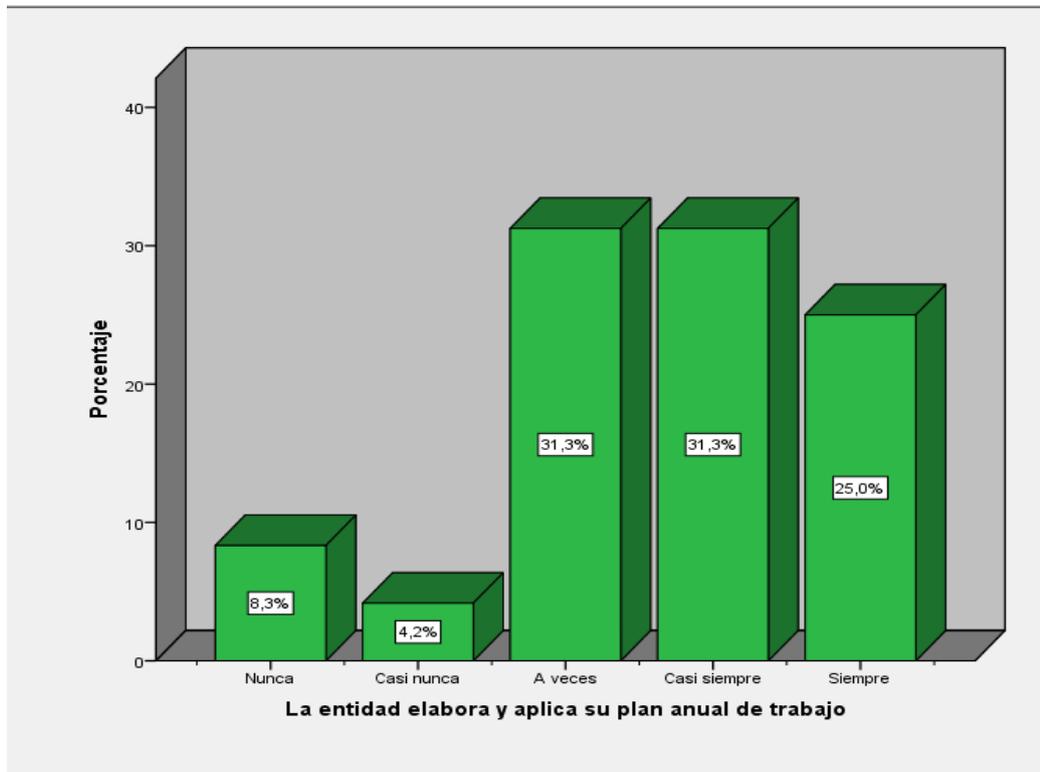
La entidad elabora y aplica su plan anual de trabajo

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	4	8,3	8,3	8,3
Casi nunca	2	4,2	4,2	12,5
A veces	15	31,3	31,3	43,8
Casi siempre	15	31,3	31,3	75,0
Siempre	12	25,0	25,0	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 9

La entidad elabora y aplica su plan anual de trabajo



Nota: Encuesta desarrollada.

En la Tabla 12 y Figura 9, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 8,3% de los encuestados expresan que nunca la entidad elabora y aplica su plan anual de trabajo, el 4,2% expresa que casi nunca, el 31,3% expresa que a veces, el 31,3% casi siempre y el 25,0% expresa que siempre.

Tabla 13

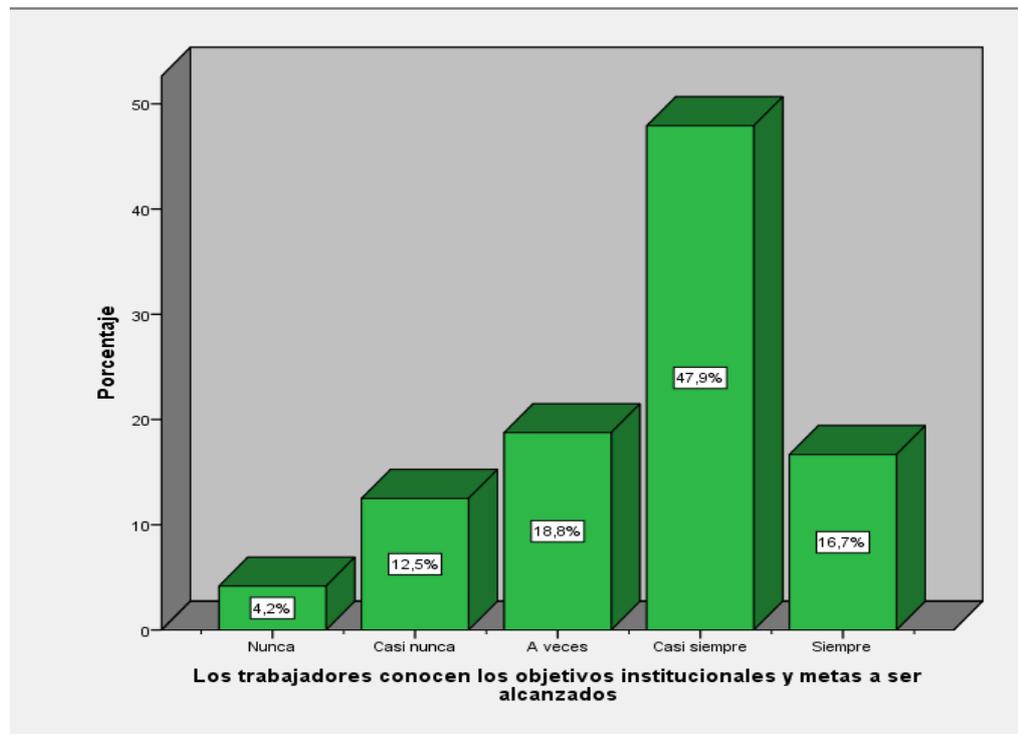
Los trabajadores conocen los objetivos institucionales y metas a ser alcanzados

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	2	4,2	4,2	4,2
Casi nunca	6	12,5	12,5	16,7
A veces	9	18,8	18,8	35,4
Casi siempre	23	47,9	47,9	83,3
Siempre	8	16,7	16,7	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 10

Los trabajadores conocen los objetivos institucionales y metas a ser alcanzados



Nota: Encuesta desarrollada.

En la Tabla 13 y Figura 10, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 4,2% de los encuestados expresan que nunca los trabajadores conocen los objetivos institucionales y metas a ser alcanzados, el 12,5% expresa que casi nunca, el 18,8% expresa que a veces, el 47,9% casi siempre y el 16,7% expresa que siempre.

4.1.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

La hipótesis específica afirma que “Existe relación significativa positiva entre la planeación y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo”.

Hi: Existe relación significativa positiva entre la planeación y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.

H0: No existe relación significativa positiva entre la planeación y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.

Tabla 14

Correlaciones

		Planeación	Calidad de atención
Rho de Spearman	Planeación		
	Coefficiente de correlación	1,000	,730**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	48	48
	Calidad de atención		
	Coefficiente de correlación	,730**	1,000
Sig. (bilateral)	,000	.	
N	48	48	

Nota: SPSS.

Podemos determinar que existe relación significativa positiva entre la planeación y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo, y es altamente significativa, ya que en la prueba Correlación de Rho de Spearman (0,730) siendo positiva y encontrando un valor de significancia de 0,000, siendo $p < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna.

4.1.3. Determinación de como la organización se relaciona con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.

Tabla 15

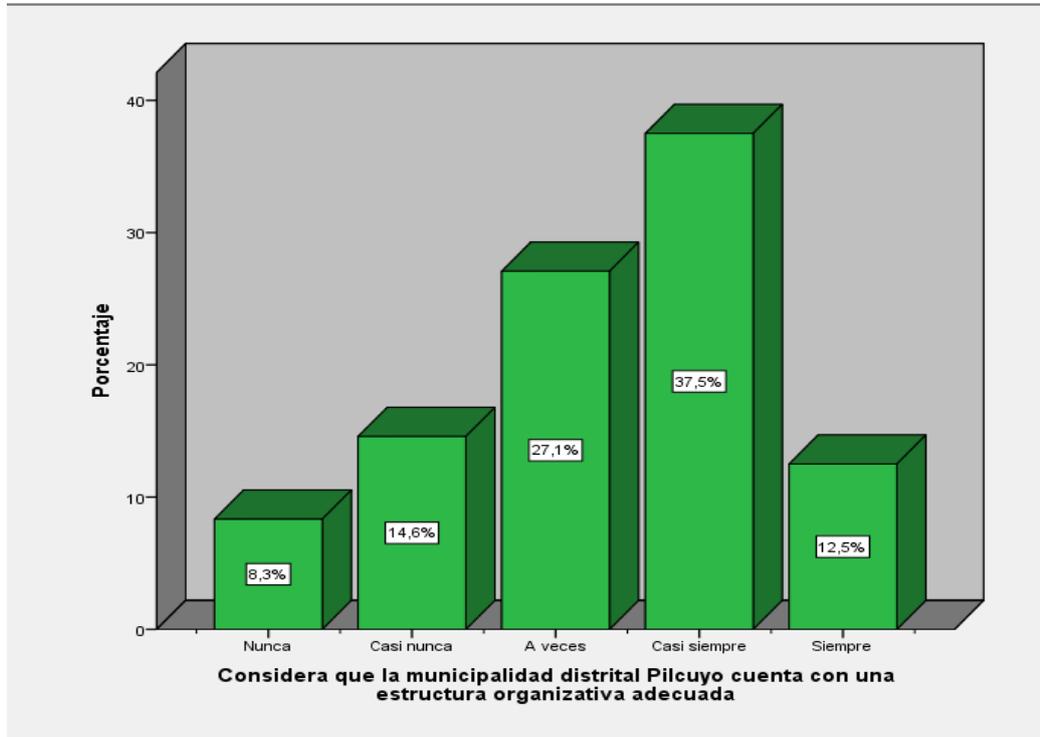
Considera que la municipalidad distrital Pilcuyo cuenta con una estructura organizativa adecuada

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	4	8,3	8,3	8,3
Casi nunca	7	14,6	14,6	22,9
A veces	13	27,1	27,1	50,0
Casi siempre	18	37,5	37,5	87,5
Siempre	6	12,5	12,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 11

Considera que la municipalidad distrital Pilcuayo cuenta con una estructura organizativa adecuada



Nota: Encuesta desarrollada.

