



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS**  
**DE LOS TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD**  
**DE BENEFICENCIA PUNO - 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. DEYSI CUTIPA PINAZO**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

JULIACA – PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**  
**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS**  
**DE LOS TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD**  
**DE BENEFICENCIA PUNO – 2024**


TESIS PRESENTADA POR:

**Bach. DEYSI CUTIPA PINAZO**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:   
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO

:   
Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

SEGUNDO MIEMBRO

:   
Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS

:   
Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: Administración pública (5909 - UNESCO)

## RESOLUCIÓN N.º 1360-2024-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 26 de diciembre de 2024

### VISTOS:

El Expediente N° 2024-CU-18540 de fecha 12-12-2024 de **DEYSI CUTIPA PINAZO**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUNO - 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

### CONSIDERANDO:

**Que**, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

**Que**, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Y estando**, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO** para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **DEYSI CUTIPA PINAZO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS** para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- \* PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- \* 1er. MIEMBRO : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA
- \* 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- \* ASESOR DE TESIS : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

**ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA** de sustentación como se detalla:

- \* Lugar : salón de Grados y Títulos
- \* Fecha : viernes 27 de diciembre de 2024
- \* Hora : 09:00 am

**ARTICULO CUARTO. – DISPONER** que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"



Dr. Benigno Callata Quispe  
DECANO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



## RESOLUCIÓN N° 459-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 30 de setiembre 2024

### **VISTOS:**

El Expediente 2024-CU- 12671 de fecha 11 de setiembre de 2024, del **Bach. DEYSI CUTIPA PINAZO**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

### **CONSIDERANDO:**

**Que**, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

**Que**, el (la) **Bach. DEYSI CUTIPA PINAZO**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUNO – 2024**, conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

**Que**, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

**Que**, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

**Que**, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

**Estando**, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS)**, para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUNO – 2024**, presentado por el (la) **Bach. DEYSI CUTIPA PINAZO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR**, como ASESOR al **Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO**.

**ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER**, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

DIRECCIÓN  
UNIDAD DE

DISTRIBUCIÓN:



## RESOLUCIÓN N° 076-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 22 de abril de 2024

### VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-1162 de fecha 18 de marzo de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

### CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **DEYSI CUTIPA PINAZO**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de Título: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUNO - 2024**, conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. Sc. S. **LICÍMACO AGUILAR PINTO**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**, titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUNO - 2024**, presentado por el (la) Bach. **DEYSI CUTIPA PINAZO**, en virtud de los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER**, como ASESOR al Dr. Sc. S. **LICÍMACO AGUILAR PINTO**.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER** que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA  
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. S. Licímaco Aguilar Pinto  
DIRECTOR  
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



## GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE INVESTIGACIÓN TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUNO - 2024

### INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	7%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	revistas.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1%



<b>TITULO</b>	
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUNO – 2024</b>	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y Apellidos	DEYSI CUTIPA PINAZO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71596931
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0008-5611-0643">https://orcid.org/0009-0008-5611-0643</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02291995
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-1796-9278">https://orcid.org/0000-0002-1796-9278</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres Y Apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-6809-0650">https://orcid.org/0000-0002-6809-0650</a>
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres Y Apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	23901593
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-6283-8832">https://orcid.org/0000-0002-6283-8832</a>



Nombre(s) Y Apellidos

ENRIQUE GENARO APAZA CHIRIMES

Tipo de documento

DNI

Número de documento de identidad

02413103

URL de ORCID

<https://orcid.org/0000-0001-8602-3219>

### Datos de investigación

Línea de investigación

Administración pública (5909 - UNESCO)

Grupo de investigación

No aplica.

Agencia de financiamiento

Sin financiamiento.

Ubicación geográfica de la investigación

**Dirección:** PUNO  
**País:** PERÚ  
**Departamento:** PUNO  
**Provincia:** PUNO  
**Distrito:** PUNO  
-15.83861, -70.02722  
<https://maps.app.goo.gl/vQ9ciK1u7nUVCY2r9>



Año o rango de años en que se realizó la investigación

2024

URL de disciplinas OCDE  
[https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde\\_ford.html](https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html)  
- Librería

Negocios, Administración  
<https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04>  
Educación general (incluye capacitación, pedagogía)  
<https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.01>



UNIVERSIDAD ANDINA  
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

*Manuel*

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Deysi Lutipa Pinazo, identificado con DNI  
Nro. 71596931 en mi condición de egresado de:

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

Administración y Negocios Internacionales

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación,  Trabajo Académico  
denominada:

“ Gestión Administrativa y calidad de servicios de los trabajadores  
de la sociedad de beneficencia Puro - 2024 ”

Asesorado por: Dr. Santotomas Licimaco Aguilar Pinto

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.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 19 de Marzo del 2025

  
FIRMA (ASESOR)

  
FIRMA (obligatoria)



Huella



## DEDICATORIA

Dedico sinceramente mi tesis a Dios, a mis padres y a mis hermanos por estar siempre a mi lado, apoyándome y aconsejándome durante toda mi etapa universitaria y a lo largo de mi vida.



## **AGRADECIMIENTO**

- A mis padres, que me han apoyado emocionalmente a lo largo de mi vida y han sido fundamentales para ayudarme a escribir este ensayo.

- A la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, por habernos acogido en su Alma Mater.

- A los Catedráticos y Personal de la Facultad; por habernos brindado una eficiente formación académica y profesional. Porque ejercer una noble carrera requiere de un comportamiento ético, competitivo y humano

- A mi director de Tesis y Asesor Temático, el Dr. Sc.S. Licimaco Aguilar Pinto, Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a las siguientes personas por su inquebrantable disposición, sabios consejos y liderazgo en la realización de esta investigación.



## ÍNDICE DE GENERAL

DEDICATORIA.....	ix
AGRADECIMIENTO.....	x
ÍNDICE DE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
RESÚMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	xviii

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	21
1.2. Delimitación del estudio.....	27
1.2.1. Delimitación espacial.....	27
1.2.2. Delimitación social.....	27
1.2.3. Delimitación temporal.....	27
1.3. Formulación del Problema.....	27
1.4. Justificación del estudio.....	27

### CAPÍTULO II

#### OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	29
2.2. Objetivos específicos.....	29



**CAPÍTULO III**

**MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

3.1 Antecedentes del estudio ..... 30

3.1.3. A NIVEL LOCAL ..... 35

3.2. Bases teóricas ..... 37

3.2.1. Gestión administrativa..... 38

3.2.2. Calidad de servicio ..... 40

3.3. Marco conceptual ..... 42

**CAPÍTULO IV**

**HIPÓTESIS**

4.1. Hipótesis general..... 44

4.2. Hipótesis específicas ..... 44

4.4. Operacionalización de las variables..... 45

**CAPÍTULO V**

**PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DEL ESTUDIO**

5.1. Enfoque de investigación ..... 47

5.2. Método(s) aplicados a el estudio..... 47

5.3. Tipo de investigación ..... 47

5.4. Nivel de investigación ..... 47

5.5. Diseño del estudio ..... 48

5.6. Población y muestra ..... 48

5.6.1. Población ..... 48

5.7. Técnicas e instrumentos..... 49

5.7.1. Técnica ..... 49

5.7.2. Instrumento ..... 49



5.8. Confiabilidad y validez del instrumento .....	49
5.8.1. Confiabilidad.....	49
5.8.2. Validez.....	51
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos.....	51
5.10. Contratación de hipótesis .....	51

## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1 Presentación de los hallazgos.....	58
6.2. Discusión de resultados .....	67
REFERENCIAS.....	73
ANEXOS.....	79



## ÍNDICE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables .....	40
Tabla 2: Rango Alfa de Cronbach.....	48
Tabla 3: Validez del instrumento de las variables independientes y dependientes. .....	49
Tabla 4: Prueba estadística de Tau-c de Kendall para la hipótesis principal.....	51
Tabla 5: Prueba estadística de Tau-c de Kendall para la hipótesis específica 1	52
Tabla 6: Prueba estadística de Tau-c de Kendall para la hipótesis específica 2	53
Tabla 7: Prueba estadística de Tau-c de Kendall para la hipótesis específica 3	54
Tabla 8: Prueba estadística de Tau-c de Kendall para la hipótesis específica 4	55
Tabla 9: Pruebas de normalidad.....	57
Tabla 10: Interpretación del coeficiente de correlación de Pearson .....	58
Tabla 11: Prueba del Coeficiente de correlación de Pearson entre las variables: Gestión administrativa y la calidad de servicio .....	59
Tabla 12: Prueba del Coeficiente de correlación Pearson entre las variables: Planificación y calidad de servicio .....	60
Tabla 13: Prueba del Coeficiente de correlación Pearson entre las variables: Organización y calidad de servicio .....	62
Tabla 14: Prueba del Coeficiente de correlación Pearson entre las variables: dirección y la calidad de servicio .....	63
Tabla 15: Prueba del Coeficiente de correlación Pearson entre las variables: Control y la calidad de servicio .....	65



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama de dispersión entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. ....	58
Figura 2 Diagrama de dispersión entre la planificación y la calidad de servicio. ...	59
Figura 3 Diagrama de dispersión la organización y la calidad de servicio. ....	61
Figura 4 Diagrama de dispersión entre la dirección y la calidad de servicio. ....	62
Figura 5 Diagrama de dispersión entre control y la calidad de servicio. ....	64



## RESUMEN

El objetivo del estudio es establecer **el nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024**, La población del estudio estaba compuesta por 39 funcionarios públicos, y la técnica utilizada fue sencilla y cuantitativa. La investigación utilizó un esbozo transversal de tipo no experimental, con un grado de correlacional expresivo. El tamaño de la muestra no fue probabilístico. Los datos se recopilaron mediante una encuesta. Se utilizaron dos encuestas de 30 preguntas con un nivel de valoración Likert herramientas de recopilación de datos. Los efectos, presentados en tablas y figuras, se basan en datos procesados con Excel y SPSS versión 27, y muestran que el 46 % de los partícipes cree que las funciones de la garantía de la calidad de la respuesta y del servicio está relacionada con las funciones de gestión administrativa, que incluyen la planificación, la organización, la dirección y el control. Según el 26 % muchas personas que participaron en la encuesta consideran que la administración tiene un impacto significativo en la laya de los servicios prestados. Mientras que sólo el 16% no ve tal correlación. Las variables están correlacionadas positivamente, como lo muestra el valor de correlación de Pearson de 0,669.

**Palabras clave:** beneficencia pública, calidad de servicio, gestión administrativa.



## ABSTRACT

The objective of the study is to establish the level of relationship between administrative management and service quality among employees of the Sociedad de Beneficencia Puno - 2024. The study population consisted of 39 public officials, and the technique used was simple and quantitative. The research used a non-experimental cross-sectional design with a high degree of correlation. The sample size was non-probabilistic. Data were collected through a survey. Two 30-question surveys with a Likert scale were used as data collection tools. The effects, presented in tables and figures, are based on data processed with Excel and SPSS version 27, and show that 46% of participants believe that the functions of quality assurance of response and service are related to administrative management functions, which include planning, organization, direction, and control. According to 26%, many people who participated in the survey believe that administration has a significant impact on the quality of the services provided. Meanwhile, only 16% do not see such a correlation. The variables are positively correlated, as shown by the Pearson correlation value of 0.669.

**Key words:** public charity, quality of service, administrative management.



## INTRODUCCIÓN

El estudio titulado: Gestión Administrativa y calidad de servicios de los trabajadores de la sociedad de beneficencia Puno en el año - 2024, para ello se identificaron investigaciones realizadas a esfera internacional, nacional y subnacional, de diversos autores que realizaron sobre la administración y el nivel de servicio, está claro que se ha establecido un sistema de instituciones, normas y regulaciones para permitir que el Estado lleve a cabo sus tareas. Uno de los mayores obstáculos es la supervisión de organismos gubernamentales esenciales y la asignación de sus fondos, con un enfoque especial e incrementar la eficacia de los servicios públicos, reducir la burocracia y aumentar la limpidez.

Estos componentes que respaldan un enfoque novedoso de la gestión centrado en los resultados, asegurando que la administración en general contribuya al bienestar del Estado. La gestión de instituciones como las beneficencias también demuestra un influencias en los ámbitos planificados y coordinados de las políticas públicas, los objetivos comunes y el crecimiento social y económico del Estado. En resumen, todo este conjunto de actividades constituye la "gestión administrativa". CEPAL (2014), se trata de un problema donde se sustenta que los avances de la administración administrativa, con Prioridad en alcanzar las metas institucionales, solo pueden materializarse si las personas que interactúan mantienen un acuerdo psicosocial fuertemente cohesionado, el mismo que les posibilita desarrollarse trabajando de manera coordinada y armoniosa, alineados en términos de convenciones, normas sociales, modos de expresión, conducta, convicciones, métodos de liderazgo, idiomas, establecimiento de prioridades, importancia de las tareas y símbolos de la organización (Serna, 2008); De este modo, el objetivo principal de esta investigación es conocer el nivel de contribución de los



trabajadores sin ánimo de lucro ve influido por la dirección. Puno, utilizando los datos recopilados para alcanzar las terminaciones del análisis, se determinó que los estándares utilizados por los trabajadores de la caridad pública de Puno para cumplir con sus funciones correspondientes a veces toman en cuenta los planes institucionales porque carecen de la claridad necesaria de tareas a cumplir, además no está acorde a la problemática que aqueja la institución, no hay una capacitación permanente, así mismo en cuanto la organización la jerarquía de cargos no son asignadas en base a la meritocracia si no lo hacen a dedo, no se practica trabajo en equipo tampoco se propicia la integración de los trabajadores; en cuanto al liderazgo no se considera que es pertinente, no hay una comunicación efectiva sienten que no están motivados para cumplir con sus funciones, respecto al control interno institucional no existe la verificación ni se evalúan el desarrollo de actividades ni las funciones que debe cumplir cada trabajador; por otro lado existe el problema respecto a la capacidad de respuesta que debe poseer cada servidor público, en cuanto a la atención oportuna, actitud positiva, ser empáticos y estar siempre dispuestos a atender requisitos que debe cumplir el usuario confianza y seguridad en el momento de prestar servicio al público.