En la Tabla 15 y Figura 11, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 8,3% de los encuestados expresan que nunca considera que la municipalidad distrital Pilcuayo cuenta con una estructura organizativa adecuada, el 14,6% expresa que casi nunca, el 27,1% expresa que a veces, el 37,5% casi siempre y el 12,5% expresa que siempre.

Tabla 16

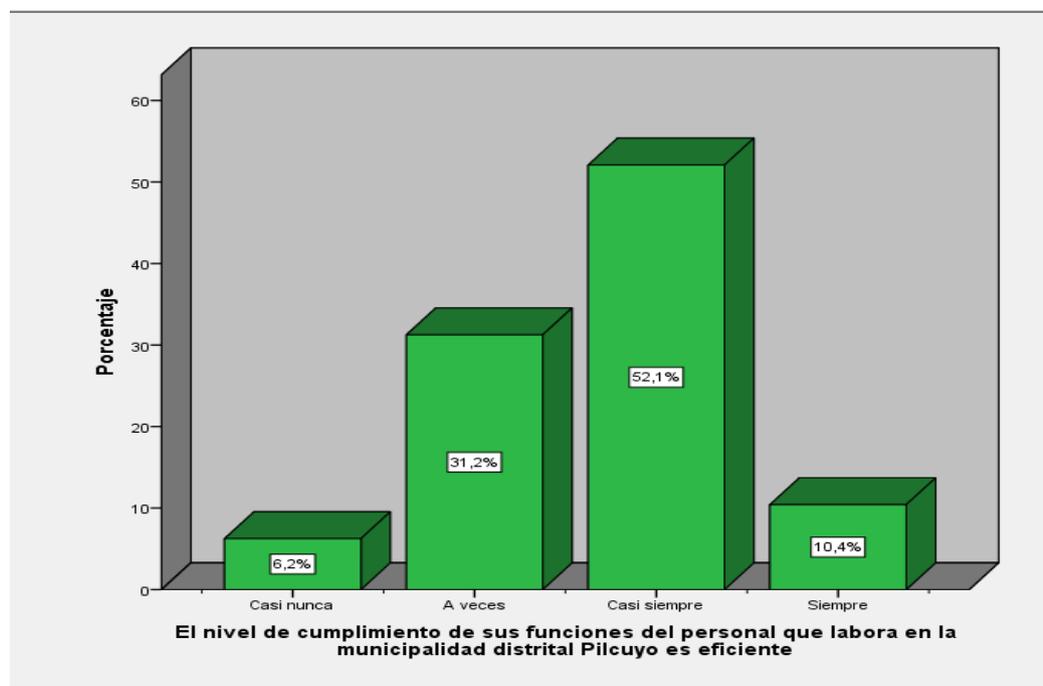
El nivel de cumplimiento de sus funciones del personal que labora en la municipalidad distrital Pilcuyo es eficiente

	F	%	% válido	% acumulado
Casi nunca	3	6,3	6,3	6,3
A veces	15	31,3	31,3	37,5
Casi siempre	25	52,1	52,1	89,6
Siempre	5	10,4	10,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 12

El nivel de cumplimiento de sus funciones del personal que labora en la municipalidad distrital Pilcuyo es eficiente



Nota: Encuesta desarrollada.

En la Tabla 16 y Figura 12, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 6,2% de los encuestados expresan que casi nunca el nivel de cumplimiento de sus funciones del personal que labora en la municipalidad distrital Pilcuyo es eficiente, el 31,2% expresa que a veces, el 52,1% expresa que casi siempre y el 10,4% siempre.

Tabla 17

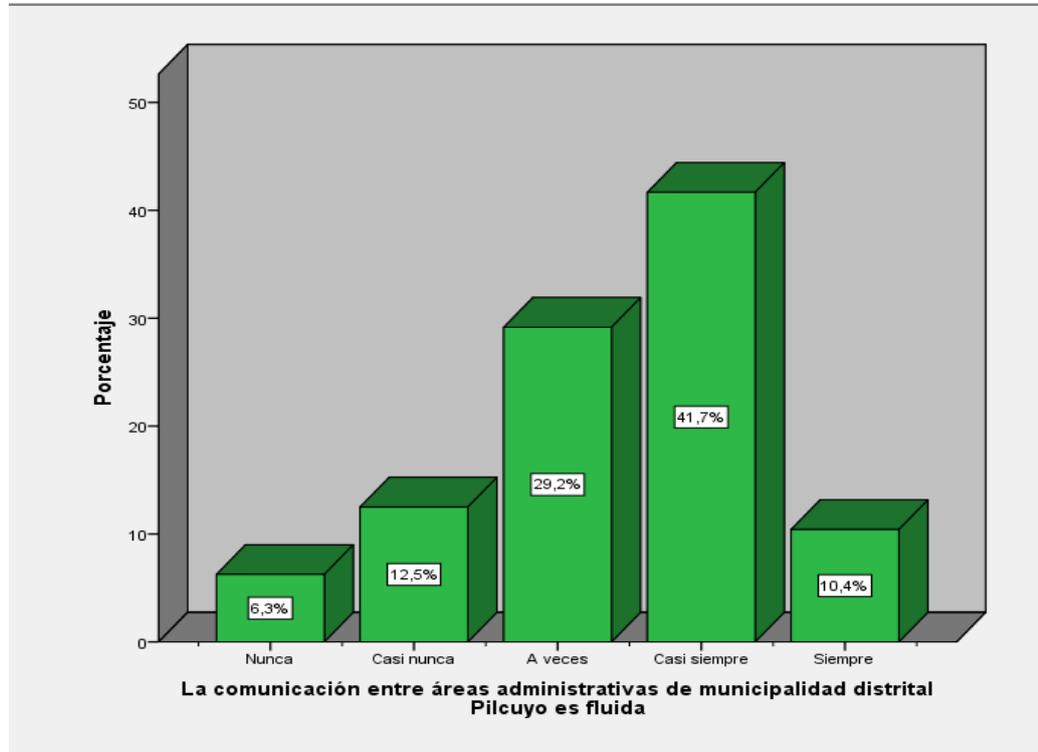
La comunicación entre áreas administrativas de municipalidad distrital Pilcuyo es fluida

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	3	6,3	6,3	6,3
Casi nunca	6	12,5	12,5	18,8
A veces	14	29,2	29,2	47,9
Casi siempre	20	41,7	41,7	89,6
Siempre	5	10,4	10,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 13

La comunicación entre áreas administrativas de municipalidad distrital Pilcuyo es fluida



Nota: Encuesta desarrollada.

En la Tabla 17 y Figura 13, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 6,3% de los encuestados expresan que nunca la comunicación entre áreas administrativas de municipalidad distrital Pilcuyo es fluida, el 12,5% expresa que casi nunca, el 29,2% expresa que a veces, el 41,7% casi siempre y el 10,4% expresa que siempre.

Tabla 18

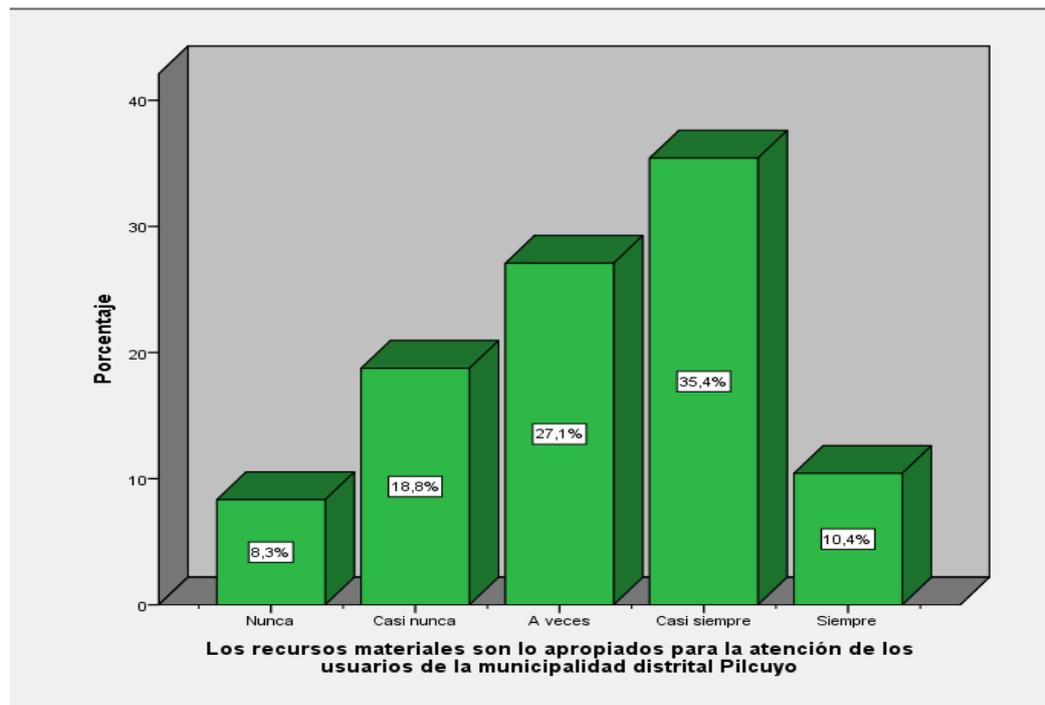
Los recursos materiales son lo apropiados para la atención de los usuarios de la municipalidad distrital Pilcuyo

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	4	8,3	8,3	8,3
Casi nunca	9	18,8	18,8	27,1
A veces	13	27,1	27,1	54,2
Casi siempre	17	35,4	35,4	89,6
Siempre	5	10,4	10,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 14

Los recursos materiales son lo apropiados para la atención de los usuarios de la municipalidad distrital Pilcuyo



Nota: Encuesta desarrollada.

En la Tabla 18 y Figura 14, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 8,3% de los encuestados expresan que nunca los recursos materiales son lo apropiados para la atención de los usuarios de la municipalidad distrital Pilcuyo, el 18,8% expresa que casi nunca, el 27,1% expresa que a veces, el 35,4% casi siempre y el 10,4% expresa que siempre.

4.1.4. Contrastación de la hipótesis específica 2

La hipótesis específica afirma que “Existe relación significativa positiva entre la organización y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo”.

Hi: Existe relación significativa positiva entre la organización y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.

H0: No existe relación significativa positiva entre la organización y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.

Tabla 19

Correlaciones

		Organiza ción	Calidad de atención	
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,590**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad de atención	N	48	48
		Coefficiente de correlación	,590**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	48	48	

Nota: SPSS.

Podemos determinar que existe relación significativa positiva entre la organización y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo, y es altamente significativa, ya que en la prueba Correlación de Rho de Spearman (0,590) siendo positiva y encontrando un valor de significancia de 0,000, siendo $p < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna.

4.1.5. Determinación de como la dirección se relaciona con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.

Tabla 20

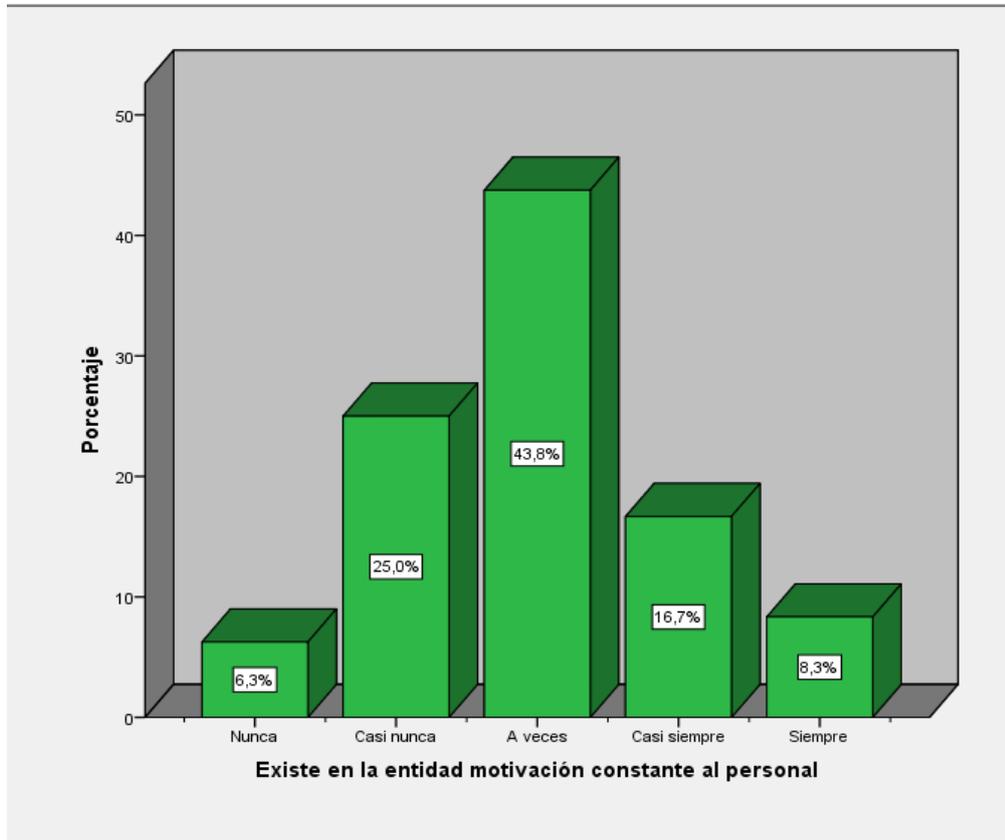
Existe en la entidad motivación constante al personal

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	3	6,3	6,3	6,3
Casi nunca	12	25,0	25,0	31,3
A veces	21	43,8	43,8	75,0
Casi siempre	8	16,7	16,7	91,7
Siempre	4	8,3	8,3	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 15

Existe en la entidad motivación constante al personal



Nota: Encuesta desarrollada.

En la Tabla 20 y Figura 15, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 6,3% de los encuestados expresan que nunca existe en la entidad motivación constante al personal, el 25,0% expresa que casi nunca, el 43,8% expresa que a veces, el 16,7% casi siempre y el 8,3% expresa que siempre.

Tabla 21

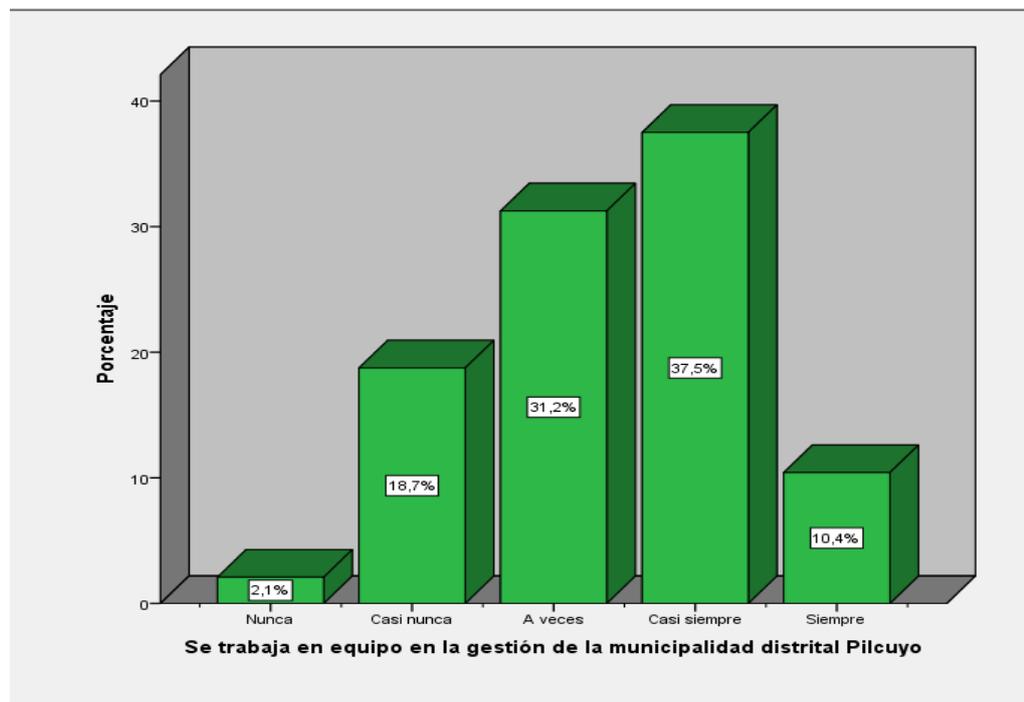
Se trabaja en equipo en la gestión de la municipalidad distrital Pilcuyo

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	1	2,1	2,1	2,1
Casi nunca	9	18,8	18,8	20,8
A veces	15	31,3	31,3	52,1
Casi siempre	18	37,5	37,5	89,6
Siempre	5	10,4	10,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 16

Se trabaja en equipo en la gestión de la municipalidad distrital Pilcuyo



Nota: Encuesta desarrollada.

En la Tabla 21 y Figura 16, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 2,1% de los encuestados expresan que nunca se trabaja en equipo en la gestión de la municipalidad distrital Pilcuyo, el 18,7% expresa que casi nunca, el 31,2% expresa que a veces, el 37,5% casi siempre y el 10,4% expresa que siempre.

Tabla 22

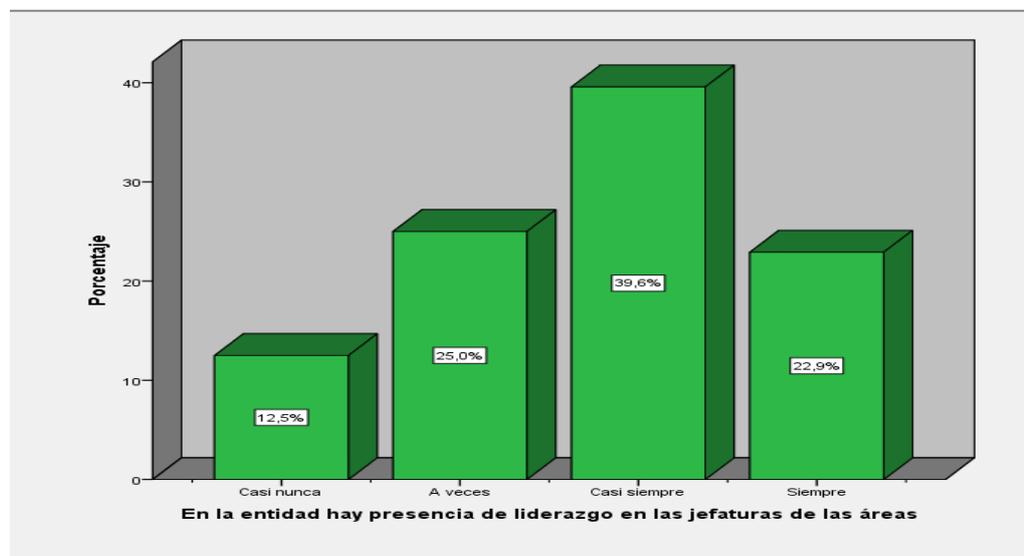
En la entidad hay presencia de liderazgo en las jefaturas de las áreas

	F	%	% válido	% acumulado
Casi nunca	6	12,5	12,5	12,5
A veces	12	25,0	25,0	37,5
Casi siempre	19	39,6	39,6	77,1
Siempre	11	22,9	22,9	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 17

En la entidad hay presencia de liderazgo en las jefaturas de las áreas



Nota: Encuesta desarrollada



En la Tabla 22 y Figura 17, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 12,5% de los encuestados expresan que casi nunca en la entidad hay presencia de liderazgo en las jefaturas de las áreas, el 25,0% expresa que a veces, el 39,6% casi siempre y el 22,9% expresa que siempre.