El estudio constituye de seis capítulos estructurada de la forma que sigue:

Capítulo I: Se encuentra la formulación del problema, delimitación del artículo y enunciación de problemas: general y específicos.

Capítulo II: Se detallan los objetivos globales y concretos.

Capítulo III: El marco conceptual, los fundamentos teóricos y los antecedentes del estudio se tienen en cuenta en el marco teórico de referencia, el cual se describe en profundidad.



Capítulo IV: Hipótesis general, hipótesis concretas, inestables y definición operativa de las versátiles.

Capítulo V: Forma Metodológico del estudio; describe la estrategia de indagación, elementos centrales del estudio y características de los participantes, el grado de estudio y la metodología del estudio, métodos de investigación, recursos y herramientas para recopilar datos, así como para procesarlos y evaluar hipótesis.

Capítulo VI: Los hallazgos y la discusión se presentan con gran detalle, teniendo en cuenta la presentación de los hallazgos y la discusión. Cuando hayamos terminado, acompañaremos las insinuaciones y los hallazgos.



## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional o macro

CEPAL (2014) para examinar la dirección pública en Latinoamérica y el Caribe, es imperativo analizar los progresos en los sistemas de monitoreo y desarrollo institucional, funciones y desafíos relacionados con la transparencia y la conexión de los procesos subyacentes. Planificación, presupuestación, implementación, monitoreo y valoración de políticas y asuntos nacionales, es decir, responsabilidad.

En lo que respecta a la agenda de políticas, se requiere un análisis minucioso del Plan Nacional de Desarrollo (PND) y su marco institucional, así como un examen de las desiguales destrezas en la región. Además, es necesario examinar los elementos clave del proceso presupuestario vinculados con sistemas integrados de gestión financiera, presupuestación por programas, gestión de las finanzas públicas y marcos de gasto a medio plazo. (SIAF). En la implementación y ejecución de programas públicos, se debe destacar la evolución, desarrollo, caracterización, institucionalización y avance del Sistema Nacional de Inversiones del Estado (SNIP). Finalmente, es crucial enfocarse en la ejecución de programas modelo de gobernanza y prestación de servicios públicos. América Latina y el



Caribe representa una región significativa con ingresos medios y altos, caracterizada por una considerable heterogeneidad y desigualdad. Los países en desarrollo, entre ellos aquellos sin capital y naciones muy endeudadas como Haití, son especialmente susceptibles.

Experimentan una situación de desigualdad de ingresos, careciendo de oportunidades de movilidad social y acceso a los servicios y productos públicos. Estructura del ingreso regional se encuentra entre las más desfavorables del mundo, derivada de la escasez de oportunidades para proyectos sociales y del acceso fragmentado a la protección social, los Logros de los fines de progreso global (ODM) son fundamentales para el progreso en la región. De los mil millones de personas que aún experimentan pobreza extrema, siete millones están ubicados en Latinoamérica y el Caribe. (Naciones Unidas 2013).

Las tasas de crecimiento han exhibido mayor volatilidad en las últimas décadas en comparación con otras regiones, ya sean desarrolladas o en desarrollo. Esta tendencia ha surgido desde la década de 1980 y es actualmente una característica distintiva de la zona. Mientras que Asia Oriental y el Pacífico han mantenido Significativo aumento del PIB en el periodo esta etapa, Latinoamérica y el Caribe experimentaron una ruptura estructural en términos de los bajos niveles de ahorro e inversión.(CEPAL 2014) la función del Estado en la administración o gestión pública, con el fin de implementar cambios estructurales equitativos, debe orientarse hacia un desarrollo económico sostenible que beneficie a todos los sectores, cree empleo y el acceso a trabajos dignos para todos. Además, se busca realizar cambios productivos que fomenten habilidades y oportunidades sociales, promoviendo la inclusión y el bienestar. Es esencial lograr una integración saludable entre sectores de la economía, la sociedad y el medio ambiente con el



fin de ampliar el horizonte de las generaciones futuras, permitiéndoles alcanzar plenamente sus derechos y su potencial. (CEPAL 2014)

En los países, especialmente en aquellos menos desarrollados, el liderazgo administrativo se basa en la dependencia del Estado para Prestar servicios y suministrar bienes al público. Mantener la paz, defender la nación, salvaguardar las obras creativas y fomentar la justicia social son algunos ejemplos de los servicios prestados, así como la salvaguardia de los derechos civiles. Además, el Estado ofrece servicios sociales como redes de distribución de recursos, educación y salud para el bienestar de los ciudadanos. También fomenta las artes y el ocio, y establece medidas de protección para prevenir catástrofes como el desempleo, las enfermedades y la pobreza en la senectud.

Para lograr esto, el Estado debe realizar inversiones, implementar planificación, servicios y regulaciones en sectores estratégicos como el suministro de agua, seguridad, entre otros. Asimismo, busca aumentar la inversión proporcionando incentivos, otorgando licencias y permisos comerciales, e implementando regulaciones, inspecciones o auditorías para garantizar intereses comunes con el fin de lograr el crecimiento económico y social del país. En resumen, todo este conjunto de actividades constituye la "gestión administrativa". (CEPAL 2014)

Para llevar a una parte esencial de la evolución del Estado es el sistema de instituciones, convenciones y reglamentos establecidos para regular la administración de las organizaciones y sus recursos. Organismos gubernamentales y gestión de recursos representa un reto fundamental, con un enfoque especial en afianzar la aptitud de los servicios públicos, reducir la burocracia y aumentar transparencia. Estos componentes constituyen la base de un nuevo paradigma de



gestión orientada a los resultados, que garantiza que la administración en su conjunto contribuya al bienestar del Estado. Las políticas públicas son otro ámbito en el que la administración del sector no lucrativo marca la diferencia propuestas y coordinadas.

Esta consideración es aún más crucial en la promoción de un contrato social equitativo en una región que requiere espacios de participación e instituciones, tanto públicas como privadas, capaces de responder al para lograr la transformación deseada, es necesario luchar contra los desequilibrios de poder. Para que los actores puedan negociar planes políticos, es necesario establecer procedimientos adecuados. y privadas frente a aquellos con poder de voto. Aunque prevalece el voto mayoritario, existen excepciones. La transparencia se convierte en un requisito esencial para fomentar el diálogo social y garantizar la existencia de garantías para la evaluación y cumplimiento de los contratos. (CEPAL 2014).

Serna (2008) los logros por vía administrativa, con énfasis en una formación empresarial, solo pueden materializarse si las personas que interactúan mantienen un acuerdo psicosocial fuertemente cohesionado. Este acuerdo les posibilita desarrollarse trabajando de manera coordinada y armoniosa, alineados en términos de convenciones, normas sociales, modos de expresión, conducta, convicciones, métodos de liderazgo, idiomas, establecimiento de prioridades, importancia de las tareas y símbolos de la organización.

## **A nivel nacional**

Chumpitaz (2023) plantea como problema que en los últimos años han surgido nuevos estilos administrativos. Los nuevos funcionarios que supervisan las organizaciones a menudo logran avances favorables en sus operaciones cotidianas, siempre que prioricen la administración administrativa, incluidas todos



los trabajos ligados a la organización, clasificación, orientación y control. Esta parte es necesaria para determinar y lograr los objetivos que se han establecido, que incluyen las habilidades interpersonales y otros activos necesarios para aprovechar al máximo la administración dependiente.

La aptitud de los valores es esencial en toda institución, ya que confiere una superioridad profesional sobre las empresas rivales. Servir denota el compromiso de ayudar a otra persona a resolver sus problemas, satisfacer sus necesidades y satisfacer sus expectativas. Sin embargo, para lograr esto, es necesario que los servidores de una organización, ya sea privada o estatal, cuenten con las condiciones profesionales adecuadas, reciban capacitación constante y brinden servicios eficientes. Esto evitaría retrasos administrativos que molestan al personal y a los usuarios debido al procesamiento de documentos, atención al cliente y otros factores.

Según Huamán (2020) A través de su investigación, se ha evidenciado que, debido a un diseño, ejecución y supervisión ineficaces, el programa no está logrando sus objetivos. Dicho de otro modo, hay muchos aspectos de la administración del programa que podrían mejorarse. Al contextualizar Los problemas con los sistemas de gestión administrativa del PVL contribuyen a la inseguridad alimentaria, y el desarrollo, la implementación y la supervisión del programa son deficientes. Como resultado, se produce un colapso en la supervisión de los beneficiarios, una financiación insuficiente, adherencia, incongruente a los planes de distribución de ingresos y unos insumos inadecuados con un valor nutricional mínimo.

Ñahui (2020) Se ha observado que el municipio de Cachimayo, en Cuzco, tiene problemas con la gestión de los asuntos administrativos, ya que estos se



tramitan fuera de los plazos establecidos. Además, se ha constatado que los recursos financieros y materiales del municipio se destinan a otros proyectos más importantes. En cuanto a la planificación, solo un grupo de trabajadores elabora los planes propuestos, que no se llevan a cabo. Se observa que, en términos de organización, no se evalúan las expectativas y opiniones de los consumidores sobre los servicios ofrecidos por el municipio. Cada persona trabaja por su cuenta y, como consecuencia de su cargo, tiende a exigir sus derechos; no existe un ambiente de trabajo colaborativo. Esto refleja el estándar de atención brindada por el municipio.

### **A nivel local o micro**

Huamani (2015) en cuanto a la gestión administrativa, se aprecia un descenso capacidad de parte de las autoridades y funcionarios, evidenciada por una limitada capacidad de gestión. Se identifican problemas relacionados con la transparencia y una baja participación en procesos participativos. No se evidencian mejoras significativas en el desarrollo socioeconómico y se aprecia una baja calidad en las inversiones. Además, la contratación de personal no se realiza mediante criterios de meritocracia o experiencia, lo que contribuye al problema de informalidad. Se señalan delitos constantes, como el peculado y malversación, por parte de funcionarios, según lo establecido en el código penal. Estos atributos inciden en la administración de los gobiernos locales, instituciones públicas y beneficencias en el departamento de Puno en relación con sus inversiones.

Choquehuanca (2022) en este contexto, es crucial abordar y plantear soluciones para el futuro. Varios trabajos de investigación han concluido, por ejemplo, que en la Beneficencia de la región de Puno no se observa un vínculo entre el control organizacional y la dirección contable. (luque 2023) Se destaca de manera evidente la descoordinación que existe entre Modelos de gestión para organizaciones altruistas Puno y otros entes públicos y privados.



## **1.2. Delimitación del estudio**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

La indagación se llevó a cabo en la institución denominada Beneficencia Pública de la ciudad y se encuentra ubicada en Jr. Lima s/n del distrito de Puno.

### **1.2.2. Delimitación social**

Comprende a las autoridades, funcionarios y trabajadores en general de la institución denominada Sociedad de Beneficencia de Puno.

### **1.2.3. Delimitación temporal**

El artículo se inició a partir de marzo a agosto del 2024.

## **1.3. Formulación del Problema**

### **1.3.1. Problema general:**

PG. ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024?

### **1.3.2. Problemas específicos:**

PE1. ¿Cómo se relaciona la planificación y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024?

PE2. ¿Cómo se relaciona la organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024?

PE3. ¿Cómo se relaciona la dirección y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024?

PE4. ¿Cómo se relaciona el control y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024?

## **1.4. Justificación del estudio**

Como alegato hipotético, el estudio es de gran importancia porque nos permitirá profundizar las teorías que sustentan las variables investigadas



permitiéndonos obtener resultados, administrando una encuesta a la fuerza laboral y recopilando datos de sus respuestas; posteriormente, las dimensiones e indicadores serán examinados minuciosamente. Porque los miembros del personal de la Sociedad de Bienestar Público de Puno, que ayudan a la comunidad a diario, valoran mucho la gestión y el nivel de servicio. Gracias a esto, podremos determinar cómo evalúa el personal de bienestar público de la zona de Puno en lo que respecta a factores relacionados con la administración, de sus servicios. También será útil para futuros estudios sobre el mismo tema.

Comprender La razón fundamental para realizar el objetivo de este estudio es investigar cómo la administración administrativa afecta al nivel de servicios prestados que ofrecen los empleados y funcionarios públicos. Sociedad Pública Benevolente de la ciudad de Puno. Por lo tanto, también se considera una justificación práctica, porque el uso de herramientas fiables proporcionará resultados útiles para futuros estudios sobre la gestión de optimar la productividad y efectividad de las operaciones gubernamentales y calidad de los servicios gubernamentales a nivel institucional y nacional.

Y como justificación metodológica está claro que en este estudio de investigación fundamental se utilizó un método cuantitativo basado en correlaciones descriptivas y un diseño transversal no experimental, con un cuestionario como instrumento y la encuesta sirvió como medio para recopilar datos, lo que permitió representar cuantitativamente los datos presentados en tablas y gráficos. A continuación, se analizó la importancia de los hallazgos y conclusiones.



## CAPÍTULO II

### OBJETIVOS

#### 2.1. Objetivo general

OG. Determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.

#### 2.2. Objetivos específicos

OE1. Determinar el nivel de relación entre la planificación y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.

OE2. Determinar el nivel de relación entre organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.