Tabla 23

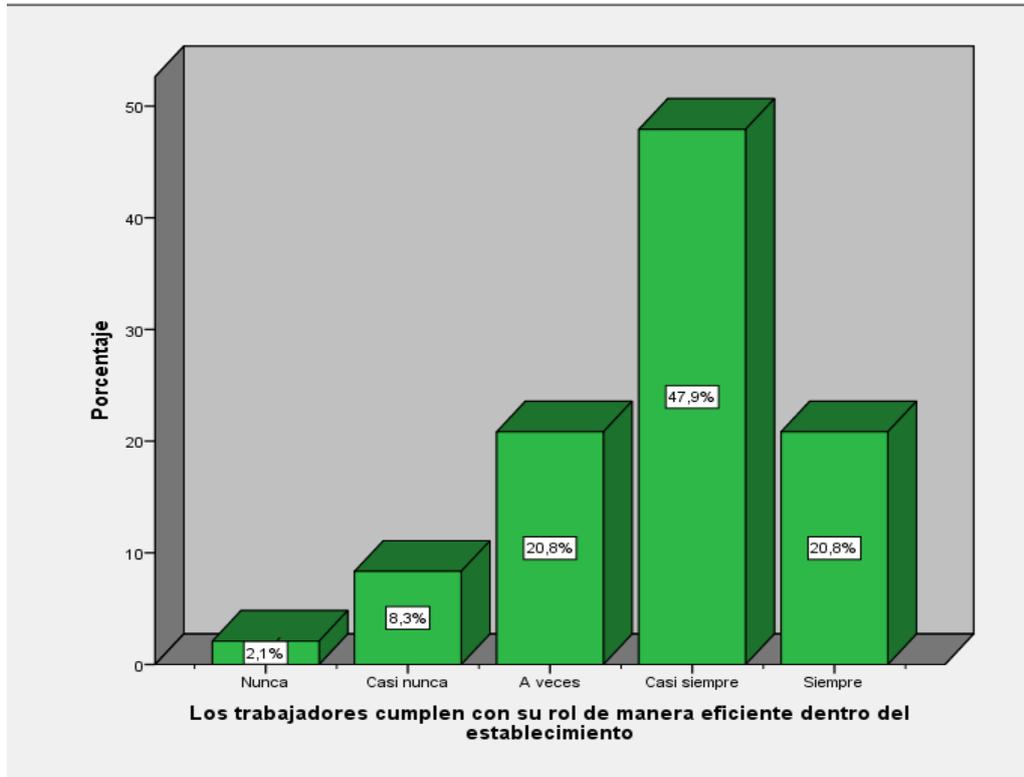
Los trabajadores cumplen con su rol de manera eficiente dentro del establecimiento

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	1	2,1	2,1	2,1
Casi nunca	9	18,8	18,8	20,8
A veces	15	31,3	31,3	52,1
Casi siempre	18	37,5	37,5	89,6
Siempre	5	10,4	10,4	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 18

Los trabajadores cumplen con su rol de manera eficiente dentro del establecimiento



Nota: Encuesta desarrollada.

En la Tabla 23 y Figura 18, los resultados de la encuesta mostraron que el 2,1% de los encuestados dijo que los empleados nunca desempeñan sus funciones de manera efectiva dentro de la empresa, el 8,3% dijo que casi nunca, el 20,8% dijo que a veces y el 47,9% dijo casi siempre es así, y el 20,8% dijo que siempre es el caso.

Tabla 24

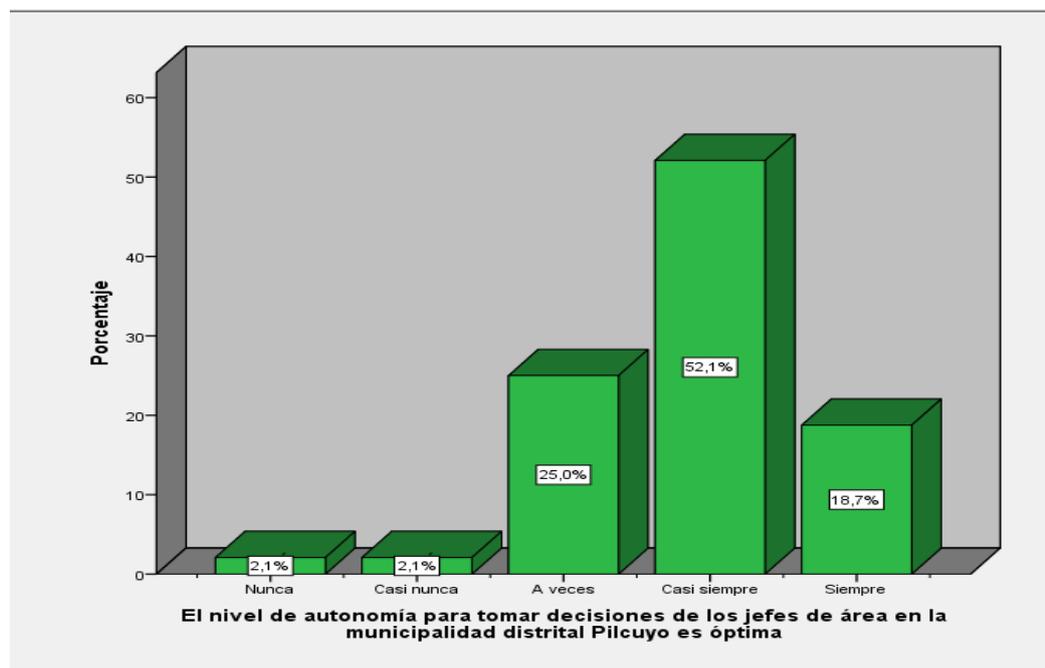
El nivel de autonomía para tomar decisiones de los jefes de área en la municipalidad distrital Pilcuyo es óptima

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	1	2,1	2,1	2,1
Casi nunca	1	2,1	2,1	4,2
A veces	12	25,0	25,0	29,2
Casi siempre	25	52,1	52,1	81,3
Siempre	9	18,8	18,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 19

El nivel de autonomía para tomar decisiones de los jefes de área en la municipalidad distrital Pilcuyo es óptima



Nota: Encuesta desarrollada.



En la Tabla 24 y Figura 19, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 2,1% de los encuestados expresan que nunca el nivel de autonomía para tomar decisiones de los jefes de área en la municipalidad distrital Pilcuyo es óptima, el 2,1% expresa que casi nunca, el 25,0% expresa que a veces, el 52,1% casi siempre y el 18,7% expresa que siempre.

Tabla 25

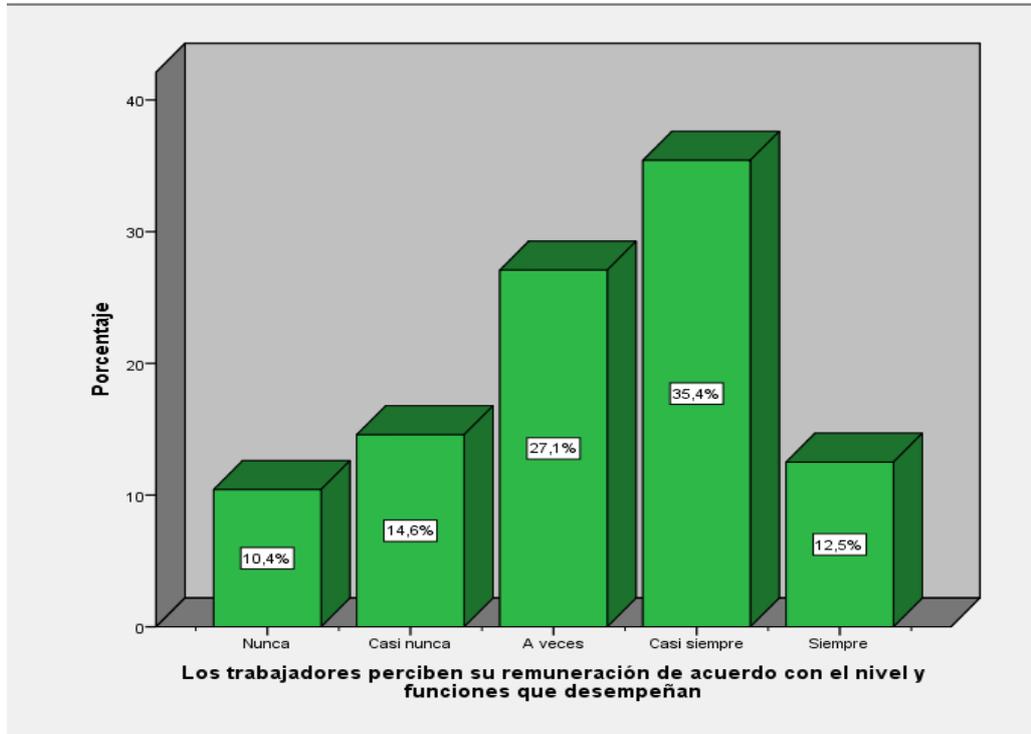
Los trabajadores perciben su remuneración de acuerdo con el nivel y funciones que desempeñan

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	5	10,4	10,4	10,4
Casi nunca	7	14,6	14,6	25,0
A veces	13	27,1	27,1	52,1
Casi siempre	17	35,4	35,4	87,5
Siempre	6	12,5	12,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 20

Los trabajadores perciben su remuneración de acuerdo con el nivel y funciones que desempeñan



Nota: Encuesta desarrollada.

En la Tabla 25 y Figura 20, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 10,4% de los encuestados expresan que nunca los trabajadores perciben su remuneración de acuerdo con el nivel y funciones que desempeñan, el 14,6% expresa que casi nunca, el 27,1% expresa que a veces, el 35,4% casi siempre y el 12,5% expresa que siempre.