OE3. Determinar el nivel de relación entre la dirección y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.

OE4. Determinar el nivel de relación entre la dirección y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.



## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1 Antecedentes del estudio

##### 3.1.1. Internacionales:

En Ecuador Pérez et al. (2022) El 17 de diciembre de 2023. Su objetivo era comprender orientaciones teóricas y metodológicas en la dirección pública y la eficacia de los servicios. Este fue el tema de su investigación. Para llegar allí, leímos y analizamos en profundidad tres artículos sobre administración administrativa. Esto sirvió como base para la estructura multidimensional del artículo, a lo cual esto se complementó con un análisis correlacional descriptivo cuantitativo de todos los trabajos académicos publicados entre los años 2010 y 2021. La teoría funcional Elaborar estrategias, organizar, dirigir con regulación fue una de las ideas tratadas. Entre las bases de datos utilizadas se encuentran Scielo, Dialnet, Redalyc y Google Scholar. El estudio metodológico basada en el modelo de análisis elegido se aplicó a 30 publicaciones (Sampieri, 2014). El resultado revela la conexión y el impacto de las acciones administrativas en la eficacia del servicio.

Gómez et al., (2022) en el estudio "Evaluación del servicio de acontecimiento y administración administrativa del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas en 2020", buscó conocer cómo se operaba el servicio de emergencia y encontró que para brindar un buen servicio necesitaban cambiar su gestión administrativa, sin



embargo, el particular de atención médica de ocurrencia de nivel C en Valle San Rafael no está familiarizado con ciertas particularidades de esta entidad del área de la salud pública Chavarría & Vásquez (2022) en el estudio "Gestión educativa para la inclusión escolar" El tesis se centra en examinar los métodos de la instrucción en el contexto educativo inclusiva en la Escuela Estados Unidos de América de San Joaquín, Flores, Heredia, desde la perspectiva en conclusión, la administración dependiente es esencial para reforzar las bases de plan de estudios integral: normas, procedimientos y valores integrales. Estos principios deben orientar el diseño, implementación y evaluación de la mediación educativa específica para cada alumno, así como el desarrollo profesional de los educadores a través de esfuerzos conjuntos, de acuerdo con el Guía de estrategias y el Diseño Universal de Aprendizaje establecido por el Ministerio Público Educación.

Paredes & Morales (2020) Sus objetivos eran determinar qué factores contribuyen a la alta calidad de administración del estado actual de la gestión pública y la calidad del servicio en el sector público se ven afectados por la Universidad Técnica de Ambato. Según los resultados una mayor calidad del servicio estaba directamente relacionada con unas mejores prácticas de gestión administrativa.

Alvarez (2020) Con este estudio, los investigadores esperaban evaluar la situación actual de encargo El personal administrativo de la universidad debe determinar qué aspectos la gestión a nivel administrativo influye en la eficiencia de los servicios.. Para sentar las bases de esta investigación, los autores de los libros y artículos mencionados anteriormente realizaron una revisión bibliográfica documental. La hipótesis del estudio se comprobó mediante una técnica cuantitativa. A continuación, se utilizó la prueba estadística de correspondencia. Se



acarreó a cabo un estudio para determinar los datos más precisos disponibles de campo. Se tomó en consideración una muestra considerable de profesores y estudiantes que participaban en tareas administrativas. Para comprender mejor cómo veían los factores relevantes, también se realizó una encuesta. Un valor de correlación la gestión administrativa y la calidad están asociadas de manera algo positiva del servicio prestado, como lo demuestra el valor global de correlación de Spearman de 0,898. La investigación correlacional descriptiva fue la metodología adecuada para esta investigación.

### 3.1.2. Nacionales

Bao et al. (2020) Su objetivo era conocer cómo la administración administrativa afectaba al nivel de servicio prestado a los profesores y alumnos de posgrado de una universidad de Huánuco, Perú. Esta investigación cuantitativa se basó en un enfoque preliminar, prospectivo y retrospectivo. He seleccionado una muestra mediante un proceso de muestreo aleatorio de 147 estudiantes de posgrado de poblaciones más pequeñas. Se siguieron las normas éticas y se realizó un análisis descriptivo en la investigación. Se utilizó un paralelismo de significación de  $p \leq 0,05$  y utilizamos SPSS V22 y La señal de relación de Spearman para evaluar la hipótesis del intervalo de confianza del 95 %. A la luz de los resultados, el 23,1 % de los participantes considera que la administración es ineficaz, el 11,5 % la considera aceptable y el 69,4 % la considera adecuada en general. Después de utilizar el servicio, el 67,4 % de las personas (99 personas) lo consideran excelente, el 26,5 % lo consideran aceptable y el 6,1 % lo consideran muy bueno. Tras comparar estos datos, se obtuvo un valor p de 0,000 y un valor R cuadrado de 742. Cabe destacar que los efectos de este estudio respaldan los de otros estudios que encontraron una relación existe una fuerte correlación entre el



liderazgo administrativo y la evaluación de la calidad del servicio por parte de los estudiantes de posgrado.

En 2022, Ramos aplicando un enfoque numérico, no experimental y descriptiva a examinar una entidad pública del Callao en el año 2022 y descubra cómo el nivel de supervisión de gerentes afecta a la aptitud de los bienes prestados, la investigación se empleó un diseño correlacional e incluyó como población a 95 de 105 padres de estudiantes de quinto grado de secundaria, para cuantificar y analizar los factores se crearon dos encuestas. Los aciertos mostraron un Rho de Spearman de 0,643 y un valor de p de  $0,000 < 0,05$  después de evaluar la confiabilidad y validez mediante la opinión de expertos. Esto demuestra los componentes de calidad de papel de la dirección tiene una marca sustancial en el ámbito de la gestión administrativa y la excelencia en el servicio está correlacionada favorablemente con la dedicación., las herramientas, la atención al usuario y la infraestructura, los cuatro pilares de la calidad del servicio. Tenga en cuenta que el 54 por ciento de los que realizaron el estudio piensa que el servicio es bueno.

Torres (2023) El objetivo era identificar gestión y efectividad del servicio en el municipio de Sayán en 2022.y cuantificarla. Uno de los objetivos fue el centro de atención a lo largo de todo el estudio. La estrategia de investigación se basó en análisis cuantitativos descriptivos y correlacionales. La población muestral estaba compuesta por treinta trabajadores y los datos se recopilaron mediante una investigación exploratoria. Mediante dos cuestionarios, se evaluó un conjunto de veinte preguntas con escala Likert diseñadas evaluar la eficacia de la alta gestión y el nivel de servicio prestado. Utilizamos SPSS versión 25 para todas nuestras necesidades de procesamiento de datos, se sugiere vigilar y valorar los programas y planes que han sido ejecutados, y se utilizaron tablas de frecuencias (tanto



relativas como absolutas) y estructurar los datos utilizando tablas de doble entrada. Teniendo en cuenta lo importante los resultados indicaron una asociación medio-positiva entre garantizar la calidad y coordinar la administración de los servicios. ambos. las actividades con los objetivos deseados, teniendo en cuenta que la entidad está destinada a servir a la ciudadanía, además, para garantizar que todas las operaciones municipales apuntan a los mismos fines, es fundamental definir exactamente qué es lo que la comunidad quiere de sus bienes, servicios y obras públicas.

Chumpitaz (2023) Se buscó correlación entre la supervisión atenta de la alta liderazgo y calidad del servicio prestados. El estudio reveló componentes importantes mediante el uso de un marco correlacional y una técnica cuantitativa. Con el fin de recopilar datos, se envió una encuesta a 242 consumidores y autoridades. Para examinar los datos, se emplearon tablas y gráficos, que son herramientas estadísticas. Por último, las hipótesis del estudio se confirmaron mediante utilizando la prueba Rho de Spearman mostró una relación sólida entre el versátiles investigadas.

Córdova (2020) investigó en enero de 2019 para averiguar se observó una correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la unidad de gestión educativa local de Sihuas. La indagación se clasificó como correlacional y tuvo un aspecto cuantitativo, ya que utilizó dos variables, siendo de naturaleza no experimental, luego de la fundamentación teórica, se estableció una muestra de 60 empleados, la encuesta fue el método principal utilizado, con un cuestionario desarrollado y administrado para cada variable. Los hallazgos muestran que el 32% del personal determinó que la gestión administrativa era eficaz, según los hallazgos, aunque el 55% lo consideró satisfactorio, el 13% lo consideró inadecuado. Mientras



que el 33% pensó que era eficiente, el 55% pensó que era promedio y el 12% pensó que no era lo suficientemente bueno la calidad de la prestación del servicio. Se observó una relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio ( $r = 0,853$ ), lo que sugiere una posible relación entre ambas. Teniendo en cuenta el resultado, podemos concluir que existe una fuerte correlación entre las dos variables p de 0,000 es inferior al umbral de significación de 0,05., podemos afirmar con seguridad que este resultado es significativo. Se formularon sugerencias inmediatas para la mejora continua.

### 3.1.3. A NIVEL LOCAL.

Mamani (2023) El objetivo es determinar el grado de Manejo administrativo inciden en las percepciones de los padres sobre un alto nivel de enseñanza ofrecido por escuelas (PPFF). La sistemática se centra en el estudio cuantitativo; es de naturaleza aplicada y explicativa; emplea un método basado en la especulación y la deducción, más que en la experimentación. El tamaño de la muestra es de 150 padres, de los cuales se tomó una muestra de 108 que proporcionaron información a través de un cuestionario de preguntas, siendo esta la técnica aplicada. Un comité de expertos verificó el instrumento tipo Likert utilizado. El instrumento demostró confiabilidad con valores de 0,953 y 0,840 para el alfa de Cronbach. La administración educativa tiene un fuerte impacto el análisis de regresión ordinal reveló una diferencia significativa en la calidad del servicio ( $p = 0,000 < 0,05$ ). Cox y Snell obtuvieron un pseudo  $R^2$  del 99,7 %. mientras que el Pseudo  $R^2$  de Nagelkerke fue del 99,8%. Se determinó un impacto sustancial de la gestión en la eficacia educativa.

Pinto (2023) La dirección administrativa y la dedicación del personal fueron dos de los principales temas tratados en la investigación. El objetivo general era



medir el compromiso organizacional de los gerentes en las regiones de Orurillo, Melgar y Puno en 2023 y ver el grado en que la administración administrativa influye en ella. El estudio utilizó una metodología cuantitativa y un diseño no experimental para llevar a cabo sus operaciones. como parte de la metodología aplicada y un método basado en la asociación causal y el razonamiento deductivo hipotético. La población del estudio estuvo compuesta por 85 gerentes que habían completado sus niveles de escolaridad primaria, secundaria y básica, se empleó un método de muestreo no aleatorio y la encuesta fue el método utilizado. Se usó un cuestionario para ambas variables, y el cuestionario fue validado por especialistas para garantizar su confiabilidad. Los hallazgos que se obtuvieron demostraron la validez del cuestionario, Según la estimación del pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell, el modelo de regresión logística ordinal (OLR) explica el 43,3 % de las variaciones. Además, la gestión administrativa promueve el compromiso organizacional según la técnica de Nagelkerke. un 71,1 %, por lo que se puede afirmar que eficaz reduce en gran medida la varianza del compromiso organizacional.

Quecara (2024) El objetivo de su investigación era buscar un lazo entre el manejo administrativo y una eficiencia con trabajadores municipales realizaban las tareas que se les asignaban. El estudio encontró una asociación relativamente positiva entre las cualidades de un valor de Spearman para la relación entre la administración gerencial y el rendimiento laboral de 0,738.

Rodríguez (2023) El departamento de logística de X-MACREPOL-PUNO fue objeto de una investigación en 2020 sobre el nexo entre el manejo administrativo y el rendimiento. El departamento de logística de X-MACREPOL-PUNO es responsable de buscar productos y servicios no personales de Puno para este fin oficinas de la PNP. puedan llevar a cabo sus tareas de manera eficaz. Esto



incluye la estrategia, administración, organización, colaboración y regulación del procedimiento. El tema del estudio se resume a continuación: ¿Qué papel desempeña la gestión administrativa de X-MACREPOL-PUNO en el desempeño logístico de 2020? Esta investigación descriptiva no incluyó ningún experimento, sino que se basó en un transversal y correlacional. La muestra fue proporcional a la población y se basó en el censo. Cuando es importante conocer la opinión de toda la población, pero el tamaño de esta es muy reducido, se utiliza esta categorización. En este caso se consideraron 133 personal del Sector de Transporte MACREPOL del Departamento de Policía de Puno. Se observó que la gestión administrativa tenía una conexión positiva sustancial ( $r = 0,728$ ). y el rendimiento utilizando la prueba Rho de Spearman. Esta organización se beneficiará de la mejora del rendimiento que supone una administración más eficaz en el departamento de logística de XMACREPOL-PUNO.

Choquehuanca (2022) Se intentó averiguar cómo se relaciona la administración municipal del distrito de Conima, en la región de Puno, en 2021 debido a la alta calidad de sus servicios. Una encuesta autoadministrada investigación correlacional descriptiva con 120 participantes; fue fundamental y no experimental. Para esta evaluación, se utilizaron encuestas y cuestionarios. Los resultados mostraron que, mientras que el 45,8 % consideraba que el servicio era deficiente y el 55,8 % opinaba que la gestión era mediocre. Utilizando un valor Rho de 0,302 ( $p = 0,001$ ), se observó una asociación positiva. moderada, para demostrar una conexión significativa.