Tabla 26

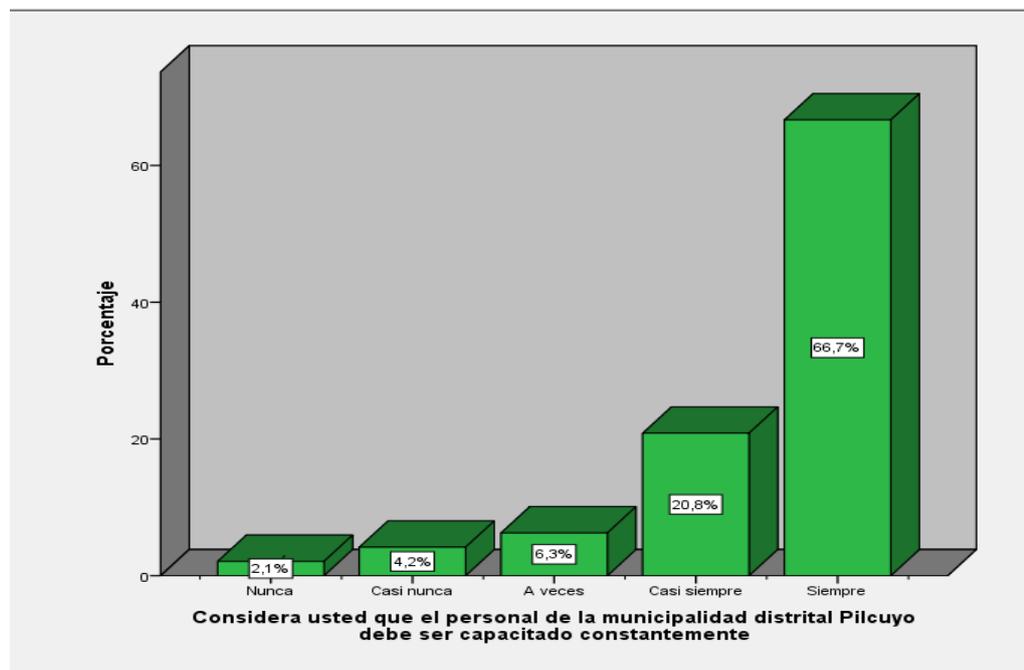
Considera usted que el personal de la municipalidad distrital Pilcuyo debe ser capacitado constantemente

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	1	2,1	2,1	2,1
Casi nunca	2	4,2	4,2	6,3
A veces	3	6,3	6,3	12,5
Casi siempre	10	20,8	20,8	33,3
Siempre	32	66,7	66,7	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 21

Considera usted que el personal de la municipalidad distrital Pilcuyo debe ser capacitado constantemente



Nota: Encuesta desarrollada.

En la Tabla 26 y Figura 21, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 2,1% de los encuestados expresan que nunca considera usted que el personal de la municipalidad distrital Pilcuyo debe ser capacitado constantemente, el 4,2% expresa que casi nunca, el 6,3% expresa que a veces, el 20,8% casi siempre y el 66,7% expresa que siempre.

4.1.6. Contrastación de la hipótesis específica 3

La hipótesis específica afirma que “Existe relación significativa positiva entre la dirección y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo”.

Hi: Existe relación significativa positiva entre la dirección y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.

H0: No existe relación significativa positiva entre la dirección y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.

Tabla 27

Correlaciones

		Dirección	Calidad de atención	
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,672**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,672**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

Nota: SPSS.



Podemos determinar que existe relación significativa positiva entre la dirección y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo, y es altamente significativa, ya que en la prueba Correlación de Rho de Spearman (0,672) siendo positiva y encontrando un valor de significancia de 0,000, siendo $p < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna.

4.1.7. Determinación de como el control se relaciona con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.

Tabla 28

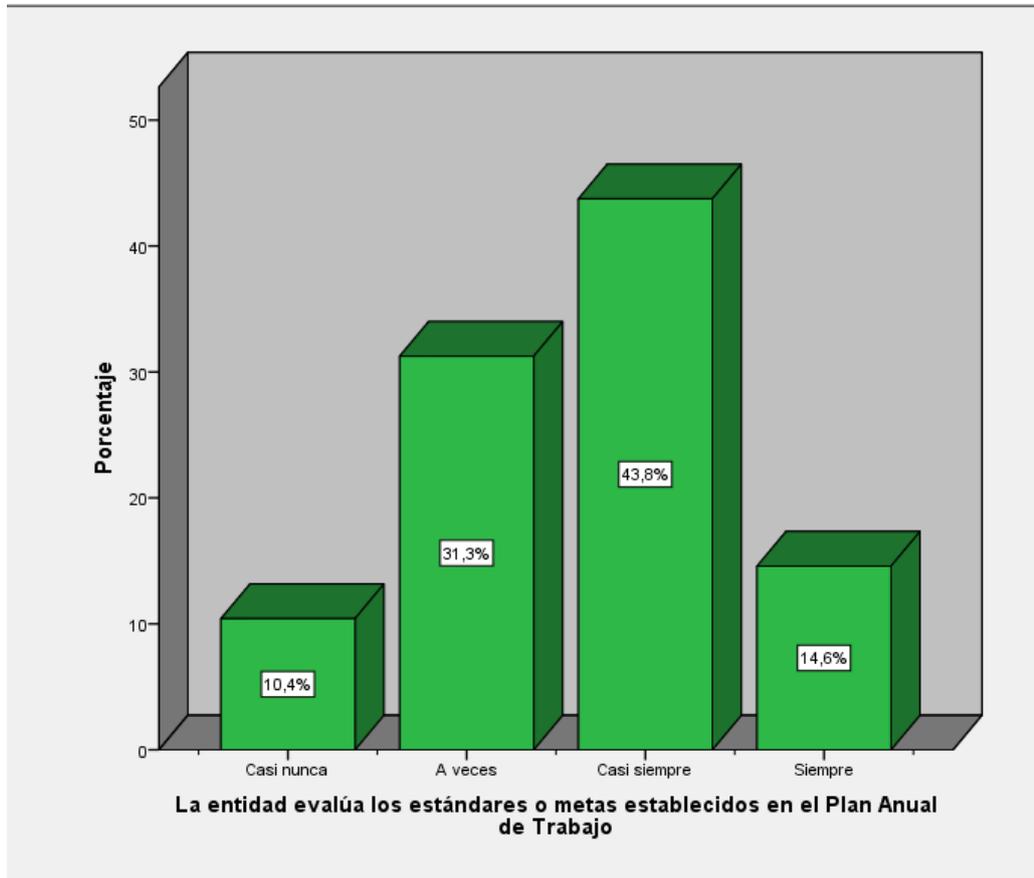
La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en el Plan Anual de Trabajo

	F	%	% válido	% acumulado
Casi nunca	5	10,4	10,4	10,4
A veces	15	31,3	31,3	41,7
Casi siempre	21	43,8	43,8	85,4
Siempre	7	14,6	14,6	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 22

La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en el Plan Anual de Trabajo



Nota: Encuesta desarrollada.

En la Tabla 28 y Figura 22, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 10,4% de los encuestados expresan que casi nunca la entidad evalúa los estándares o metas establecidos en el Plan Anual de Trabajo, el 31,3% expresa que a veces, el 43,8% casi siempre y el 14,6% expresa que siempre.

Tabla 29

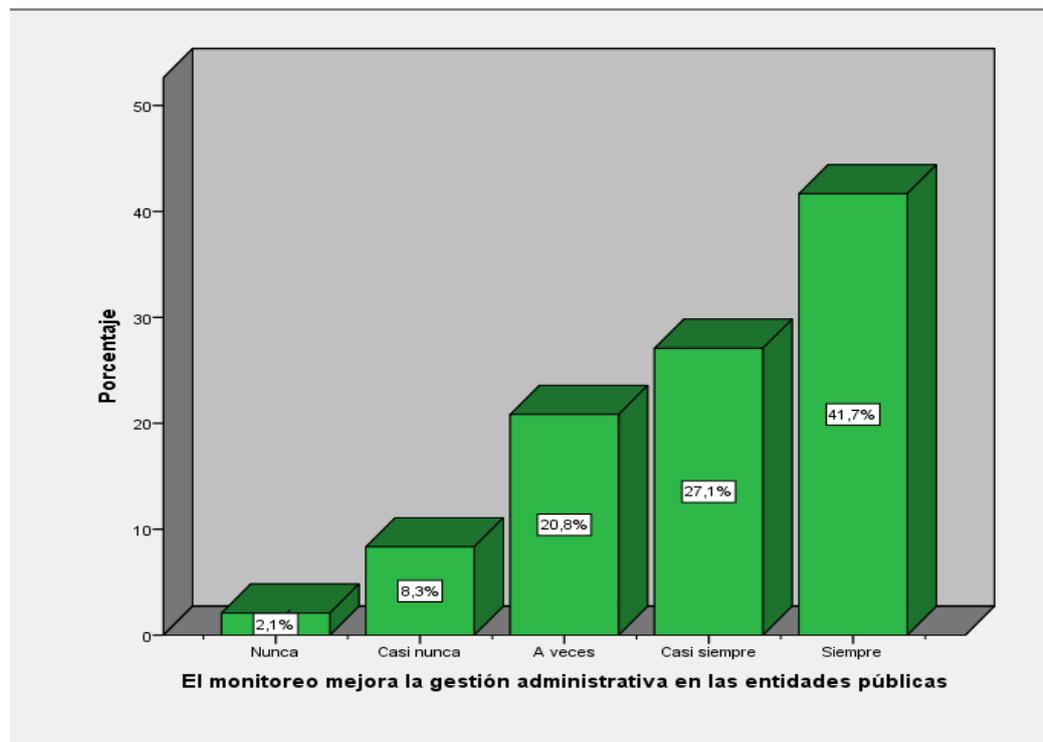
El monitoreo mejora la gestión administrativa en las entidades públicas

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	1	2,1	2,1	2,1
Casi nunca	4	8,3	8,3	10,4
A veces	10	20,8	20,8	31,3
Casi siempre	13	27,1	27,1	58,3
Siempre	20	41,7	41,7	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 23

El monitoreo mejora la gestión administrativa en las entidades públicas



Nota: Encuesta desarrollada.



En la Tabla 29 y Figura 23, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 2,1% de los encuestados expresan que nunca el monitoreo mejora la gestión administrativa en las entidades públicas, el 8,3% expresa que casi nunca, el 20,8% expresa que a veces, el 27,1% casi siempre y el 41,7% expresa que siempre.