### **3.2. Bases teóricas**

Desarrollo teórico de la variable independiente Gestión Administrativa



### 3.2.1. Gestión administrativa.

Peña et al. (2022) la dirección administrativa, en su cita a Mendoza (2017), su enfoque sistemático es lo que lo distingue; es el vehículo para actividades enfocadas coherentemente que, cuando se cumplen, logran objetivos a través de las cuatro funciones administrativas fundamentales: establecer, ordenar, gestionar y vigilar.

La dirección administrativa se ha vuelto un instrumento vital e influyente para toda organización. Una gestión eficaz pasa por producir ventajas para la empresa, como bien lo saben las personas involucradas en el sector empresarial (Linkia, 2019), para (Cardozo, 2021) Atención al cliente: Apoyar a los clientes implica una variedad de actividades y métodos destinados para poder mejorar el servicio que ofrecemos a nuestros clientes y estrechar lazos con el cliente y la marca. Desarrollar conexiones significativas con los clientes y hacer un esfuerzo por ser acogedor y complaciente son las piedras angulares de este servicio, que rinde dividendos cuando los clientes se van con una buena opinión. Se espera que los clientes estén encantados con la asistencia que reciben y que vuelvan a comprar tras una experiencia satisfactoria. Ofrecer un buen servicio también ayuda a corregir errores, ya que permite detectar cuándo los clientes necesitan más ayuda por su parte.

#### 3.2.1.1. Funciones del Administrador

Escalante (2016) en su aula virtual cita a Hernández (2011) quien señala que el concepto de administrador profesional crea en la sociedad la anticipación de que aquel con conocimientos en administración realiza funciones sociales particulares, entre las cuales se destacan principalmente: experto en eficiencia y calidad, ejecutivo especializado y regulador de las dinámicas sociales; por su parte



(Unknown, 2014) la administración administrativa abarca la creación y el mantenimiento de una atmósfera donde las personas, colaborando en grupos, logran efectivamente los objetivos designados. La gestión es un proceso distinto que abarca deberes como planificar, organizar, ejecutar y regular para alcanzar metas con los recursos humanos y otros recursos disponibles.

### 3.2.1.2. Componentes de la gestión administrativa

Según Sanchez (2022) cita a Koontz et al 2012) quien destaca que una organización eficiente sigue un conjunto de pasos fundamentales para garantizar su buen funcionamiento es aquel que resalta las siguientes dimensiones: organizar, gestionar y controlar.

**Planeación.** - Según Sanchez (2022) en su cita a Guana, A. D. S., 2019, este procedimiento tiene como finalidad establecer una estrategia de imagen que se destaque de otras empresas y que sea sostenible. La característica distintiva radica en abordar la planificación de manera completamente diferente a la de los competidores, anticipándose a las necesidades de los clientes.

**Organización.** - Sanchez (2022) en su cita a Munch 2010, Integra la concepción y ejecución de estructuras, procedimientos, actividades y obligaciones, junto con la instauración de enfoques y la utilización de prácticas orientadas a facilitar la labor.

**Dirección.** - Según Sanchez (2022) en su cita a Chiavenato (2014) Implica dirigir al personal de la entidad para lograr los fines establecidos y la misión establecidos. Según Buchele (s.f.), son los empleados y ejecutivos quienes son responsables de esforzarse por lograr estos objetivos, se afirma que él concebía la gestión administrativa como el medio para ejercer influencia interpersonal de manera que los subordinados lograran alcanzar los objetivos organizativos



mediante una supervisión efectiva, comunicación y motivación adecuadas. En cambio, según la opinión de Burt K. Scanlan, se entiende como la coordinación del esfuerzo conjunto para que la empresa alcance sus objetivos.

**Control.** - Según Sanchez (2022) en su cita a Layme (2015) la revisión se describe como el proceso de garantizar que operaciones programadas y estructuradas, evaluando el desempeño del personal para garantizar la implementación eficiente de los objetivos y planes definidos en todos los niveles. Múch & García (2017) destacar la significancia de la gestión en la administración, afirmando que sin un proceso, un ejecutivo no conocería la condición actual de la empresa, independientemente de lo buena que sea la gestión, lo bien organizada que esté la empresa o cuántas ideas brillantes tenga. que garantiza y reporta la alineación entre los resultados y objetivos reales. No se puede determinar el estado real de la organización.

## **Desarrollo teórico de la variable dependiente Calidad de Servicio**

### **3.2.2. Calidad de servicio**

La Resolución N° 007-2019-PCM/SGP, promulgada por la Comisión de Normas y Lineamientos del Perú y publicada el 28 de febrero de 2019, establece la "Una buena gestión es fundamental en la administración". El objetivo es proporcionar a los organismos gubernamentales un instrumento de gestión para elevar la calidad de las ofertas, lo que conduce a mejora el bienestar de las personas.

Una medida la eficacia del servicio depende de cómo se desvía de lo que el cliente quiere o espera, teniendo en cuenta factores como accesibilidad, confiabilidad, velocidad de reactividad y seguridad y comprensión (Parasuraman et al, 1993), además, Los encargados de gestionar las tareas de los GAD deben



garantizar que la calidad sea un componente de su marco operativo. Esto requiere liderazgo (o administración, si se prefiere ese término) que planifique con antelación sistemas de calidad que aborden tanto las preocupaciones internas como las necesidades de los residentes, que desean un servicio eficiente y de alta calidad en el momento oportuno. (Moreira Zambrano & Orozco Santos, 2020)

Según (González, 2017) la aptitud de prestación es lograda cuando una organización satisface las solicitudes de los habitantes utilizando cosas como las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) para minimizar los reclamos públicos. Es fundamental que el personal de la entidad esté bien formado para proporcionar la información necesaria con rapidez, evitando así retrasos en el servicio y cualquier abuso que pueda provocar el descontento público.

Flores (2022) cita a "Horovitz 1991" quien demuestra una correlación entre clientes satisfechos y un servicio excepcional que beneficia a la empresa alcanzar un mayor nivel de rendimiento cuando puede satisfacer rápidamente las expectativas de los clientes (16). Según Losada & Rodríguez (2007) cita a varios autores como "Zeithaml 1988" Según esta persona, la calidad se considera como el estándar más alto; por lo tanto, es lo que un cliente cree que es un producto o servicio.

Desde la perspectiva del marketing, se identifica un consenso relativo entre los investigadores respecto a la concepción de la importancia de tenerse evaluada la aptitud del servicio desde la perspectiva del consumidor, tal y como afirma «Grönroos, 1984». Al considerar esta perspectiva, los académicos e investigadores suelen estar de acuerdo con la definición ofrecida por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). Para ellos, la aptitud de ayuda es más que un simple término. Ilusorio y difícil de medir, sino también el producto de contrastar los esfuerzos del proveedor



con las esperanzas y sueños del cliente y sus propias impresiones del servicio que recibió.

### 3.3. Marco conceptual

**Administración:** Este campo estudia cómo las entidades planifican, organizan, gestionan y regulan sus recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales e intelectuales, que en conjunto conforman los procesos sociotécnicos. (Fayol, s. f.)

**Beneficencia pública:** Es conocido como "Asistencia para la Libertad". Incorpora aspectos fundamentales de las reformas destinadas a combatir la pobreza en una región, busca establecer normativas estatales y optimizar la ayuda a aquellos necesitados que no pueden laborar, alterando de manera fundamental su configuración financiera (De Vega, 1992)

**Calidad:** La calidad es el servicio; en otras palabras, la calidad no es una reflexión posterior. Debe constituir una mentalidad, según la opinión de Berry. Impacta cada fase en la creación de nuevos servicios, políticas y tecnologías y nuevos equipos (Berry, 1988)

**Control:** El control es una práctica de administración; es la etapa en el proceso de gestión empleada para medir y evaluar el rendimiento, así como para tomar acciones de medidas adecuadas que se requieran. El control, en este sentido, es esencialmente un proceso de regulación. (Chiavenato, 2019)

**Coordinación:** Es la habilidad del cuerpo para coordinar la acción de distintos músculos con el propósito de llevar a cabo movimientos específicos (Jiménez & Jiménez, 2002)

**Dirección:** En esencia, implica observar las actividades reales que ejecutan los gerentes con respecto a los componentes de las actividades de gestión. El



"enfoque del rol ejecutivo" constituye uno de los enfoques más recientes en la teoría de la gestión y se centra en el papel administrativo. En términos generales, implica observar las acciones concretas de los gerentes y deducir qué acciones administrativas se derivan de esas observaciones (Minzberg Henry, s. f.)

**Evaluación:** La evaluación de la realidad es un acto que integra un proceso, cuyas fases iniciales incluyen identificar las características de la realidad a evaluar mediante la recopilación de información sobre dichas propiedades. Las etapas posteriores se fundamentan en la información recopilada y en la toma de decisiones que involucran juicios de valor (Pérez, 1986).

**Gestión:** La administración se define comúnmente como "una serie de elecciones y movimientos que resultan en el logro de objetivos específicos" (Beltrán, 1999)

**Planificación:** La planificación consiste en gestionar y controlar los procesos de producción, distribución, acumulación y consumo. En primer lugar, se debían definir los objetivos económicos y los medios para alcanzarlos, centrándose en la provisión de recursos productivos y mano de obra en tres sectores industriales distintos (Falkowski, 1968).

**Servicios:** Cualquier transacción económica en la que una parte realiza un trabajo en beneficio de otra a cambio de recursos no transferibles (como tiempo, dinero o esfuerzo) se considera un servicio. En este contexto, también incorpora tres elementos fundamentales: acciones, proceso y ejecución (Lovelock, 2009)

**Usuarios:** Se sugiere establecer una categoría de usuarios de transferencia que abarque a individuos que están en el proceso de aprender una nueva aplicación y que actualmente se encuentran en la fase de principiantes. Además, se recomienda tener en cuenta el tipo de uso, lo cual engloba a los usuarios recurrentes, es decir, aquellos capaces de utilizar el sistema con facilidad al seguir instrucciones y procedimientos. (Hackos, 1994, p. 210)



## CAPÍTULO IV

### HIPÓTESIS

#### 4.1. Hipótesis general

Existe un nivel de relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024

#### 4.2. Hipótesis específicas

- Existe un nivel de relación deficiente entre la planificación y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.
- Existe un nivel de relación deficiente entre la organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.
- Existe un nivel de relación deficiente entre la dirección y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.
- Existe nivel de relación deficiente entre el control y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.

#### 4.3. Variables

##### 4.3.1. Variable independiente: Gestión administrativa

Según Peña et al., (2022) se consideraron varias definiciones de los escritores antes de decidirse por la siguiente: La gestión administrativa implica dirigir una organización coordinando y supervisando sus actividades mediante la realización de determinadas tareas, la distribución de los medios y el esfuerzo



energético facilitando así la prevención los retos y el logro de los objetivos deseados.

**4.3.2. Variable dependiente:** Calidad de servicio

Duque (2005) cita a (Drucker, 1990, p. 41). “La calidad no está determinada por los ingredientes de un servicio, sino por el valor que los clientes obtienen de él y por el que están dispuestos a pagar”.

**4.4. Operacionalización de las variables**

**Tabla 1**

*Operacionalización de las variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
V1: Gestión Administrativa	Planificación	Planes estratégicos
		Planes operativos
	Organización	Estructura orgánica MOF, ROF
	Dirección	Comunicación Supervisión Motivación
V2: Calidad de servicio	Control	Verificación Retroalimentación
	Capacidad de respuesta	Conducta positiva Atención inmediata
	Seguridad	Confianza Amabilidad



	Cortesía
Fiabilidad	solución de problemas desempeño del empleado puntualidad en el servicio
Empatía	horarios adecuados Preocupación por el bienestar del Usuario como institucion
Elementos tangibles	Mantenimiento de los edificios calidad de los equipos diseño Centrado en el usuario

---

*Nota. elaborado por el tesista (2024).*



## CAPÍTULO V

### PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DEL ESTUDIO

#### 5.1. Enfoque de investigación

Se utilizó una dirección cuantitativa debido a que las preguntas e hipótesis fueron probadas y respondidas mediante el uso de colección y análisis de fichas (Ñaupas et al., 2023).

#### 5.2. Método(s) aplicados a el estudio

La técnica utilizada fue la regla hipotético deductivo porque implica utilizar la idea de falsación, propuesta por, para decidir si los hechos, procesos o conocimientos son verdaderos, trabajando hacia atrás desde la formulación de la hipótesis hasta sus consecuencias. (Ñaupas et al., 2023)

#### 5.3. Tipo de investigación

Es fundamental la indagación que se hizo utilizando la técnica descriptiva con la intención de ampliar los saberes teóricos que impulsan el avance de la ciencia sin alterar los datos recopilados, tal y como se determinó tras revisar las referencias bibliográficas (Ñaupas et al, 2023).

#### 5.4. Nivel de investigación

Abordó las cuestiones planteadas en la exposición del problema mediante la comprobación de las hipótesis basadas en la información recopilada de la realidad



tal y como se presentó en el lugar y a lo largo del período de investigación. Fue de naturaleza descriptiva y correlacional (Ñaupas et al., 2023).

## **5.5. Diseño del estudio**

Para proporcionar una comprensión exhaustiva, los enfoques de investigación no experimentales utilizan un conjunto de símbolos con un significado importante. Diseño de la investigación basado en secciones transversales: cuando se realizan estudios en el plazo de un año, se utiliza. Dado que los investigadores no necesitaban cambiar intencionadamente ninguno pudo utilizar una metodología transversal y no experimental debido a los factores para obtener los datos para este estudio. Transversal o transeccional debido a que se realizan estudios verdades y sucesos del mundo real, tal y como existen en este momento. (Ñaupas et al., 2023).

## **5.6. Población y muestra**

### **5.6.1. Población**

En las ciencias sociales, el colectivo se refiere al grupo de personas o instituciones que se están estudiando (Ñaupas et al., 2023).