Tabla 30

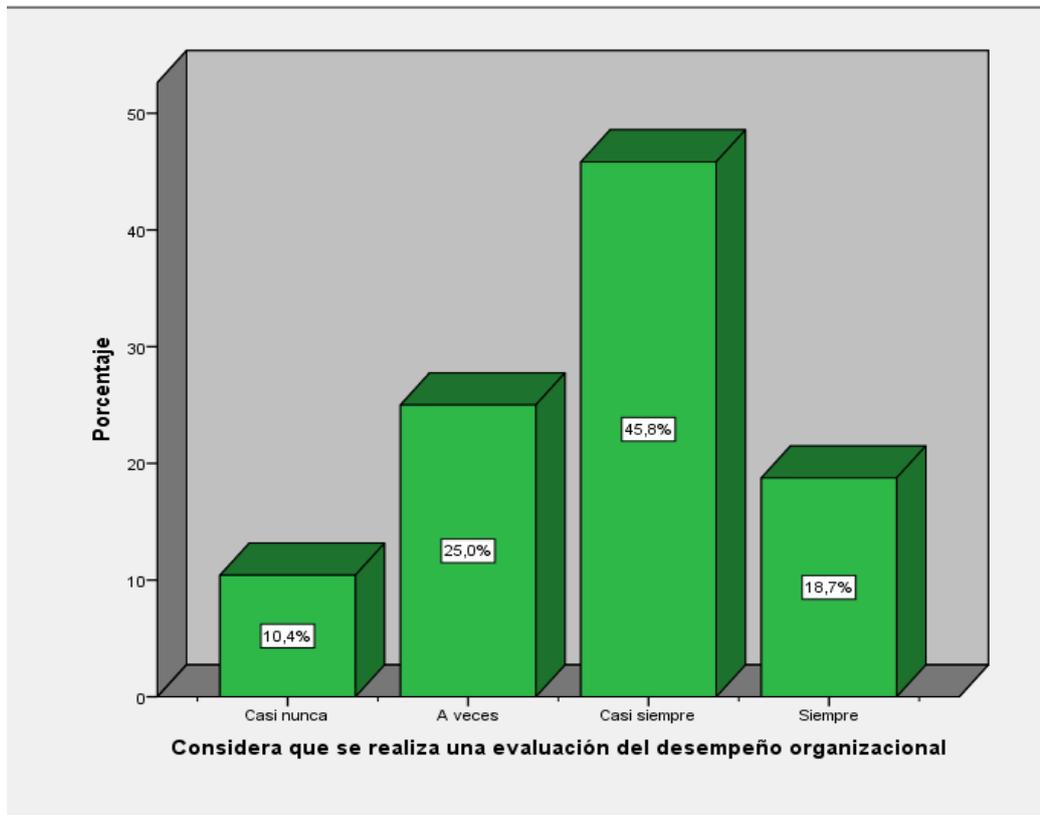
Considera que se realiza una evaluación del desempeño organizacional

	F	%	% válido	% acumulado
Casi nunca	5	10,4	10,4	10,4
A veces	12	25,0	25,0	35,4
Casi siempre	22	45,8	45,8	81,3
Siempre	9	18,8	18,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 24

Considera que se realiza una evaluación del desempeño organizacional



Nota: Encuesta desarrollada.

En la Tabla 30 y Figura 24, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 10,4% de los encuestados expresan que casi nunca considera que se realiza una evaluación del desempeño organizacional, el 25,0% expresa que a veces, el 45,8% casi siempre y el 18,7% expresa que siempre.

Tabla 31

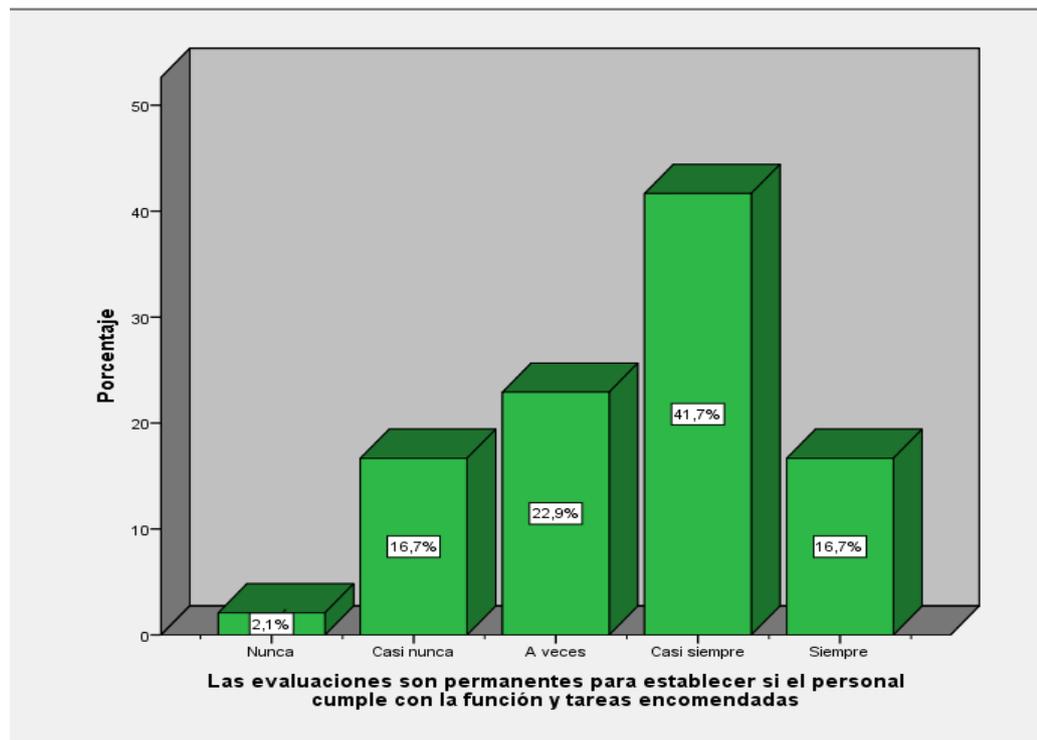
Las evaluaciones son permanentes para establecer si el personal cumple con la función y tareas encomendadas

	F	%	% válido	% acumulado
Nunca	1	2,1	2,1	2,1
Casi nunca	8	16,7	16,7	18,8
A veces	11	22,9	22,9	41,7
Casi siempre	20	41,7	41,7	83,3
Siempre	8	16,7	16,7	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: Encuesta desarrollada.

Figura 25

Las evaluaciones son permanentes para establecer si el personal cumple con la función y tareas encomendadas



Nota: Encuesta desarrollada.

En la Tabla 31 y Figura 25, se presenta los resultados de la encuesta, los cuales muestran que el 2,1% de los encuestados expresan que nunca las evaluaciones son permanentes para establecer si el personal cumple con la función y tareas encomendadas, el 16,7% expresa que casi nunca, el 22,9% expresa que a veces, el 41,7% casi siempre y el 16,7% expresa que siempre.

4.1.8. Contrastación de la hipótesis específica 4

La hipótesis específica afirma que “Existe relación significativa positiva entre el control y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo”.

H_i: Existe relación significativa positiva entre el control y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.

H₀: No existe relación significativa positiva entre el control y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo.

Tabla 32

Correlaciones

		Control	Calidad de atención
Rho de Spearman	Control		
	Coefficiente de correlación	1,000	,530**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	48	48
	Calidad de atención		
	Coefficiente de correlación	,530**	1,000
Sig. (bilateral)	,000	.	
N	48	48	

Nota: SPSS.

Podemos determinar que existe relación significativa positiva entre el control y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo, y es altamente significativa, ya que en la prueba Correlación de Rho de Spearman (0,530) siendo positiva y encontrando un valor de significancia de 0,000, siendo $p < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna.

4.1.9. Contrastación de la hipótesis general

La hipótesis general afirma que “Existe relación significativa positiva entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo periodo 2022”.

Hi: Existe relación significativa positiva entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo periodo 2022.

H0: No existe relación significativa positiva entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo periodo 2022.

Tabla 33

Correlaciones de gestión administrativa y calidad de atención

		Gestión administrativa	Calidad de atención	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coficiente de correlación	1,000	,763**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Calidad de atención	Coficiente de correlación	,763**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	48	48	

Nota: SPSS



Podemos determinar que existe una relación significativa positiva entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo periodo 2022, y es altamente significativa, ya que en la prueba Correlación de Rho de Spearman (0,763) siendo positiva y encontrando un valor de significancia de 0,000, siendo $p < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis general.

4.2. DISCUSIÓN

Se coincide con Pacheco et al. (2018) que su estudio sobre la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles Básico y Medio en la Zona Rural de Santa Marta, Colombia, ofrece una perspectiva valiosa sobre la gestión educativa en contextos rurales. Al analizar cómo las escuelas utilizan la investigación operativa y las habilidades de toma de decisiones de los administradores, así como sus niveles de gestión, se destaca la importancia de comprender cómo se gestionan las instituciones educativas en áreas rurales específicas. Sin embargo, este estudio se enfoca principalmente en el ámbito educativo y no se relaciona directamente con la gestión administrativa en otras áreas, como la atención al público o la gestión de servicios gubernamentales. El estudio de Masaquiza et al. (2020) sobre el cumplimiento del presupuesto en la Zona 3 es relevante para la gestión financiera en el sector público. Aunque se centra en un contexto gubernamental, comparte similitudes con la gestión administrativa en términos de presupuesto y asignación de recursos. Sin embargo, este estudio no aborda directamente la calidad de la atención al público o la gestión de servicios. El estudio de Hernández et al. (2017) sobre la innovación tecnológica y la gestión administrativa en pequeñas empresas ofrece una perspectiva sobre la importancia de la innovación en la gestión. Aunque se centra en el contexto empresarial, destaca la necesidad de tomar decisiones efectivas en la gestión administrativa para adaptarse a los cambios tecnológicos. Este enfoque en la innovación podría ser aplicable a la mejora de



la calidad de la atención al público en las instituciones gubernamentales. El estudio de González et al. (2020) sobre el modelo de negocio del Hotel Barros resalta la importancia de una gestión administrativa precisa en el contexto de un hotel. Aunque se enfoca en la industria hotelera, ilustra cómo una gestión administrativa deficiente puede afectar negativamente la consecución de objetivos organizacionales. Esta lección es relevante para cualquier contexto de gestión administrativa. El estudio de Valverde y Zapata (2018) sobre la calidad de la atención en salud proporciona información valiosa sobre la relación entre los proveedores de atención médica y la gestión administrativa. Aunque se centra en la atención médica, destaca la importancia de la coordinación entre los profesionales de la salud y la gestión para mejorar la calidad de la atención al público. Los estudios de Vera (2021), Mendoza (2021), Quispe (2020), Muñoz (2022), Sánchez (2022), Rosales y Utani (2021), y Pando (2021) ofrecen una variedad de perspectivas sobre la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al público en diferentes contextos. Estos estudios muestran la importancia de una gestión eficiente en la prestación de servicios de alta calidad y cómo esta gestión puede variar según el contexto.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: La planeación se relacionó significativamente con la calidad de atención en la Municipalidad Distrital Pilcuyo durante el período 2022, como lo demuestra un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,730 con una significancia estadística de 0,000 ($p < 0,05$). Este resultado puede explicarse por el impacto positivo que tiene una planificación estructurada en la organización de recursos y actividades, lo que facilita un servicio más eficiente y satisfactorio para los ciudadanos. A futuro, si se implementan sistemas de planificación más dinámicos y basados en tecnologías emergentes, se podría observar una mejora sostenida en la calidad del servicio. Sin embargo, una limitación del estudio fue la falta de análisis sobre cómo las variaciones en los recursos financieros y humanos influyen en la efectividad de la planificación. Sería relevante investigar en profundidad cómo los sistemas de planificación digitalizados o adaptados a contextos específicos pueden optimizar aún más la calidad de atención.