La población estaba constituida por 39 trabajadores de miembros de la entidad no lucrativa de Puno.

### **5.6.2. Muestra**

El subconjunto, o segmento del universo o población, se selecciona mediante numerosos enfoques y al mismo tiempo se considera consistentemente la representatividad de todo el universo (Ñaupas et al., 2023).

Debido que se utilizó un método de muestreo censal, ya que la población investigada era pequeña. Se incluyeron en la muestra 39 colaboradores.

### **5.6.2.1. Tamaño de la muestra**

En este estudio, utilizamos una estrategia de muestreo no probabilística fundado en una serie de postulados; concretamente, utilizamos el muestreo por juicio o a discreción que nos corresponden, lo que implica que elegimos a los participantes en la muestra de forma aleatoria. (Ñaupas et al., 2023).

Por lo dicho anteriormente para la dimensión de la muestra se tuvo en cuenta a toda la población, es decir, 39 empleados públicos de la Beneficencia Pública de la Ciudad de Puno.

## **5.7. Técnicas e instrumentos**

### **5.7.1. Técnica**

El equipo de investigación de Puno, Perú, utilizó una encuesta para recopilar datos de los trabajadores de asistencia social de la ciudad.

### **5.7.2. Instrumento**

La herramienta usado fue dos cuestionarios, esto incluye un total de 20 preguntas relacionadas utilizando la administración administrativa como variable independiente y cinco preguntas que incluyen atributos tales como diez preguntas sobre la aplicación de la calidad del servicio a supervisar, organizar, preparar y regular como indicador dependiente, la recopilación de información nos permitió poner un número a los hallazgos de acuerdo con los objetivos y factores que estábamos estudiando.

## **5.8. Confiabilidad y validez del instrumento**

### **5.8.1. Confiabilidad**

Para evaluar la confiabilidad de este el alfa de Cronbach fue utilizado la herramienta siendo el procesamiento realizado en SPSS v 27. El cuestionario incluyó una escala Likert para ambas categorías, con valores que oscilaban entre 1 y 5 (Ñaupas et al., 2023).



- Siempre (5 puntos)
- Casi siempre (4 puntos)
- A veces (3 puntos)
- Casi nunca (2 puntos)
- Nunca (1 punto)

Luego se validó el dispositivo utilizado para recopilar datos aplicó el cuestionario a los servidores públicos de La atención de la ciudad de Puno y fueron aplicados a una muestra de 39 participantes señaladas para el estudio (Ñaupas et al., 2023).

**Tabla 2**

*Rango Alfa de Cronbach*

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

*Nota. Elaborado en programa IBM SPSS Statistics Visor 27*

### **Aplicación del alfa Cronbach:**

El Alfa de Cronbach se calculó utilizando IBM SPSS Statistics Versión 27.

**Tabla 3**

*Validez del instrumento de las variables independientes y dependientes.*

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
<i>,913</i>	<i>30</i>

*Nota. Elaborado en programa IBM SPSS Statistics Visor 27*

El alfa de Cronbach, calculado con SPSS V27, Indica que nuestro instrumento es fiable, ya que se sitúa entre 0,72 y 0,99.

### **5.8.2. Validez**

Utilizando el mismo cuestionario que Sánchez (2022) había validado previamente, comprobamos la fiabilidad de la prueba para «Dirección administrativa» por un lado, y la eficacia prestada por otro, utilizamos el cuestionario validado por (González, 2017).

### **5.9. Procedimiento de tratamiento de datos**

- **Recolección de datos:** Las fichas se recolectaron mediante el cuestionario aplicado a los servidores públicos de la caridad pública de la ciudad de Puno.
- **Procesamiento de datos:** Los hallazgos que se obtuvieron se exportaron al programa Microsoft Excel y posteriormente se agruparon en el mismo programa y para la contratación de las hipótesis fue a través de software estadístico SPSS v.27, de esa manera se presentaron gráficos y tablas que le ayudarán a comprender los datos y sacar conclusiones sobre el hallazgos se utilizaron el método estadístico descriptivo e inferencial.

### **5.10. Contratación de hipótesis**

Para probar una hipótesis menester, es fundamental realizar este experimento para evaluar la posible reacción esperada, lo que requiere

formular una hipótesis nula e hipótesis alternativas. Esto se debe a que, en teoría, las hipótesis afirman sistemáticamente que las variables independientes provocarían algún tipo de cambio en las variables dependientes (aumento, disminución, efecto, consecuencia, etc.), además tales diferencias se presentan en diferentes formas, manifestaciones o en cantidades distintas (Ñaupas et al., 2023).

a través de la prueba estadística.

### 5.10.1. Prueba estadística para la Hipótesis General

**H<sub>0</sub>:** El manejo relativo y el rendimiento de los servicios prestados no están directamente relacionadas de los colaboradores de la casa de Beneficencia de Puno – 2024

**H<sub>1</sub>:** Existe clara asociación entre una administración eficaz y una alta calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.

#### Nivel de significancia:

- Confianza 95%
- Significancia (Alfa) 5%  $\alpha = 0,05$

**Tabla 4**

*Prueba estadística de Tau-c de Kendall para la hipótesis principal.*

		Error			
		Valor	estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,323	,108	2,991	,003
N de casos válidos		39			

a. No se da por cierta la hipótesis nula.

b. Empleo del error estándar asintótico que parte de la hipótesis nula.

*Nota. Elaborado en programa IBM SPSS Statistics Visor 27*



### Para realizar una decisión:

De encontrar un Sig. < 0,05 a la  $H_0$  se rechaza.

De encontrar un Sig. > 0,05 a la  $H_1$  se rechaza.

### Determinación:

Según la tabla 4, revela los resultados. Con un nivel de significación de 0,003 <  $\alpha = 0,05$ , se rechazó la hipótesis nula en la prueba de hipótesis general que utilizó el Tau-c de Kendall. La gestión de la Sociedad Benéfica de Puno tiene una asociación débilmente positiva con la calidad. de sus servicios brindado por sus trabajadores, según el valor de correlación de Kendall; el valor fue 0,323.

### 5.10.2. Prueba estadística para la Hipótesis Específica 1

**$H_0$ :** La organización no está inversamente relacionada con la excelencia en el servicio del equipo de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.

**$H_1$ :** Existe una falta de correlación entre la excelencia en el servicio y la formación del personal. Sociedad Benéfica de Puno - 2024.

### Nivel de significancia:

- Confianza 95%
- Significancia (Alfa) 5%  $\alpha = 0,05$

### Tabla 5

*Prueba estadística de Tau-c de Kendall para la hipótesis específica 1*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,254	,116	2,184	,029
N de casos válidos		39			

a. La hipótesis nula no se asume.

b. Uso del margen de error en el umbral establecido por la hipótesis nula.

*Nota. Elaborado en programa IBM SPSS Statistics Visor 27*



### Para realizar una decisión:

De encontrar un Sig. < 0,05 a la  $H_0$  se rechaza.

De encontrar un Sig. > 0,05 a la  $H_1$  se rechaza.

### Determinación:

La tabla 5 muestra se utilizó un umbral de significación de  $0,029 < \alpha = 0,05$  para realizar la prueba de Kendall Tau-c sobre la primera hipótesis específica. En estas circunstancias, la hipótesis nula puede rechazarse, horarios del personal y satisfacción del cliente están correlacionadas de forma ligeramente positiva (Kendall, 0,254), como ocurre en organizaciones benéficas de Puno.

### 5.10.3. Prueba estadística para la Hipótesis Específica 2

**$H_0$ :** No se detecta una analogía inadecuada entre la entidad y el nivel de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.

**$H_1$ :** La aptitud de los servicios prestados por los empleados tiene poca correlación con la organización de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.

### Nivel de significancia:

- Confianza 95%
- Significancia (Alfa) 5%  $\alpha = 0,05$

### Tabla 6

*Prueba estadística de Tau-c de Kendall para la hipótesis específica 2*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significació n aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,252	,122	2,071	,038
N de casos válidos		39			

a. No se parte de la hipótesis nula.

b. Empleo del error estándar a largo plazo que asume la hipótesis nula.

Nota. Elaborado en programa IBM SPSS Statistics Visor 27



### Para realizar una decisión:

De encontrar un Sig. < 0,05 a la  $H_0$  se rechaza.

De encontrar un Sig. > 0,05 a la  $H_1$  se rechaza.

### Determinación:

La tabla 6 revela resultados de prueba Tau-c de Kendall y la segunda hipótesis particular, revelando un nivel de significación de  $0,038 < \alpha = 0,05$ . En donde, podemos aseverar que la hipótesis nula no es cierta. Por otro lado, hay una conexión favorable entre la empresa y la efectividad del servicio prestan, según se desprende del coeficiente de semejanza de Kendall de 0,252.

### 5.10.4. Prueba estadística para la Hipótesis Específica 3

**$H_0$ :** No hay un nivel bajo analogía entre la capacidad de los supervisores y los empleados para prestar un servicio de alta calidad. Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.

**$H_1$ :** Existe vinculación insuficiente De la administración de la Sociedad Benéfica de Puno- 2024 y la aptitud del servicio del propio.

### Nivel de significancia:

- Confianza 95%
- Significancia (Alfa) 5%  $\alpha = 0,05$

### Tabla 7

*Prueba estadística de Tau-c de Kendall para la hipótesis específica 3*

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada	
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,458	,103	4,455	,000
N de casos válidos		39			

a. La hipótesis nula no se da por cierta.

b. Empleo del error estándar a largo plazo que parte de la hipótesis nula.

*Nota. Elaborado en programa IBM SPSS Statistics Visor 27*

### Para realizar una decisión:

De encontrar un Sig. < 0,05 a la  $H_0$  se rechaza.

De encontrar un Sig. > 0,05 a la  $H_1$  se rechaza.

### Determinación:

La tabla 7 muestra los resultados de la prueba estadística de la tercera hipótesis, denominada Tau-c de Kendall. El objetivo era aplicar un criterio de significación de  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Por lo tanto, es razonable concluir que la teoría alternativa no es cierta no es cierta. Por el contrario, el valor de correlación de Kendall de 0,458 muestra una asociación algo favorable entre la supervisión y la excelencia en el servicio

#### 5.10.5. Prueba estadística para la Hipótesis Específica 4

**$H_0$ :** La capacidad de los miembros del personal para satisfacer a los clientes no está relacionada con el grado de supervisión que reciben por parte de la Sociedad Benéfica de Puno - 2024.

**$H_1$ :** En el año 2024, los miembros del personal de la Sociedad Benéfica de Puno tienen una relación débil entre la calidad del control y los servicios que prestan.

### Nivel de significancia:

- Confianza 95%
- Significancia (Alfa) 5%  $\alpha = 0,05$

### Tabla 8

*Prueba estadística de Tau-c de Kendall para la hipótesis específica 4*

	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada	
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,298	,100	2,967	,003
N de casos válidos		39			

a. No se toma como válida la hipótesis nula.

b. Aplicación del error estándar asintótico bajo la suposición de la hipótesis nula.

*Nota. Elaborado en programa IBM SPSS Statistics Visor 27*



### Para realizar una decisión:

De encontrar un Sig.  $< 0,05$  a la  $H_0$  se rechaza.

De encontrar un Sig.  $> 0,05$  a la  $H_1$  se rechaza.

### Determinación:

Según la tabla 8, debido a que el umbral de significancia de  $0,003 < \alpha = 0,05$  se obtuvo de la cuarta hipótesis particular utilizando la hipótesis nula puede rechazarse utilizando la prueba Tau-c de Kendall. No obstante, se descubrió una pequeña conexión, lo que indica que existe una correlación entre el control y la alta calidad del servicio (correlación de Kendall = 0,298).

## CAPÍTULO VI

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 6.1 Presentación de los hallazgos

Aquí sacamos conclusiones de los datos del estudio utilizando las dimensiones, los elementos de las variables y la metodología general del estudio.

**Prueba de normalidad:** Tras la administración de La prueba de naturalidad, ambos enfoques más populares para determinar la significación estadística son las pruebas de Shapiro-Wilk y Kolmogorov-Smirnov

Tabla 9

#### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,121	39	,159	,957	39	,138
Calidad de servicio	,114	39	,200*	,973	39	,458

\*. Este valor marca el límite inferior de la verdadera significancia.

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota. Elaborado en programa IBM SPSS Statistics Visor 27*

Dado que utilizamos estudio participaron menos de cincuenta personas, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk para garantizar la regularidad. y el valor n era superior a 50. Los datos son paramétricos, lo que significa que siguen un



repartimiento estándar, como se muestra en la tabla, y el valor P de la variable dependiente es superior a  $\alpha$  (0,05) y el valor P de la variable independiente es 0,138. En vista de ello, se evaluó la correlación entre las variables mediante el test paramétrico de reciprocidad de Pearson.

### **Tabla 10**

*Interpretación del coeficiente de correlación de Pearson*

Valor de Coeficiente	Interpretación
(-1) – 0	Relación Nula
0.01 - 0.19	Relación muy Baja
0.20 - 0.39	Relación Baja
0.40 - 0.59	Relación Moderada
0.60 - 0.79	Relación Alta
0.80 - 0.99	Relación muy Alta
1	Relación Perfecta

*Nota: Autor Nogueira & Papageorgiou (2020).*

### **6.1.1 Tratamiento estadístico por objetivos**

**6.1.1.1. Para el objetivo general:** Descubra cómo se da la administrativa y calidad del servicio de los trabajadores de la sociedad de beneficencia puno -2024.

**Tabla 11**

*Prueba del Coeficiente de correlación de Pearson entre las variables: Gestión administrativa y la calidad de servicio*

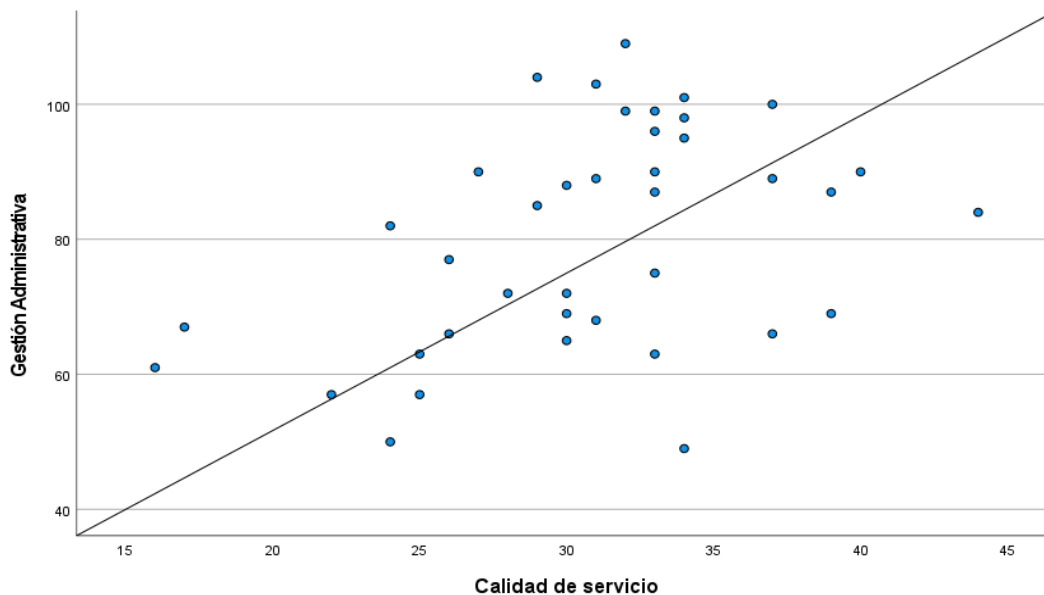
		Gestión Administrativa	Calidad de servicio
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,669**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	39	39
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,669**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	39	39

**\*\*.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota.* IBM SPSS statistics visor 27

**Figura 1**

*Diagrama de dispersión entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.*



*Nota.* IBM SPSS statistics visor 27



**Apreciación.** - Existe cualidades asociadas con la administración administrativa y un servicio de alta calidad, como lo demuestra el valor de correlación de Pearson de 0,669. Esto sugiere que la mejora de los procedimientos administrativos permite a los funcionarios públicos prestar servicios de mayor calidad.

**6.1.1.2. Objetivo Específico 1:** Establecer opinión del personal de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024 sobre la relación entre la planificación estratégica y la satisfacción del cliente.

**Tabla 12**

*Prueba del Coeficiente de correlación Pearson entre las variables: Planificación y calidad de servicio*

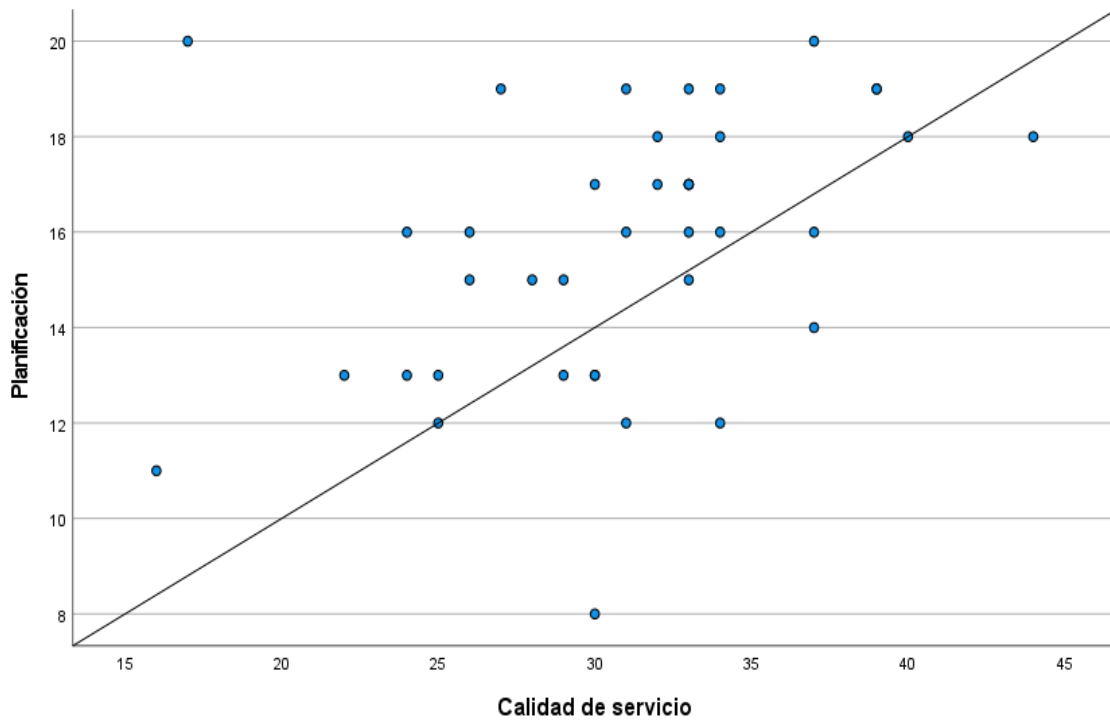
		Planificación	Calidad de servicio
Planificación	Correlación de Pearson	1	,388*
	Sig. (bilateral)		,015
	N	39	39
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,388*	1
	Sig. (bilateral)	,015	
	N	39	39

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

*Nota. IBM SPSS statistics visor 27*

**Figura 2**

*Diagrama de dispersión entre la planificación y la calidad de servicio.*



*Nota. IBM SPSS statistics visor 27*

**Apreciación.** - El coeficiente de Pearson, que se sitúa en 0,388, pone de manifiesto que existe una relación muy débil entre la planificación y la calidad del servicio., deficiente. la buena planificación está en aumento, lo que es un buen augurio para la administración de la institución y el nivel de los servicios que presta.

**6.1.1.3. Objetivo Específico 2:** Descubra en qué medida la estructura organizativa de la Sociedad Benéfica de Puno se ajusta a las capacidades de servicio de sus empleados en el año 2024.

**Tabla 13**

*Prueba del Coeficiente de correlación de Pearson entre las variables:*

*Organización y calidad de servicio*

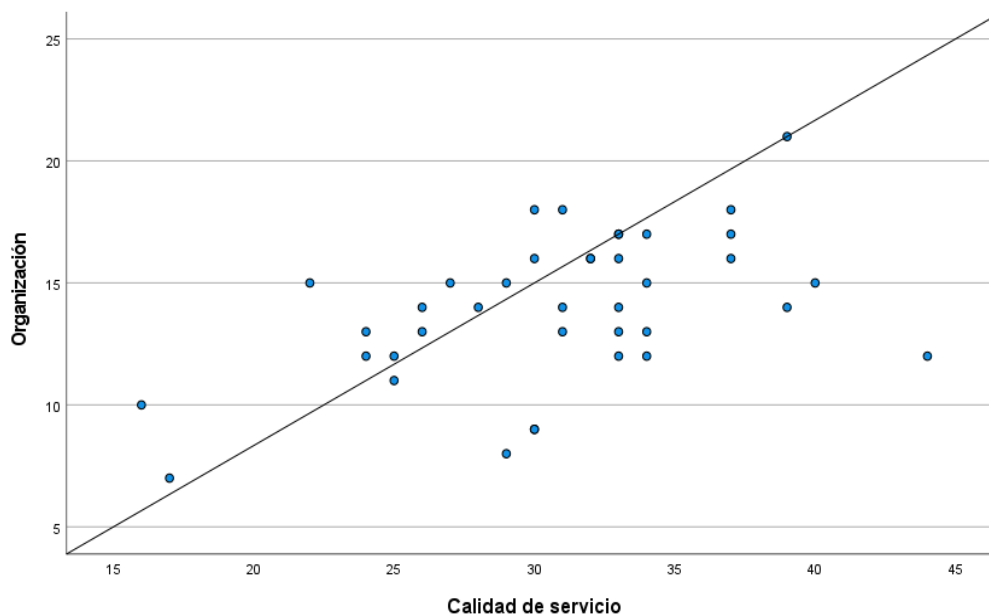
		Organización	Calidad de servicio
Organización	Correlación de Pearson	1	,486**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	39	39
Calidad de servicio	de Correlación de Pearson	,486**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	39	39

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota. IBM SPSS statistics visor 27*

**Figura 3**

*Diagrama de dispersión la organización y la calidad de servicio.*



*Nota. IBM SPSS statistics visor 27*

**Apreciación.** - Los factores de organización y el valor semejanza de Pearson y nivel del servicio y otras variables de 0,486, lo que muestra una secuencia bastante buena. Esto proporciona una prueba más de que el rendimiento y/o la calidad del servicio de la institución han mejorado como consecuencia de una organización más eficiente., lo que a su vez ayuda a la institución a alcanzar sus objetivos.

**6.1.1.4. Objetivo Específico 3:** Descubra lo cerca que está la cadena de mando de la eficacia el coeficiente de Pearson, que se sitúa en 0,388, pone de manifiesto que existe una relación muy débil entre la planificación y la calidad del servicio. del servicio a los clientes en el Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.

**Tabla 14**

*Prueba del Coeficiente de correlación Pearson entre las variables: dirección y la calidad de servicio*

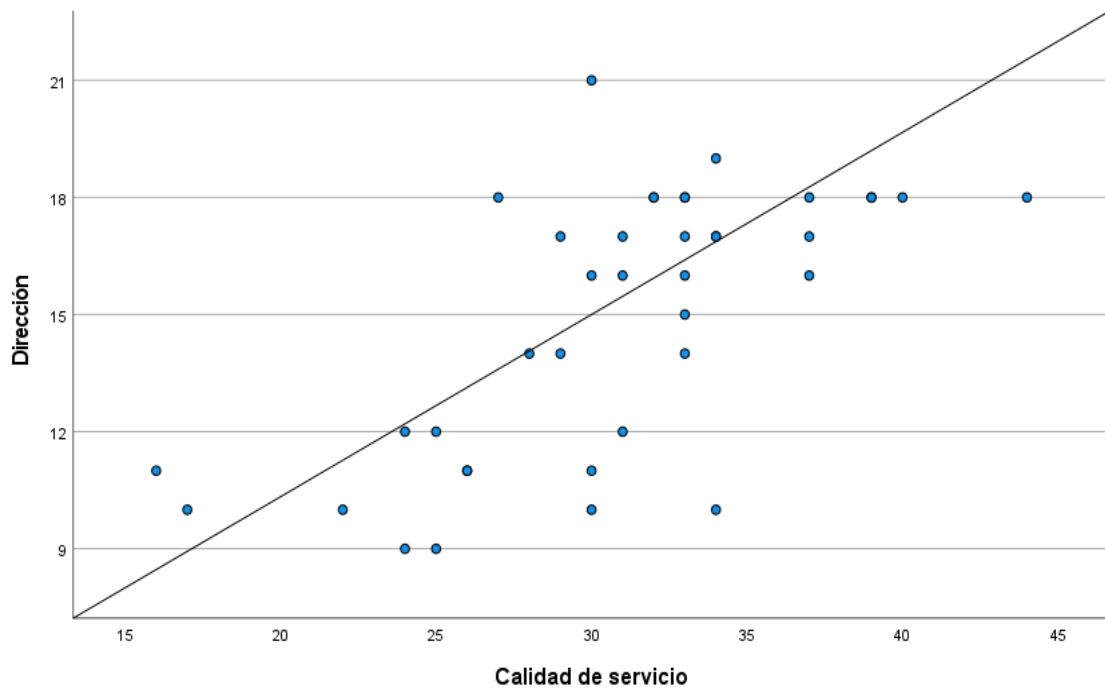
		Dirección	Calidad de servicio
Dirección	Correlación de Pearson	1	,667**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	39	39
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,667**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	39	39

\*\**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

*Nota. IBM SPSS statistics visor 27*

**Figura 4**

*Diagrama de dispersión entre la dirección y la calidad de servicio.*



*Nota. IBM SPSS statistics visor 27*

**Apreciación.** Los factores entre el liderazgo tienen un coeficiente de correlación de Pearson de 0,667, lo que muestra un grado satisfactorio de calidad del servicio. Los avances en la gestión y el liderazgo son las causas fundamentales de una mejor calidad del servicio, lo que a su vez conduce al logro de los objetivos predeterminados.

**6.1.1.5. Objetivo Específico 4:** Descubra qué correlación esta mediante el examen de los empleados y la aptitud de su ayuda en el Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.