SEGUNDA: La organización desempeñó un papel determinante en la calidad de atención brindada por la municipalidad, respaldado por un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,590 y una significancia de 0,000 ($p < 0,05$). Esto podría deberse a que una estructura organizativa eficiente asegura una distribución clara de roles y responsabilidades, reduciendo el margen de error y mejorando la coordinación en la prestación del servicio. En el futuro, el fortalecimiento de las capacidades organizativas, como la capacitación constante del personal, podría incrementar aún más la calidad de atención. Una limitación fue no considerar cómo las características



individuales del personal, como su experiencia o compromiso, podrían moderar esta relación.

TERCERA: La dirección influyó significativamente en la calidad de atención, con un coeficiente de correlación de 0,672 y una significancia de 0,000 ($p < 0,05$). Esto subraya que un liderazgo efectivo puede orientar los esfuerzos del equipo hacia metas claras y generar un ambiente propicio para la mejora continua del servicio. Este resultado se explica por la capacidad del liderazgo para motivar, supervisar y gestionar adecuadamente los recursos humanos y materiales. En el futuro, fomentar estilos de liderazgo más participativos y basados en el desarrollo del talento podría amplificar este efecto positivo. Una limitación fue la falta de evaluación de la percepción de los ciudadanos sobre el impacto directo del liderazgo en la atención recibida.

CUARTA: El control mostró una relación significativa con la calidad de atención, evidenciada por un coeficiente de 0,530 y una significancia de 0,000 ($p < 0,05$). Esto indica que un monitoreo constante y un sistema de evaluación eficiente son esenciales para identificar y corregir posibles deficiencias en el servicio. La relación observada puede explicarse porque un control adecuado asegura que los estándares establecidos se cumplan de manera consistente. A futuro, el diseño e implementación de sistemas de control automatizados podría optimizar aún más la calidad de atención. Una limitación del estudio fue no haber analizado los costos asociados con la implementación de sistemas de control rigurosos.



QUINTA: Los resultados confirmaron de manera sólida que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de atención, con un coeficiente de 0,763 y una significancia de 0,000 ($p < 0,05$). Este hallazgo resalta la importancia de una administración sólida para coordinar y optimizar los recursos en función de las necesidades ciudadanas. En el futuro, la adopción de modelos de gestión más ágiles y adaptativos podría impulsar aún más la calidad de atención. Una limitación fue la falta de un análisis longitudinal que permitiera observar cómo los cambios en la gestión administrativa impactan en la calidad del servicio a lo largo del tiempo. Sería pertinente realizar estudios a mayor escala y con un enfoque temporal para validar y expandir estos hallazgos.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a la Municipalidad debe revisar y actualizar regularmente su plan estratégico, incorporando objetivos específicos relacionados con la calidad de atención. Esto garantizará que la planeación esté alineada con la mejora continua de la calidad de atención.

SEGUNDO: Se recomienda a los gerentes de la Municipalidad una revisión profunda de la estructura organizativa para asegurarse de que esté diseñada para facilitar la colaboración interdepartamental y la eficiencia en la prestación de servicios.

TERCERA: Los gerentes de la Municipalidad deben recibir capacitación específica en liderazgo orientado al servicio para promover una cultura de atención al cliente entre los empleados.

CUARTA: Se deben establecer sistemas de control efectivos que monitoreen de cerca los procesos relacionados con la calidad de atención. Esto ayudará a identificar desviaciones y tomar medidas correctivas de manera oportuna.

QUINTA: La Municipalidad debe enfocarse en la adopción de mejores prácticas de gestión administrativa y de atención al público en todas las áreas. Esto puede incluir la implementación de tecnologías modernas, la capacitación del personal y la promoción de una cultura organizacional centrada en la calidad del servicio.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdulrahim, A., y Elbashir, K. (2016). The impact of administrative management's quality on improving local government in Khartoum an applied study on Karary Locality. *European Journal of Business and Management*, 94–104.
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., y Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y representaciones*, 79–92.
- Arciniegas, O. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*.
- Ardolino, M., Rapaccini, M., Saccani, N., Gaiardelli, P., Crespi, G., y Ruggeri, C. (2018). The role of digital technologies for the service transformation of industrial companies. *International Journal of Production Research*, Vol. 56 No.
- Armijo, M. (2018). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el Sector Público*.
- Astres, M., y Cruz, A. (2020). Empatía y salud mental en el contexto de la pandemia por COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*.
- Baines, T., y Lightfoot, H. (2013). Servitization of the manufacturing firm: Exploring the operations practices and technologies that deliver advanced services. *International Journal of Operations & Production Management*, 34 No, 2–35.
- Bonilla, D., Delgado, N., y Fajardo, G. (2020). Branding, un elemento necesario del marketing estratégico en la Cámara de Comercio de Ambato. *Revista Eruditus*, 9–26.
- Bonilla, D., Oña, B., y López, H. (2018). Medición de innovación tecnológica como eje central del crecimiento empresarial familiar del sector carrocero de la Provincia de Tungurahua. *Revista Lasallista de Investigación*, 271–285.
- Caldas, M., Carrión, R., y Heras, A. (2017). Empresa e iniciativa emprendedora. *Editex*.



- Calero, J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral, año 2015*.
- Calle, N., y Montenegro, A. (2020). La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del Ecuador. *Digital Publisher CEIT*.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Catalina, D. S. (2017). *Estado del arte sobre la calidad del servicio a partir del criterio de diferentes autores nacionales e internacionales*.
- Chagas, F. (2004). *Investigación Científica*. Nuevo Mundo.
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración. *McGraw - Hill Interamericana*.
- Demuner, M., Becerril, O., y Ibarra, M. (2018). Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico. *Nóesis. Revista de ciencias sociales*.
- Edwards, R. (2018). An elaboration of the administrative theory of the 14 principles of management by Henri Fayol. *International Journal for Empirical Education and Research*, 41–52.
- Enrique, G. (2014). *Atención al cliente y trámites de consulta al servicio*.
- Fernández, M., y Araujo, A. (2020). Empatía y salud mental en el contexto de la pandemia por COVID-19. *Revista Cubana de Enfermería*.
- Fernández, P., y Bajac, H. (2018). *Gestión del Marketing de Servicio* (Ediciones).
- García, S., y Pardo, F. (2019). *Gestión por competencias y calidad del servicio en Comité Local de Administración de Salud (CLAS), Distrito La Cruz, Región Tumbes, 2018*.
- García, S., Vejar, M., y Paguay, S. (2018). Alternativa Metodológica Para El Desarrollo De La Competencia Comunicativa Oral En Idioma Inglés. *European Scientific Journal*.



- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*.
- Hernández, H., Cardona, D., y Del Rio, J. (2017). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. *Información tecnológica*, 28 N°5.
- Hernández, R., Fernandez, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Del Pilar, M. (2010a). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). Mc Graw Hill.
- Huamán, F. (2019). *Comportamiento organizacional y productividad en el área de Gestión Documental y Archivo del Ministerio de Relaciones Exteriores*. Lima, 2018. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo.
- Lenka, S., Parida, V., Sjödin, D., y Wincent, J. (2018). Towards a multi-level servitization framework: Conceptualizing ambivalence in manufacturing firms. *International Journal of Operations & Production Management*, 38 N° 3, 810–827.
- Masaquiza, T. A., Palacios, A., y Moreno, K. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Revista Científica UISRAEL*.
- Mendoza, A. (2021). *Gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios de la Diresa Piura, 2021*. Universidad Cesar Vallejo.
- Mora, E., Bonilla, D., Núñez, L., y Sarmiento, J. (2018). Inadaptabilidad de los docentes al manejo de plataformas virtuales: caso educarecuador. *Revista Pedagógica de La Universidad de Cienfuegos*.
- Muñoz, J. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención al ciudadano en un centro arqueológico de la provincia de Lima – 2022*. Universidad Cesar Vallejo.
- Narro, J., Rodríguez, J., Viesca, C., y Abreu, L. (2004). Ética y salud: Retos y reflexiones. *Gaceta médica de México*.



http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0016-38132004000600017&lng=es&tlng=es

- Oleg, R. (2020). Strategizing as Function of Administrative Management. *International Scientific Conference Strategic Management and Decision Support Systems in Strategic Management*, 1–5.
- Pacheco, R., Robles, C., y Ospino, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 29 N°5, 259–266.
- Pando, R. (2021). *La gestión administrativa y el logro de objetivos organizacionales, según la percepción del personal de la sociedad de beneficencia pública de Puno, periodo 2019*. Universidad Nacional del Altiplano Puno.
- Pérez, A., León, N., y Coronado, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e investigación en psicología*.
- Postic M, D. K. (1998). *Observar las situaciones educativas* (Narcea, Ed.).
- Quispe, C. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de El Agustino, 2019*. Universidad Cesar Vallejo.
- Ricardo, A. E., y María Beatriz, E. E. (2016). Estado del arte para estudiar la administración: aporte en la profesionalización. *Libre Empresa*.
- Rosales, J. (2015). Percepción y Experiencia. *EPISTEME*.
- Rosales, K., y Utani, J. (2021). *Gestión administrativa y atención al cliente de la empresa Creaweb Perú SAC, Lima, 2021*. Universidad Cesar Vallejo.
- Samuel, M., y Stanescu, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Revista Científica Compendium*.
- Sanchez, D. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo*. Universidad de San Martín de Porres.