**Tabla 15**

*Prueba del Coeficiente de correlación Pearson entre las variables: Control y la calidad de servicio.*

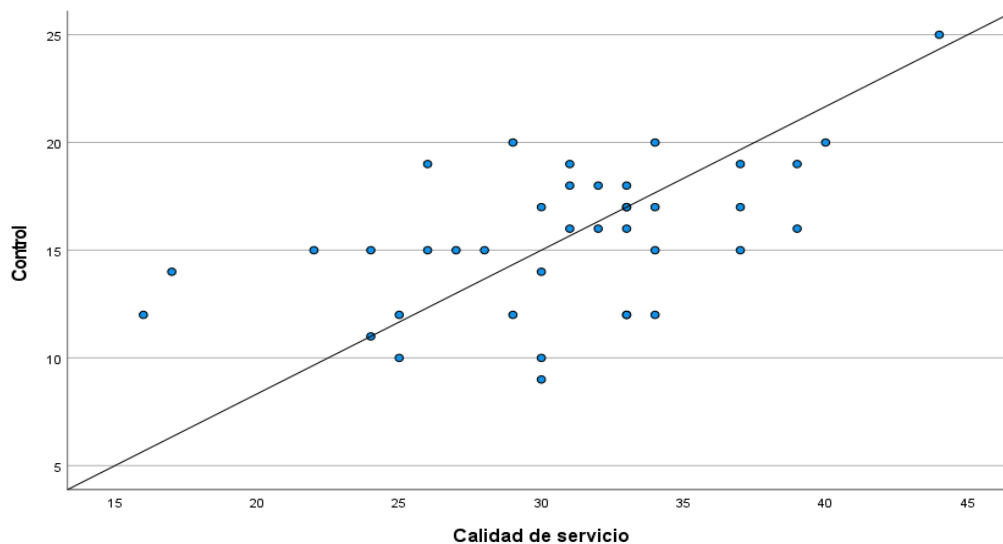
		Control	Calidad de servicio
Control	Correlación de Pearson	1	,527**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	39	39
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,527**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	39	39

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota. IBM SPSS statistics visor 27*

**Figura 5**

*Diagrama de dispersión entre control y la calidad de servicio.*



*Nota. IBM SPSS statistics visor 27*



**Apreciación.** Los inconstantes controles y se presenta una asociación favorable con la disposición del servicio y moderada, como lo demuestra el valor de correlación de Pearson de 0,527. Esto implica que proporcionar asistencia de vigor de la inspección aumenta a la par que la eficacia institucional.

## 6.2. Discusión de resultados

Los hallazgos muestran una sólida relación entre disposición del servicio, gestión administrativa prestados. (coeficiente de correlación de Pearson = 0,669), lo que está en línea con el propósito planteado. Con un valor de Rho de 0,302 y un valor de p de 0,001, el estudio de Choquehuanca (2021) confirmó estos hallazgos, al concluir que la Gestión funcionaria y la Eficacia del Favor están seguida y fuertemente asociadas, encontró evidencia que apoyó la hipótesis principal (H1) y mostró una conexión efectiva de bajo nivel entre las dos variables;

A esto Bao, Marcelo & Gutierrez, et al., (2020) quien también estudió de marca de la administración productora en la complacencia de los estudiantes de posgrado en Huánuco encontró que 102 de 103 participantes (69,4% del total) la encontraron soportable, el 7,05.% de las personas pensó que funcionó, mientras que el 23,1% dijo que no. Su hipótesis fue probada con un valor r de 742 y un valor p de 0,000, donde el 67,4% (99) consideró la calidad del servicio excelente, el 26,5% (39) la consideró promedio y el 6,1% (9) la consideró muy buena, lo que explica según la impresión de los clientes, la relación entre los factores era positiva y elevada. Ramos (2022) demuestra que la capacidad de gestionar eficazmente las tareas administrativas influye significativamente en atributo de los servicios ofrecidos, como se desprende de los resultados, que indican un valor p de  $0,000 < 0,05$  y  $Rho = 0,643$ .



Por otro lado Torres (2023) encontró que la administración de los servicios y la calidad de los mismos son correlacionadas de alguna manera positivamente; así mismo Chumpitáz (2023) se observó una correlación significativa entre los factores cuando el investigador comparó su hipótesis utilizando la prueba Rho de Spearman; Córdova (2020) dijo que en 2019 el 32% de los personales de la UGEL Sihuas consideró la administración eficaz de las tareas administrativas, el 55 % consideró que era justa y el 13 % consideró que era insuficiente. Estadísticamente, existe La administración administrativa de los servicios de una empresa está estrechamente relacionada con su excelencia ( $P < 0,000$ , menos de 0,05). respalda su fiabilidad.

Por su lado Mamani (2023), los hallazgos de su investigación de determinar el grado con un  $R^2$  espurio del 99,7 %, Cox y Snell descubrieron que la gestión administrativa influía en la percepción que los padres tenían de la calidad del servicio. Educativo de la escuela mientras que el Pseudo  $R^2$  de Nagelkerke fue del 99,8%. Se determinó un impacto sustancial de la gestión en la calidad educativa.

por su lado Pinto (2023) Llegó a la conclusión de que una buena administración reduce significativamente el grado de variación en el compromiso organizacional, basándose en los resultados de su estudio sobre el tema. Sin embargo, Quecara (2024) descubrió una correlación algo favorable la relación entre la supervisión gerencial y el rendimiento de los trabajadores municipales, demostrado por un valor de correlación de Spearman de 0,738. así mismo en Ecuador Perez et al. (2022) en su trabajo realizó un estudio integral de tres estudios que se centraron en la gestión administrativa. En esta investigación se ha encontrado una correlación y un efecto entre los ordenamientos administrativas y la aptitud del servicio. Gómez et al. (2022) llegaron a una conclusión similar,



afirmando que depende de una administración eficiente; sin embargo, el personal de atención de emergencias médicas nivel C de Valle San Rafael desconoce aspectos específicos en su estudio «Gestión administrativa para la educación inclusiva», Chavarría y Vásquez (2022), de esta la administración organizacional es la columna vertebral de la educación inclusiva, según las conclusiones de una agencia de salud pública. Un enfoque triple que incluye legislación inclusiva, comportamientos inclusivos y una cultura que valora la inclusión de la educación inclusiva. En la misma línea, Paredes y Morales (2020) encontraron que unos mejores métodos de gestión administrativa se correlacionan con una mayor calidad. los servicios prestados.



## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** La superioridad en la atención brindada por los empleados de la Sociedad de Beneficencia Puno – 2024 muestra una conexión importante y constructiva con la administración. Así lo demuestran la prueba tau-c de Kendall (valor de significación 0,003, menor a 0,05) el valor de la conexión de Pearson es 0,699, lo que equivale al 66,9 %. Según los resultados, parece que los avances en la administración están relacionados con una mejor eficacia de asistencia.

**SEGUNDA:** Se demostró la calidad de la planificación y ejecución de ayuda por parte de los empleados tenían una asociación débilmente positiva. Se obtuvo un nivel significativo de 0,029 (inferior a 0,05) mediante la tentativa tau-c de Kendall, la relación de Pearson resultó ser de 0,388 (38,8 %). Esto implica que, aunque existe una relación, es débil, lo que sugiere que la planificación tiene poco efecto respecto a la calidad de los bienes.

**TERCERA:** Se determinó La organización y mejora del ayuda tienen una relación sobria. Tanto el índice de semejanza de Pearson las pruebas realizadas con tests como el tau-c de Kendall sugieren que la empresa tiene un impacto moderado atributo del servicio, con un horizonte de significación de 0,038. Y (0,486 o 48,6 %), lo que indica la necesidad de optimar la estructura organizativa para maximizar el rendimiento.

**CUARTA:** Se demostró una analogía estadísticamente significativa entre la gestión y la calidad del servicio cuando se esgrimió el ensayo tau-c de Kendall. (0,667, correlación de Pearson del 66,7 %) en el nivel 0,000. Los resultados muestran el linaje del apoyo se ve afectada de manera significativa y favorable por un mandato que son prestados.



**QUINTA:** El control y la clase del favor estaban algo relacionados, con valor de reciprocidad de Pearson de 0,527 (52,7 %). Este hallazgo se ve respaldado por los resultados del ensayo tau-c de Kendall (significatividad de 0,003), indican que el control afecta de forma moderada la calidad del servicio.



## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se sugiere al gerente de la institución efectuar el trabajo de manera eficiente y eficaz, que genere confianza, seguridad, en el momento de brindar servicio a los usuarios y fortalecer la práctica de trabajo en equipo, comunicación e interrelación institucional a fin de alcanzar los propósitos y fines de la entidad.

**SEGUNDA:** se encarga al gerente de la institución realizar planes de largo, mediano y corto plazo las mismas que deben ser coherentes y efectivos e insertar a los trabajadores de acuerdo a su especialidad o experiencia en los cargos para que los objetivos se alcancen más fácilmente a través de un servicio de alta calidad organizacionales planificadas.

**TERCERA:** se encarga a gerente de la institución realizar una reorganización institucional y asignar cargos de jerarquía en base a la meritocracia, a fin de lograr la interrelación institucional, trabajo en equipo, calidad de servicio y logro de objetivos.

**CUARTA:** se recomienda al gerente de la institución nombrar al director de la institución en base a una evaluación y experiencia para ocupar el cargo, el mismo que debe dirigir de manera eficiente y eficaz la gestión conllevando a los servidores públicos cumplir sus funciones y por ende lograr los objetivos.

**QUINTA:** se recomienda al gerente de la institución competente o quien haga sus veces, realizar control y seguimiento permanente a los trabajadores de su institución y evaluar permanentemente la ejecución de las tareas que le competen de cada servidor público si queremos una gestión eficaz y eficaz.



## REFERENCIAS

- Alvarez Meléndez, D., & Chancafe Castro, J. (2020). La gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios en instituciones universitarias.  
Universidad Señor de Sipán
- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta científica*, 6(2), 104-114.
- Beltrán Jaramillo, J. M. (1999). *Indicadores de gestión: Herramientas para la competitividad*. 24.
- Berry. (1988). Desarrollo y evolución del concepto calidad. *ISO 9001:2015*.  
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
- Buchele Robert B. (s. f.). *¿Qué es la dirección según autores?* | Euroinnova. Euroinnova Business School. Recuperado 26 de diciembre de 2023, de <https://www.euroinnova.co/blog/que-es-la-direccion-segun-autores>
- Cardozo, L. (2021, marzo 1). *Calidad del servicio: Qué es y su importancia*. Zenvia.  
<https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- CEPAL. (2014). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe*. 2017-09.
- Chavarría Vargas, A., & Vásquez Vásquez, H. (2022). *La gestión administrativa para una educación inclusiva. Caso de estudio: Escuela Estados Unidos de América, San Joaquín de Flores, Heredia* [Universidad Nacional, Costa Rica]. <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/22869>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de Administración*. Mc Graw Hill.



[https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3678/1/dokumen.pub\\_introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-1456269828-9781456271824-1456271822%20%283%29.pdf](https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3678/1/dokumen.pub_introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-1456269828-9781456271824-1456271822%20%283%29.pdf)

Choquehuanca Apaza, E. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno–2021* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84246>

Chumpitaz Martinez, J. C. (2023). *La gestión administrativa y la calidad de servicios en el banco de la Nación, Lima metropolitana, año 2021* [Universidad Nacional Federico Villarreal]. <http://190.12.84.13/handle/20.500.13084/6902>

Córdova Liñan, L. Y. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas-2019* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41301>

de Vega, M. E. (1992). La asistencia liberal española: Beneficencia pública y previsión particular. *Historia social*, 123-138.

Delgado, B. (2019). *Gestión Administrativa y su Relación en el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad de Florencia de Mora, 2018* [PhD Thesis]. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu....>

Escalante Ampuero, P. F. (2016). *Introduccion a la administracion y gestion publica*. Universidad Continental. [http://repositoriodemo.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/D\\_O\\_FCE\\_319\\_MAI\\_UC0505\\_20162.pdf](http://repositoriodemo.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/D_O_FCE_319_MAI_UC0505_20162.pdf)

Fayol Henry. (s. f.). *¿Qué es la administración según varios autores?* | Euroinnova. Euroinnova Business School. Recuperado 26 de diciembre de 2023, de



<https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-administracion-segun-varios-autores>

Gómez Mendoza, M. J. G., Jaramillo Montaña, F. M., Estrella Gaibor, C. E., & Núñez Gamboa, J. J. N. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(5), Article 5. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>

González Rojas, D. A. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14259>

Hackos, J. T. (1994). *Managing your documentation projects*. John Wiley & Sons, Inc. <https://dl.acm.org/doi/abs/10.5555/174679>

Huamán Camacho, T. (2020). *La gestión administrativa y el control en la eficacia del Programa del Vaso de Leche en las municipalidades distritales de la provincia de Leoncio Prado departamento de Huánuco* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/15522>

Huamani Peralta, A. (2015). Gestión pública y desarrollo del departamento de Puno. *Semestre Económico*, 4(2), 67-106.

Jiménez, J., & Jiménez, I. (2002). *Psicomotricidad. Teoría y programación*. Ed. Escuela Española. Barcelona.

Koontz, H. W., & Heinz Cannice, M. (2021). *Administración una perspectiva global y empresarial Koontz*. <https://biblioteca.inci.gov.co/handle/inci/18936>

Linkia. (2019). *¿Qué es la gestión Administrativa y por qué es tan Importante?* <https://linkiafp.es/blog/gestion-administrativa-que-es-importancia/>



Lovelock, C. (2009). *Marketing de servicios, personal, tecnología y estrategia*.

Biblioteca Hernán Malo González.

<https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/63503>

Mamani Villasante, A. W. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo desde la percepción PPF en una institución educativa pública,*

*UGEL Azángaro. Puno, 2023* [Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122925>

Minzberg Henry. (s. f.). *CONCEPTO-DIRECCIÓN*. Studoku. Recuperado 26 de

diciembre de 2023, de [https://www.studocu.com/co/document/institucion-universitaria-antonio-jose-camacho/administracion/25-conceptos-de-](https://www.studocu.com/co/document/institucion-universitaria-antonio-jose-camacho/administracion/25-conceptos-de-direccion/5741745)

[direccion/5741745](https://www.studocu.com/co/document/institucion-universitaria-antonio-jose-camacho/administracion/25-conceptos-de-direccion/5741745)

Müch Galindo, L. M., & García Martínez, J. (2017). Fundamentos de administración.

*Vida Científica Boletín Científico de la Escuela Preparatoria No. 4, 5(9)*.

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa4/article/view/2178>

Ñahui Arotinco, L. H. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020* [Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64017>

Ñaupas Paitan, H., Mejía Mejía, E., Trujillo Román, I., Romero Delgado, H., Medina

Bárcena, W., & Novoa Ramirez, E. (2023). *Metodología del estudio total*.

Bogotá: Ediciones de la U.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de

servicios. *Madrid: Díaz de Santos*.

Paredes Alvarez, V. M., & Morales Urrutia, D. C. (2020). *Gestión*

*administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de*



- Educación Superior Públicas* [masterThesis, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31522>
- Peña Ponce, D. K., Sanchez Chancay Marilu Raquel, & Sancan Lopez, L. T. S. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 6(supl 1), 120-131.
- Pérez Juste, R. (1986). Análisis y valoración del modelo español de educación superior a distancia. *RIE: revista de investigación educativa*. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/188026>
- Perez-Benites, W. E., Serrano-Aguilar, J. F., Colcha-Ortiz, R. V., & del Carmen Moreno-Albuja, M. (2022). Gestión Administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la normativa legal. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 1077-1088.
- Pinto Tacuri, I. (2023). *Gestión administrativa en el compromiso organizacional en directivos de las instituciones educativas públicas, UGEL Melgar, Puno, 2023* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/123845>
- Quecara Alegre, P. W. (2024). "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMÁN, PROVINCIA DE AZÁNGARO, DEPARTAMENTO DE PUNO, PERIODO 2022" [UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO]. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/21619/Quecara\\_Alegre\\_Pedro\\_Wester.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/21619/Quecara_Alegre_Pedro_Wester.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramos Mayuri de Sandiga, M. L. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de una institución educativa pública del Callao, 2022* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100938>



Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 007-2019-PCM/SGP. (2019).

*Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 007-2019-PCM/SGP.*

Gobierno del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/275756-007-2019-pcm-sgp>

Rodriguez Gomez, A. I. (2023). *Gestión administrativa y el desempeño en el área de logística de la X-MACREPOL-Puno, período 2020* [Universidad Nacional del Altiplano. Repositorio Institucional - UNAP]. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/20990>

Sanchez Villegas, 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]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3190493>

Serna Gómez, H. (2008). *Gerencia estratégica: Teoría, metodología, alineamiento, implementación y mapas estratégicos índices de gestión*. 3R Editores. <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/46578/Gerencia-Estrat+%C2%AEgica.pdf?sequence=1>

Tomasto Rodriguez, B. V. (2023). *Gestión administrativa y calidad del servicio en una Institución Educativa Pública del Callao, 2023* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/126481>

Torres Tejada, A. C. (2023). *Gestión administrativa y la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Sayán, 2022* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108496>

Unknown. (2014, febrero 5). IMPORTANCIA DE LA GESTION ADMINISTRATIVA: IMPORTANICA DE LA GESTION ADMINISTRATIVA. *IMPORTANCIA DE LA GESTION ADMINISTRATIVA*. <http://recur15.blogspot.com/2014/02/importanica-de-la-gestion-administrativa.html>



# ANEXOS



**ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUNO - 2024

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicios de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la planificación y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024?</p> <p>¿Cómo se relaciona la organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dirección y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar el nivel de relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Determinar el nivel de relación entre la planificación y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la dirección y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe un nivel de relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.</p> <p><b>Hipótesis Específica:</b></p> <p>Existe nivel de relación deficiente entre la planificación y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.</p> <p>Existe nivel de relación deficiente entre la organización y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.</p> <p>Existe nivel de relación deficiente entre la dirección y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.</p>	<p><b>Variable Independiente</b></p> <p>-Gestión administrativa</p> <p>Sanchez (2022)</p> <p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>-Calidad de servicio (González, 2017)</p>	<p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Fiabilidad</p>	<p>Planes estratégicos Planes operativos</p> <p>Estructura orgánica MOF, ROF</p> <p>Comunicación Supervisión Motivación</p> <p>Verificación Retroalimentación</p> <p>Conducta positiva Atención inmediata</p> <p>Confianza Amabilidad Cortesía</p> <p>Solución de problemas Desempeño del empleado Puntualidad en el servicio</p>	<p><b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental</p> <p><b>tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> correlacional</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Población:</b> 39 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> No probabilística 39 trabajadores</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>



<p>Beneficencia Puno - 2024?</p> <p>¿Cómo se relaciona el control y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024?</p>	<p>dirección y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.</p> <p>Determinar el nivel de relación entre el control y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.</p>	<p>dirección y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.</p> <p>Existe nivel de relación deficiente entre el control y la calidad de servicio de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Puno - 2024.</p>		<p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p>Horarios adecuados</p> <p>Interés institucional por el usuario</p> <p>Atención empática</p> <p>Conservación de las instalaciones</p> <p>Calidad de los equipos</p> <p>Interés por el usuario</p>	
--	--	--	--	---	---	--



ANEXO N° 2: MATRIZ DE DATOS

MUESTRA	VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA																				VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO									
	DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN					DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN					DIMENSIÓN: DIRECCIÓN					DIMENSIÓN: CONTROL					DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA			DIMENSIÓN: SEGURIDAD						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2		
2	4	5	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	3	3	1	2	2	2	3	2	1	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	2	5
4	3	1	3	3	3	2	4	3	4	2	3	2	1	1	3	4	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	1	1	2
5	4	3	1	2	3	3	3	2	1	3	3	2	1	1	2	3	1	1	3	3	4	3	3	3	1	1	1	3	3	2
6	4	4	3	4	4	3	3	4	3	1	3	4	4	3	4	3	2	4	5	4	4	4	3	4	3	4	2	3	1	5
7	4	3	4	3	3	3	2	1	3	3	4	2	4	2	3	3	2	3	1	3	3	5	2	5	2	3	3	2	3	5
8	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3	4	4	3	5	3	2	3	2	1	3	4	3	2	3
9	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2
10	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	3	4	5	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	4
11	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
12	3	3	2	1	3	3	2	1	4	3	4	2	1	4	1	1	4	5	4	5	3	3	3	2	3	4	3	4	4	2
13	3	4	1	1	4	3	4	4	3	4	1	3	2	3	2	5	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2
14	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2
15	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3



16	4	4	4	3	5	1	1	1	3	1	5	2	1	1	1	5	3	4	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	5	1	
17	2	2	3	1	3	3	2	1	1	3	2	1	3	3	2	3	3	3	1	2	1	1	1	3	1	2	1	2	1	3	
18	1	3	1	1	2	3	1	1	1	3	5	3	5	5	3	3	1	2	2	1	3	4	4	3	1	3	1	3	3	5	
19	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	
20	2	3	1	2	4	1	3	4	3	1	2	2	1	1	3	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	
21	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
22	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	
23	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
24	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2
25	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	
26	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	
27	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	2
28	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	
29	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	
30	3	3	2	3	2	1	1	1	3	3	2	3	2	1	2	2	1	3	3	1	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	
31	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	
32	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	
33	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
34	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	
35	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	
36	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
37	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
38	3	3	2	2	3	2	1	1	2	2	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	
39	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	



## ANEXO 02: CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CÁCERES VELASQUEZ

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado (a) Servidor Público, con el presente cuestionario se pretende obtener información respecto a la gestión administrativa y calidad de servicios de los trabajadores de la sociedad de beneficencia Puno – 2024., para lo cual solicitamos a Usted, su colaboración, respondiendo las preguntas marcando con un aspa o X la alternativa que considera pertinente en cada caso tomando en consideración la siguiente escala valorativa:

### ESCALA VALORATIVA:

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

<i>VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</i>		N	CN	AV	CS	S
<i>Dimensión: PLANIFICACIÓN</i>		1	2	3	4	5
1	¿La planificación de las tareas y objetivos son claros y se cumplen adecuadamente?					
2	¿Alcanzan lograr objetivos adecuadamente a través de la gestión administrativa?					
3	¿La institución realiza el diagnóstico de problemas para proyectar mejoras para su institución?					
4	¿Recibe Ud, las capacitaciones pertinentes sobre los procedimientos a seguir para mejorar?					
5	¿Son alcanzables las metas propuestas por la institución y cuenta cada una de ellas con presupuesto?					
<i>Dimensión: ORGANIZACIÓN</i>		1	2	3	4	5
6	¿Es adecuada la estructura organizacional de su institución?					



7	¿Las jerarquías son de acuerdo al mérito que corresponde en su institución?					
8	¿Los cargos asignados en su institución son de acuerdo al mérito?					
9	¿Existe el trabajo en equipo en su institución a fin de coadyuvar en el cumplimiento de objetivos?					
10	¿Son propiciadas la integración de los trabajadores?					
<i>Dimensión: DIRECCIÓN</i>		1	2	3	4	5
11	¿Para Ud, es pertinente el liderazgo directivo para el logro de los objetivos?					
12	¿Se propicia la comunicación entre los trabajadores?					
13	¿Ud, se siente motivado para alcanzar las metas propuestas de su institución?					
14	¿Para Ud, son efectivas las decisiones tomadas para lograr los objetivos institucionales?					
15	¿La institución propicia la identificación institucional para que realicen las actividades para el logro de los objetivos?					
<i>Dimensión: CONTROL</i>		1	2	3	4	5
16	¿Se realiza adecuadamente la evaluación de parte del órgano de control interno?					
17	¿Se verifica adecuadamente el desarrollo de las actividades planificadas?					
18	¿Se realiza adecuadamente el inventario de los bienes que tiene la institución?					



19	¿Existe el control de la calidad de los servicios que brinda los trabajadores?					
20	¿Se evalúa con efectividad la labor que cumple cada funcionario público según normativa interna?					

Fuente: (Sanchez (2022)).

VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO		N	CN	AV	CS	S
<i>Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA</i>		1	2	3	4	5
21	¿Cree Ud, que los servidores públicos de su institución brinda servicio oportuno a los usuarios?					
22	¿Cree Ud, que existe disposición de los colaboradores a la hora de brindar el servicio?					
23	¿Cree Ud, que sus compañeros de trabajo muestran una buena actitud al brindar el servicio a los usuarios?					
24	¿Cree Ud, que los servidores públicos que laboran en su institución brinda servicio de acuerdo a las expectativas del usuario?					
25	¿Cree Ud, que sus compañeros de trabajo atienden y son empáticos con los usuarios?					
<i>Dimensión: SEGURIDAD</i>		1	2	3	4	5
26	¿La beneficencia Pública de Puno inspira confianza y seguridad a los usuarios que solicitan el servicio?					
27	¿Cree Ud, que sus compañeros de trabajo transmiten confianza y seguridad en la realización de sus funciones?					
28	¿Usted siente credibilidad a sus compañeros de trabajo en el cumplimiento de sus funciones?					
29	¿Ud, siente que los usuarios al ser atendidos expresan agradecimiento y satisfacción al retirarse de su oficina?					
30	¿Las instalaciones de su institución son seguras y adecuadas para cumplir con su labor administrativa?					

Fuente: (González, 2017)



### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS  
TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUNO - 2024

#### I. REFERENCIAS

- EXPERTO (Nombres) : Dr. Roberto Pajo Colachuzas
- PROFESIÓN : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
- CARGO ACTUAL : DIRECTOR EN EP ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
- GRADO ACADÉMICO : DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

#### II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	X	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	X	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	X	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	X
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	X
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	X

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual,  $C = \text{Total}/50 =$  \_\_\_\_\_

#### III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....  
.....  
.....

#### IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (  $C \geq 75\% = 0.75$  )
- b. Desaprobado (  $C < 75\% = 0.75$  )

Lugar y fecha: 25 de Marzo del 2024 - P

Sello y firma del experto  
DNI N°: 02181288  
N° celular: 956 993677



ANEXO N° 4: Evidencia de recojo de datos





### SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA PODER REALIZAR ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUNO.

**MG. HECTOR RAUL AQUINO ARIAS**  
GERENTE GENERAL



Yo, Deysi cutipa Pinazo, identificada con DNI N° 71596931, con domicilio en el Jr. José María Raygada N° 171 Int. 3, del distrito y provincia de puno, como como egresada de la carrera de administración y negocios internacionales, de la universidad andina Néstor Cáceres Velásquez ante Ud., con el debido respeto, me presento y expongo

Por medio de la presente ponerle el conocimiento que, me veo en la necesidad de realizar mi tesis, como título lleva "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUNO – 2024", motivo por el cual solicito su autorización para poder realizar mi encuesta y así poder optar mi título profesional.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a Ud. Acceder a mi petición por ser de

causa justa.

Puno, 04 de junio del 2024.

Deysi Cutipa Pinazo  
DNI 71596931

ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 19-03-25

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Deysi Lutipa Pinazo  
 Dirección: Jr. José María Raygada N° 171 - 3  
 DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 71596931  
 Teléfono: 956 215175 email: deysicutipa8.0@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_  
 DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_  
 Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Licencias Administrativas  
 Escuela Profesional o Mención: Administración y Negocios Internacionales  
 Título o Grado Académico a optar: Licenciada en Administración y Negocios Internacionales  
 Asesor: Dr. Santotomas Licimaco Aguilar Pirto

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:  
 Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: Gestión Administrativa y calidad de servicios de los trabajadores de la sociedad de beneficencia Puno - 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Beneficencia pública, calidad de servicio, gestión administrativa

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>?  
1,2

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.  
<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.

**2. Referencia de tesis:**

Bachiller  Titulo  2da Especialidad  Maestría  Doctorado

**3. Licencias:**

**a) Licencia estándar:**

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

**b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:**

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo

**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Administración Pública (5909 - UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

19 de Marzo del 2025

Fecha