- Sánchez, G. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones.*
- Tapara, E. (2022). *Gestión administrativa y percepción de la justicia organizacional en la empresa Danper Trujillo S.A.C. 2019.* Universidad Nacional del Altiplano Puno.
- Torres Mendoza, L. L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020.* Universidad Cesar Vallejo.
- Valverde, M., y Zapata, G. (2018). *Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Hospital San Javier de Bellavista – Jaén, Cajamarca.* Universidad César Vallejo.
- Vargas, A. (2016). *La gestión del conocimiento respecto a la organización que aprende, enfocado por teorías y tendencias a nivel nacional e internacional.*
- Véliz, A. (2017). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral según el personal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros, Lima, 2016.*
- Vera, T. (2021). *Gestión administrativa y calidad de atención al usuario en el Gobierno Regional del Callao.* Universidad Cesar Vallejo.
- Zeithaml, V., y Bitner, M. (2001). *Marketing de Servicios* (Editorial).

ANEXOS

ANEXO 1: Encuesta

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado, el cuestionario tiene como tema gestión administrativa y calidad de atención en municipalidad distrital Pilcuyo periodo 2022.

El cuestionario es anónimo, por lo que le solicitamos responder con libertad y sinceridad, marcando con una (X) la respuesta.

Leyenda	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	LA CALIDAD DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Fiabilidad					



1	El personal de municipalidad distrital <u>Pilcuyo</u> cumple cuando se comprometen en entregar los documentos en el tiempo determinado					
2	Cuando el usuario tiene problemas en sus solicitudes, todos los trabajadores de municipalidad la distrital <u>Pilcuyo</u> muestran interés en su solución					
3	El servicio que brinda la municipalidad distrital <u>Pilcuyo</u> , es eficiente					
4	Todo el personal de la entidad brinda información oportuna al usuario					
Dimensión 2: Capacidad de respuesta						
5	El tiempo de espera para realizar un trámite o una gestión es el oportuno (de acuerdo con el TUPA)					
6	Los trabajadores de la municipalidad distrital <u>Pilcuyo</u> están dispuestos a dar solución a las preguntas del usuario					
7	El personal de la municipalidad distrital <u>Pilcuyo</u> tiene los conocimientos necesarios para gestionar el trámite administrativo					



8	Las soluciones a las quejas o reclamos del usuario son atendidas en el menor tiempo posible					
9	El personal de atención transmite confianza					
Dimensión 3: Seguridad						
10	Los colaboradores de la municipalidad distrital <u>Pilcuyo</u> cuentan con el conocimiento para responder sus consultas de los usuarios					
11	Las oficinas de atención donde se atiende al usuario sus trámites es adecuada					
12	Es adecuada la atención del personal de la municipalidad distrital <u>Pilcuyo</u> en las consultas del usuario					
Dimensión 4: Empatía						
13	La atención brindada al usuario por parte del personal de la municipalidad distrital <u>Pilcuyo</u> es personalizada					
14	Los trabajadores se preocupan por los intereses del usuario					
15	Es factor importante la amabilidad con la que se brinda la calidad de atención en la municipalidad distrital <u>Pilcuyo</u>					



16	Los trabajadores identifican las necesidades particulares de sus usuarios					
Dimensión 5: Aspectos tangibles						
17	Los ambientes y espacios físicos de la municipalidad distrital <u>Pilcuyo</u> son limpios, cómodos y atractivos para la atención al usuario					
18	La entidad cuenta con equipos tecnológicos modernos que ayudan a mejorar la calidad de atención					
19	Los trabajadores tienen buena apariencia y presentación personal					
20	La municipalidad distrital <u>Pilcuyo</u> cuenta con avisos de señalización u hojas informativas					

MUCHAS GRACIAS



CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado, el cuestionario tiene como tema gestión administrativa y calidad de atención en municipalidad distrital Pilcuyo periodo 2022.

El cuestionario es anónimo, por lo que le solicitamos responder con libertad y sinceridad, marcando con una (X) la respuesta.

Leyenda	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Planeación					
1	La municipalidad distrital <u>Pilcuyo</u> cuenta con documentos de gestión actualizados a la fecha					
2	Los trabajadores conocen los instrumentos de gestión					



3	Dispone del manual de organización y funciones por cada área en la municipalidad distrital <u>Pilcuyo</u> .					
4	La entidad elabora y aplica su plan anual de trabajo					
5	Los trabajadores conocen los objetivos institucionales y metas a ser alcanzados					
Dimensión 2: Organización						
6	Considera que la municipalidad distrital <u>Pilcuyo</u> cuenta con una estructura organizativa adecuada					
7	El nivel de cumplimiento de sus funciones del personal que labora en la municipalidad distrital <u>Pilcuyo</u> es eficiente					
8	La comunicación entre áreas administrativas de municipalidad distrital <u>Pilcuyo</u> es fluida					
9	Los recursos materiales son lo apropiados para la atención de los usuarios de la municipalidad distrital <u>Pilcuyo</u> .					
Dimensión 3: Dirección						
10	Existe en la entidad motivación constante al personal					
11	Se trabaja en equipo en la gestión de la municipalidad distrital <u>Pilcuyo</u> .					



12	En la entidad hay presencia de liderazgo en las jefaturas de las áreas					
13	Los trabajadores cumplen con su rol de manera eficiente dentro del establecimiento					
14	El nivel de autonomía para tomar decisiones de los jefes de área en la municipalidad distrital Pilcuyo es óptima					
15	Los trabajadores perciben su remuneración de acuerdo con el nivel y funciones que desempeñan					
16	Considera usted que el personal de la municipalidad distrital Pilcuyo debe ser capacitado constantemente					
Dimensión 4: Control						
17	La entidad evalúa los estándares o metas establecidos en el Plan Anual de Trabajo					
18	El monitoreo mejora la gestión administrativa en las entidades públicas					
19	Considera que se realiza una evaluación del desempeño organizacional					
20	Las evaluaciones son permanentes para establecer si el personal cumple con la función y tareas encomendadas					

MUCHAS GRACIAS



ANEXO 2: Rango de Correlaciones de Rho de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.75 a +0.90	Correación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

ANEXO 3: Matriz de datos

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	5	3	4	3	3
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
4	5	5	5	4	5	5	4	4	2	2	5	4	5	3	5	5	4	4	5
1	3	1	3	3	2	4	4	3	2	3	2	3	3	2	5	3	3	4	3
3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4
5	5	4	5	4	5	4	3	2	4	4	5	5	4	4	5	2	2	5	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4
4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4
2	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2
4	4	5	5	5	2	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	1	5	5	3	4	2	2	1	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4
5	4	2	3	5	4	4	4	2	2	2	3	4	4	4	5	3	5	4	4
4	4	3	5	4	4	4	3	5	3	2	4	4	3	4	5	4	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4
3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	5	3	5	5	3
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	2
3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	5	2	2	2	2
3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4
3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	1	3	3	3	3	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4



3	2	2	3	4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	5	4	3	4
3	1	1	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
3	4	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2
3	3	2	3	3	4	3	2	1	2	3	3	1	2	3	3	3	1
2	3	4	2	2	3	3	5	3	2	4	4	3	1	1	3	5	2
2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3
2	4	3	3	4	2	1	3	3	3	4	4	2	2	5	3	4	4
4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	5	3	5	4
5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	5	5	3	3	5	3
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
4	5	5	5	4	2	4	3	3	4	3	3	5	5	4	4	3	4
1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	5	2	1	3
2	4	1	3	5	2	4	1	2	3	4	5	2	4	5	3	2	4
3	4	4	5	2	2	2	4	2	3	4	5	3	4	4	5	4	4
1	2	4	1	3	1	3	1	3	2	2	4	1	5	3	5	2	2
3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5
3	4	4	5	2	2	2	4	2	3	4	5	3	4	4	5	4	4
1	2	4	1	3	1	3	1	1	3	2	2	4	1	5	2	2	2
3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5
1	2	4	1	3	1	3	1	1	3	2	2	4	1	5	3	5	2
3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5
3	4	4	5	2	2	2	4	2	3	4	5	3	4	4	5	4	4
1	2	4	1	3	1	3	1	1	3	2	2	4	1	5	2	2	2
3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5

CALIDAD DE ATENCIÓN

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	5	1	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	2	3	2
3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	2	3	2	2
4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4
5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5
3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4
5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	2	1	5	3
4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4
3	3	5	3	5	5	5	3	5	5	1	3	3	2	5	2	5	1	4	1
5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	2	5	4
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	2
3	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	3
3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
3	2	4	2	4	4	4	5	3	4	2	4	3	4	2	3	3	1	1	2
3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2
3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	4	4
4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5
3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4
2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	2	3	4	5	5



3	3	2	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	2	3	2	
3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1
4	3	4	2	4	2	3	4	2	3	5	4	3	4	2	3	4	5	2	2	2	2	5
4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3
3	3	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2
4	5	5	4	3	3	5	4	4	3	3	5	5	5	5	3	4	4	5	1	5	3	3
5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4
3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4
2	3	1	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	1	4	2	4	2	3	3
3	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	2	4	4	2	1	2	2	3
5	5	4	2	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	2
2	3	4	4	3	5	2	3	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	5	1	3	1
5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2
5	5	4	2	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	2
2	3	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2



ANEXO 4: Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Hobes Hood Stenio Pilcomamani
identificado con DNI 76057314 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Administración
informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

“ Gestión Administrativa y Calidad de Atención en
Municipalidad Distrital Puno Periodo, 2022
” Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

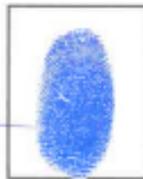
Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 13 de diciembre del 2024


FIRMA (obligatoria)


Huella



ANEXO 5: Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional.



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Hober Hood Atencia Pucumamani
, identificado con DNI 76057314 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Administración

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado Título Profesional denominado:

"Gestión Administrativa y Calidad de Atención en Municipalidad Distrital Puno Período 2022"

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 13 de diciembre del 2024



FIRMA (obligatoria)



Huella